

**Informaatiokulttuuria määrittävät tekijät ja niiden luomat edellytykset kuntaorganisaation
sähköisessä asianhallinnassa**

Pro gradu -tutkielma
Sofia Harju
Hallintotiede
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, Lapin yliopisto
Kevät 2023

Lapin yliopisto

Tiedekunta: Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Informaatiokulttuuria määrittävät tekijät ja niiden luomat edellytykset kuntaorganisaation sähköisessä asianhallinnassa

Tekijä/-t: Sofia Harju

Koulutusohjelma/oppiaine: Hallintotiede

Työn laji: Pro gradu -tutkielma/Maisteritutkielma_x_ Lisensiaatintutkimus__

Sivumäärä, liitteiden lukumäärä: 68 + liitteet 2 sivua

Vuosi: 2023

Tiivistelmä:

Tässä hallintotieteen pro gradu -tutkielmassa tarkastellaan kuntaorganisaation informaatiokulttuuria ja sen ilmentymiä erityisesti sähköisen asian- ja asiakirjahallinnan näkökulmasta. Julkisen sektorin tiedonhallinta, jonka osana asian- ja asiakirjahallinta, on siirtynyt digitalisoituneessa toimintaympäristössä pitkälti sähköiseksi. Julkisten organisaatioiden toiminnassa syntyy runsaasti asiakirjallista tietoa erityisesti viranomaistehtävien suorittamisen yhteydessä ja asiakirjallisen tiedon tunnistaminen ja säilyttäminen on organisaatioiden prosessien kannalta keskeinen toiminto. Informaatiokulttuuri muodostuu tämän tutkimuksen käsitteistössä informaatiolle, kuten asiakirja-aineistolle, annettavasta arvosta ja siihen suhtautumisesta. Tutkimus lähestyy informaatiokulttuuria määrittäviä tekijöitä Oliverin (mm. 2008) ja sittemmin Oliverin ja Foscarinin (2020) *Information Culture Framework (ICF)* -mallin kautta ja sen tarkoituksena on tarkastella sitä, millaisia viitekehysten tunnistamia tekijöitä organisaation informaatiokulttuurista on aineiston perusteella löydettävissä ja millaisia edellytyksiä nämä tekijät luovat tutkittavan organisaation sähköisen asianhallinnan toteuttamiselle.

Tutkimus on laadullinen haastattelututkimus, jonka aineistonkeruu toteutettiin Tornion kaupungilla. Yksilöhaastatteluihin osallistui yhteensä kuusi organisaation päätöksentekoon tai valmistelutyöhön jollakin tapaa osallistuvaa henkilöä, joiden kokemusten kautta tarkasteltiin informaatiokulttuurin määrittymistä teoriaohjaavan sisällönanalyysin keinoin. Tutkimuksen tuloksia jaoteltiin ICF-mallin mukaisesti kolmelle tasolle ja johtopäätökset muodostettiin siten, että informaatiokulttuuria määrittävien tekijöiden ilmentymien pohjalta tarkasteltiin asianhallinnalle luotuja edellytyksiä. Tutkimustulosten perusteella sähköinen asianhallinta tukee organisaatioissa paikkariippumatonta työskentelyä ja yhteiset käytännöt, sekä osaamisen vahvistaminen voivat tuoda etuja substanssitehtävien hoitamiseen. Asianhallintaa ohjaavien säännösten tuntemus luo pohjan asiakirjojen sähköisille käsittelyprosesseille ja vuorovaikutusta eri toimijoiden välillä pidetään tärkeänä.

Tuloksia voidaan mahdollisesti hyödyntää case-organisaation tai samankaltaisessa toimintaympäristössä toimivien organisaatioiden asianhallinnan kehittämiseen, arviointiin tai esimerkiksi kouluttamiseen.

Avainsanat: informaatiokulttuuri, digitalisoituva hallinto, asianhallinta, asiakirjahallinta, kuntasektori, tiedonhallinta

Sisällys

| | |
|---|-----------|
| 1. JOHDANTO | 4 |
| 1.1 Tutkimuksen lähtökohdat..... | 4 |
| 1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimustehtävä | 6 |
| 1.3 Aiemmasta tutkimuksesta | 8 |
| 2. DIGITALISOITUVA HALLINTO | 11 |
| 2.1 Digitalisoituvan hallinnon käsitteistö..... | 11 |
| 2.2 Sähköinen asian- ja asiakirjahallinta | 13 |
| 2.3 Kuntasektorin asiakirjahallinnan sääntely | 17 |
| 3. INFORMAATIOKULTTUURI | 21 |
| 3.1 Informaatiosta informaatiokulttuuriin | 21 |
| 3.2 Informaatiokulttuurin määrittäminen | 25 |
| 4. TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN | 30 |
| 4.1 Laadullinen case-tutkimus | 30 |
| 4.2 Aineisto ja tutkimusmenetelmä | 32 |
| 4.3 Tutkijapositio ja tutkimuseettinen pohdinta | 36 |
| 5. TUTKIMUSTULOKSET | 38 |
| 5.1 Tulosten tarkastelu viitekehyksessä | 38 |
| 5.2 Mallin ensimmäinen taso eli arvokas informaatio ja infrastruktuuri..... | 39 |
| 5.3 Mallin toinen taso eli ohjeista ja osaamisesta | 45 |
| 5.4 Mallin kolmas taso eli järjestelmistä ja organisaation tiedonhallinnan mallista | 50 |
| 6. JOHTOPÄÄTÖKSET | 54 |
| 6.1 Yhteenveto | 54 |
| 6.2 Pohdinta | 59 |
| LÄHTEET | 63 |
| LIITE: HAASTATTELURUNKO | 69 |

1. JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Digitalisoituvassa yhteiskunnassa organisaatioiden tiedonhallinta on siirtynyt pitkälti sähköiseen toimintaympäristöön ja siihen kohdistuu kasvava määrä sääntelyä. Vuonna 2020 voimaantullut tiedonhallintalaki (Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta 906/2019) koskettaa laajasti julkishallinnon tiedonhallintaan liittyviä toimia ja sitä toteuttavia ammattiryhmiä. Laki valmisteltiin 2015-2019 hallituksen Digitalisoidaan julkiset palvelut –kärkihankkeessa ja sitä sovelletaan tiedonhallintaan ja tietojärjestelmien käyttöön viranomaisten käsitellessä tietoaineistoja, jollei toisin muualla laissa säädetä. Lainsäädäntö on yksi tehokkaan tiedonhallinnan elementti, joita julkisen hallinnon tietointensiivisyys edellyttää. Kehittämistarve tiedonhallintalainsäädännön uudistamiseksi pohjautui digitalisaatiokehitykseen ja kehittyneisiin tiedonhallintamenetelmiin. (Valtiovarainministeriö 2016, 13.) Tiedonhallintaan sisältyvät organisaatioissa keskeisinä toimintoina asian- ja asiakirjahallinta, jotka sähköisessä muodossaan ovat osa sähköistä, digitalisoitunutta hallintoa.

Julkisten organisaatioiden toiminnassa syntyy asiakirjoja erityisesti lakisääteisten tehtävien suorittamisen yhteydessä, minkä johdosta niillä on merkittäviä laillisia ja yhteiskunnallisia merkitysarvoja. Asiakirjojen asianmukaisella käsittelyllä varmistetaan, että prosesseissa syntyviin asiakirjoihin on pääsy nyt ja tulevaisuudessa. (Packalén 2017, 11.) Huolimatta siitä, että sähköistyneessä toimintaympäristössä esimerkiksi asiakirjahallinnassa keskitytään usein järjestelmiin ja niiden teknisiin kyvykkyyksiin, tulisi huomioon ottaa myös se, kuinka organisaatioissa työskentelevät suhtautuvat informaatioon ja millaisia arvoja ja normeja informaatioon liitetään. Asian- ja asiakirjahallintaa organisaatioissa määrittävät siis merkittävästi myös inhimilliset tekijät ja organisaation kulttuurin tarkasteluun informaationäkökulmasta liittyy oleellisesti informaatiokulttuurin käsite. Informaatiokulttuuri muodostuu informaatiolle annettavasta arvosta ja siihen suhtautumisesta erityisesti organisaatioiden konteksteissa (Oliver & Foscarini 2020, 11).

Tutkimukseni lähtökohtana on tarkastella sitä, kuinka organisaatioissa vallitseva kulttuuri, tarkemmin informaatiokulttuuri, ilmenee organisaation asian- ja asiakirjahallinnassa. Kiinnostuksen kohteena on erityisesti se, miten informaatiokulttuurin piirteet asemoituvat asianhallinnan toteuttamiseen, sen mahdollisuuksiin ja haasteisiin. Organisaatioissa vallitsevan informaatiokulttuurin tarkastelu auttaa ymmärtämään prosesseissa asioiden käsittelyyn liittyviä menettelytapoja, hallintaa ja näiden toimien

asianmukaisuutta. Aiheessa yhdistyvät asiakirjahallinnon tutkimus ja organisaatiokulttuurin tutkimus ja se antaa mahdollisuuden tarkastella esimerkiksi hyvän hallinnon toteuttamista, organisaatiossa vallitsevia käsityksiä ja inhimillisten tekijöiden vaikutuksia asian- ja asiakirjahallintaan. Teoreettisesti aihe kiinnittyy tiedonhallintaan, tarkemmin suomalaisessa tiedonhallinnan kirjallisuudessa käsiteltyyn asianhallinnan teemaan. Digitalisoituvassa yhteiskunnassa asianhallinta ja asiakirjahallinta sisältyvät julkishallinnon kontekstissa sähköiseen hallintoon, jonka määrittelyä tarkastelen tutkimukseni teoreettisen viitekehyksen kuvauksessa. Toinen tutkimukseni teoreettisen viitekehyksen tärkeä kokonaisuus on informaatiokulttuuri, jonka taustalla vaikuttaa myös organisaatiokulttuurin käsite. Tärkeinä teoreettisen keskustelun ulottuvuuksina vaikuttavat myös arkistoteoria ja tiedonhallintaa ohjaava lainsäädäntö. Lisäksi tutkimusaihe sivuaa esimerkiksi avointa hallintoa ja tarkastelee organisaatiota sen toimintaympäristön kautta, sillä informaatiokulttuuri liittyy olennaisesti organisaation arvoihin ja tavoitteisiin.

Tutkimuksessani lähestyn informaatiokulttuuria erityisesti Gillian Oliverin (mm. 2008; 2011) ja sittemmin Oliverin ja Foscarinin (2020) *Information Culture Framework (ICF)* -mallin pohjalta. Mallissa Oliver sekä Oliver ja Foscarini ovat kuvanneet informaatiokulttuurin tekijöitä kolmelle tasolle pyramidin malliin. Tasolla yksi, eli alimmalla tasolla, vaikuttavat perustavanlaatuiset tekijät, jotka ovat luonteeltaan sellaisia, joihin vaikuttaminen on hankalaa. Tasoon sisältyy esimerkiksi se, millaista arvoa informaatiolle annetaan ja kuinka sitä kunnioitetaan. Lisäksi tällä tasolla tarkastellaan sitä, millainen teknologinen infrastruktuuri organisaation sijainnissa vallitsee. Toinen taso sisältää informaatioon ja sen hallintaan liittyvät tiedot ja taidot. Kolmas ja viimeinen taso sisältää kaksi tekijää, joita voidaan pitää tehokkaan tiedonhallinnan edellytyksinä: organisaation tiedonhallinnan malli (*information governance model*) ja asiakirjahallinnan järjestelmät ja työkalut. (Oliver & Foscarini 2020, 16-18.)

Tässä tutkimuksessa keskityn tarkastelemaan mallin tasoilla vaikuttavia tekijöitä haastateltavien kokemusten kautta tutkittavan case-organisaation, Tornion kaupungin, lähtökohdista. Tässä tutkimuksessa ei siis huomioida maantieteellistä tai alueellista kulttuuria informaatiokulttuurin määrittäjinä, vaikka Oliver tunnistaakin informaatiokulttuuria määritellessään, että kansalliseen kulttuuriin liittyviä tekijöitä ei voida sulkea pois informaatiokulttuurin tarkastelusta. Olen rajannut tarkasteluni niin, että lähestyn informaatiokulttuurin piirteitä asiakirjahallinnan näkökulmasta. Tämän tutkimuksen kontekstissa on oleellista asiakirjahallinnan kiinnittyminen organisaation rakenteisiin osana organisaation sähköistä hallintoa, joskin rajaus asiakirjahallinnan ja asianhallinnan näkökulmaan on tarpeellinen paitsi tutkimuksen laajuuden kannalta, myös tarkoituksenmukainen tutkittavaan ilmiön nähden.

1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimustehtävä

Tutkimukseni tarkoituksena on tutkia tapaustutkimukseen valitun kohdeorganisaation kautta sitä, millaisia informaatiokulttuurin piirteitä organisaatiossa vallitsee asiakirjahallinnan kautta tarkasteltuna. Tutkimuskysymyksiä on määritellyt kaksi ja niihin vastaamiseksi on saatava käsitys siitä, millaisena organisaatiossa työskentelevät näkevät asian- ja asiakirjahallinnan roolin organisaatiossa ja kuinka he suhtautuvat asiakirjoihin ja niiden käsittelyyn. Kiinnostuin tutkimaan aihetta julkisorganisaatiossa, koska asianhallinnan toteuttaminen viranomaisorganisaatioissa ja niihin rinnastettavissa organisaatioissa on pitkälti säädeltyä, mutta sähköisten toimintatapojen yleistyessä melkoisessa murroksessa. Sääntely-ympäristön moninaisuudesta huolimatta sähköisen asianhallinnan tarkastelu on mielekästä myös siitä näkökulmasta, millaista hyötyä sen toteuttaminen voi luoda organisaatiossa.

Tutkimuskysymykseni ovat:

Millaisia informaatiokulttuuria määrittäviä tekijöitä organisaation päätöksentekoon ja siihen liittyvään asianhallintaan osallistuvan henkilöstön näkökulmasta on löydettävissä?

Millaisia edellytyksiä nämä tekijät luovat sähköiselle asianhallinnalle?

Tässä tutkimuksessa tarkastelen kohdeorganisaation informaatiokulttuurin ilmentymiä nimenomaan suhteessa asianhallinnan toteuttamiseen, asiakirjallisen tiedon kautta. Kiinnostuksen kohteenani on erityisesti se, miten asiakirjallista tietoa arvotetaan ja asianhallintaa toteutetaan organisaatiossa, nykyisessä toimintaympäristössä lähtökohtaisesti sähköisesti. Sähköisen asian- ja asiakirjahallinnan tarkastelu on mielekästä, sillä suomalaisessa julkishallinnossa ollaan käytännössä siirrytty tai on siirryttävä käyttämään sähköisiä toimintatapoja ja järjestelmiä esimerkiksi tiedonhallintalain myötä. Näkisin, että organisaatiossa työskentelevien keskuudessa vaikuttavan informaatiokulttuurin tarkastelu voi luoda organisaatiolle arvokkaan näkökulman tiedonhallinnan toimintatapojen, tarkoituksenmukaisuuksien arvioinnin ja mahdollisuuksien hahmottamiseen.

Tarkoituksenani ei ole niinkään esimerkiksi Svärdin (2014) tapaan diagnosoida organisaatiolle tietynlaista informaatio- tai tietokulttuuria, vaan tarkastella eksploratiivisista lähtökohdista informaatio-

tiokulttuurin ilmentymiä ja sitä, miten ne mahdollisesti määrittyvät ja konkretisoituvat asian- ja asiakirjahallinnassa. Keskeiseksi muodostuu myös eri pyramidimallin tasoille sijoittuvien informaatiokulttuuria ilmentävien piirteiden sijoittaminen organisaatiota ympäröivään kontekstiin, sekä näiden eri tekijöiden keskinäinen vertailu – tekijöiden tarkastelu suhteessa toisiinsa on arvokasta erilaisien prosessien kokonaisvaltaisemman arvioinnin kannalta. Tämä on merkityksellistä erityisesti päätöksentekoon liittyvän asian- ja asiakirjahallinnan kontekstissa, sillä tieto ja siihen liitettävä arvo ovat organisaation päätöksenteon ja siihen liittyvien prosessien keskiössä. Tieto paitsi luo pohjan päätöksenteolle, sitä myös syntyy päätöksenteon seurauksena. Tähän tavoitteeseen nähden aineiston analyysissa oletetaan, että jokaisessa organisaatiossa on jonkinlainen informaatiokulttuuri, eikä informaatiokulttuuri synny esimerkiksi otollisina pidettyjen olosuhteiden myötä.

Pragmaattisesta näkökulmasta tutkimus pyrkii tuottamaan kohdeorganisaatiolle ja sen kanssa samankaltaisissa toimintaympäristöissä toimiville organisaatioille empiiristä tietoa asianhallinnan ja sen käyttäjien yhteydestä ja siitä, millainen rooli organisaation informaatiokulttuurilla voi olla asianhallinnan toteuttamisessa. Loppukäyttäjien näkökulmasta hyöty voi ilmentyä esimerkiksi kehitystyön lähtökohtien hahmottamisessa tai asianhallinnan toimintojen järjestämisen resursoinnin tukena. Teoreettisesti tarkasteltuna tutkimus valottaa sitä, millainen merkitys informaatiokulttuurilla on suhteessa tiedonhallinnan toteuttamiseen, erityisesti asiakirjallisen tiedon näkökulmasta. Kun aihetta tarkastellaan tästä asetelmasta, havainnollistetaan myös informaatiokulttuurin rakentumista osana laajempaa organisaatiokulttuuria.

Aihetta on tutkittu erityisesti suomeksi verrattain vähän, mutta esimerkiksi tiedonhallintalain voimaantulon ja julkisen sektorin digitalisaation myötä se on edelleen ajankohtainen. Keskeiseksi teoreettiseen viitekehykseen peilaavaksi lähtökohdaksi muodostuu tutkimuksessani myös se, kuinka ihmiselliset tekijät nähdään osana asian- ja asiakirjahallinnan toteuttamista järjestelmällisten ratkaisuiden ja moninaisen sääntely-ympäristön ohella. Tutkielmani etenee seuraavasti: luvussa 2 (Digitalisoituva hallinto) ja 3 (Informaatiokulttuuri) kuvaan tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen ja keskeisimmät käsitteet, luku 4 käsittelee tutkimuksen toteuttamista ja analyysia, luvussa 5 käyn läpi tutkimustulokset ja viimeisessä luvussa 6 kuvaan pohdinnan kautta tutkimuksen johtopäätökset sekä mahdollisia jatkotutkimuksen aiheita lyhyesti. Pohdinnan tarkoituksena on syventää tutkimuksen tulosten asemointia teoriaan nähden ja esittää myös pragmaattisia johtopäätöksiä empiirisestä aineistosta.

1.3 Aiemmasta tutkimuksesta

Tämä hallintotieteiden pro gradu –tutkimus edustaa teoreettiselta viitekehyseltään hallintotieteitä ja informaatiotutkimusta leikkaavia tutkimusaloja. Informaatiokulttuuria suhteessa asian- ja asiakirjahallinnan toteuttamiseen inhimillisestä näkökulmasta on tutkittu suhteellisen vähän, Suomessa käytännössä hyvin vähän tieteellisellä tasolla. Esimerkiksi Virpi Jylhä tutki vuoden 2017 väitöskirjassaan tietokulttuurin vaikutuksia potilasturvallisuuteen tarkastelemalla tiedonhallinnan vaaratapahtumia. Tutkimusaihe valottaa sitä, miksi organisaation tietoon liittyvien käytänteiden tarkastelulla voidaan kiinnittää huomiota tiedonhallinnan toimintojen merkityksiin organisaation prosesseissa. Suomessa myös aiheesta tehdyt pro gradu- ja muut opinnäytetyöt ovat pitkälti keskittyneet esimerkiksi tietojärjestelmien käyttöönottoon tai asian- ja asiakirjahallinnan teknisiin tai arkistollisiin ratkaisuihin.

Opinnäytteissä on tarkasteltu esimerkiksi case-organisaatioiden tiedonohjaussuunnitelmien ja arkistoinnin rakentumisesta. Esimerkiksi YAMK-opinnäytetyössään Anne Ranta (2022) tarkasteli konstruktivisen kehittämistyön kautta sähköistä arkistointia Kankaanpään kaupungilla. Työssä selvitettiin sähköiseen arkistointiin siirtymistä, sähköisen säilyttämisen kokonaisuuden suunnittelua, sähköistä arkistointia sääteleviä lakeja sekä määräyksiä ja ohjeistuksia. Vaikka Ranta keskittyikin työssään tarkastelemaan erityisesti sähköisen arkistoinnin näkökulmaa, on työn tuottama tieto tämänkin tutkimuksen kannalta kiinnostavaa nimenomaan sen ajankohtaisuuden ja samankaltaisen toimintaympäristön vuoksi. Sähköinen arkistointi tulee erityisesti tulevaisuudessa olemaan kiinteä osa organisaatioiden sähköistä asian- ja asiakirjahallintaa.

Kansainvälisesti aihetta on tutkittu enemmän. Esimerkiksi asiakirjahallinnan ja kulttuurin yhteyttä on tarkasteltu jo 1990-luvulla, muun muassa Bearmanin Yhdysvaltoja ja Eurooppaa asiakirjahallinnan metodien kannalta vertaavassa tutkimuksessa, jossa hän selitti havaittuja eroavaisuuksia kulttuurisilla tekijöillä, erityisesti Hofsteden kulttuurisiin ulottuvuuksiin pohjautuen (Bearman 1992, ks. Oliver 2011, 14). Niin sanottu Pittsburgh –projekti eli Pittsburghin yliopiston *Functional Requirements for Evidence in Record Keeping* –tutkimusprojekti selvitti vuosina 1993-1996 yhteneväistä metodologiaa asiakirjojen kirjaamisen käytänteille erityisesti sähköisissä järjestelmissä. Projektissa tarkasteltiin myös organisaation kulttuurin vaikutuksia asiakirjahallintaan, osana tätä metodologiaa. (Oliver 2011, 14.)

Tämänkin tutkimuksen teoreettisen viitekehysten kehittäjänä on toiminut Oliver (mm. 2008), joka

on tutkimuksissaan syventänyt kulttuuristen näkökulmien tarkastelua tiedonhallinnassa. Oliver on omaksunut informaatiokulttuurin määrittelyssä lähestymistavan, joka olettaa, että jokaisella organisaatiolla on informaatiokulttuuri. Tutkiessaan eri maantieteellisissä sijainneista case-organisaatioiden informaatiokulttuuria, Oliver (2008, 380) totesi, että informaation ja tiedonhallinnan kontekstin tarkastelu on erityisen tärkeää.

Aihetta on tutkinut lisäksi esimerkiksi Proscovia Svärd, jonka belgialaiseen keskikokoiseen kuntaorganisaatioon sijoittunut case-tutkimus (2014) tarkasteli informaatiokulttuurin yhteyttä asiakirjahallintaan. Svärd toteaa, että tiedonhallinta on keskeisessä roolissa kuntalaisten palveluiden tuottamisessa ja täten kansalaisten oikeuksien toteutumisen edellytys. Svärdin työ on osoittanut, että organisaatioissa on havaittavissa pehmeiden, ihmisiin liittyvien arvojen sivuuttamista tietohallinnon teknologisten panostusten edeltä. Svärdin tapaustutkimus, toteutettiin Oliverin (2011) informaatiokulttuurin malliin pohjaten haastattelututkimuksena. Svärd tarkasteli tutkimuksessaan erityisesti sitä, miten informaatiokulttuuri organisaatiossa vaikutti asiakirjojen (*records*) tuottamiseen, tallentamiseen, organisointiin, ja hallintaan. Tuloksissaan Svärd toteaa, että henkilöstö nojaa päivittäisissä töissään asiakirjalliseen tietoon ja tiedon löydettävyyden haasteet vaikuttavat työn tekemiseen esimerkiksi kulluttaen arvokasta työaika. Davenportin (1997, ks. Svärd 2014, 16) *information governance* -mallin pohjalta Svärd (2014, 16) toteaa, että case -organisaatiossa vaikutti vallitsevan informaatioanarkiaksi kutsuttu informaatiokulttuuri, jossa informaation hallinnan malli puuttuu ja henkilöstöllä on käytössään lähinnä itse kehittämiään keinoja tiedon hallintaan. Svärd toteaa myös, että tutkittavassa organisaatiossa oli havaittavissa kunnioituksen puutetta asiakirjallista tietoa kohtaan ja henkilöstön osaamisessa oli puutteita – informaatiokulttuuri diagnosoitiin organisaatiossa siis epäkypsäksi Curryn ja Mooren (2003) sekä Douglasin (2010) määrittelyn pohjalta.

Svärdin tutkimuksessa on oman tutkimukseni asetelman kannalta runsaasti yhtenäisiä elementtejä – myös tässä tutkimuksessa hyödynnetään Oliverin, sittemmin Oliverin ja Foscarinin (2020) päivittämää, informaatiokulttuurin pyramidimallia ja sen tueksi rakennettua informaatiokulttuurin arvioinnin viitekehystä. Omat tutkimuskysymykseni pyrkivät Svärdin tapaan vastaamaan siihen, millaisia informaatiokulttuurin piirteitä organisaatiossa on havaittavissa suhteessa asiakirjalliseen tietoon ja kiinnostuksen kohteena ovat organisaatiossa työskentelevien henkilöiden kokemukset.

Informaatiokulttuuria suomalaisissa organisaatioissa pro gradu –tutkimuksissa on tarkastellut aiemmin ainakin Salminen (2015), jonka tutkimuksessa kartoitettiin Puolustushallinnon rakennuslaitok-

sen informaatiokulttuuria ja siinä organisaation sisäisesti ilmeneviä eroja Choon tietokulttuurin mallin pohjalta. Keskiössä olivat informaation käyttö ja siihen liittyvät arvot. Tutkimus ei keskity suoraanasiesti kuitenkaan asiakirja- tai tiedonhallintaan, vaan tarkastelee informaatiokulttuuria ekploraatiivisista lähtökohdista ilmiönä. Salmisen työssä on yhtymäkohtia omaan tutkimukseeni, sillä myös oma lähestymistapani on ekploratiivinen siinä suhteessa, että tarkastelun alla ovat erityisesti informaatiokulttuurista kertovat piirteet ja ilmentymät haastateltavien kokemuksissa. Kaiken kaikkiaan aiemmassa suomalaisessa tutkimuksessa informaatiokulttuuria määrittäviä tekijöitä suhteessa julkisorganisaatioiden asiakirjahallinnan toteuttamiseen on tutkittu siis rajallisesti. Pyrinkin tutkimuksessani tarkastelemaan informaatiokulttuuria erityisesti käyttäjien kokemusten näkökulmasta, peilaten inhimillisten tekijöiden merkityksiä organisaation toiminnoissa.

2. DIGITALISOITUVA HALLINTO

2.1 Digitalisoituvan hallinnon käsitteistö

Digitalisaatiolla viitataan yhteiskunnan toimintojen muuttumiseen digitaaliseen muotoon, jolloin aiemmat toiminta- ja palvelumallit muuttuvat digitaalisiksi. Yhteiskunnan toimintojen taustalla vaikuttavat teknologinen kehittyminen sekä kuluttajien ja käyttäjien uudet palveluntarpeet. Kuntasektorilla digitalisoituvaa hallintoa on ajankohtainen tarkastelun kohde siinä missä muuallakin julkisessa hallinnossa. Syväjärven ja Kivivirran (2017, 265) mukaan digitalisaatio onkin yksi nyky-yhteiskunnan tärkeimmistä kunnan ja kuntalaisen toimijuuteen vaikuttavista tekijöistä. Digitalisaatioon liittyy oleellisesti julkishallinnon kontekstissa viranomaistoimintojen siirtyminen digitaaliseen toimintaympäristöön, mistä käytetään nimitystä *sähköinen hallinto*. Termi tarkoittaa ”hallinnon toimintojen digitalisointia, jossa viranomaisten toiminta perustuu tietovarantojen ja niitä operoivien tietojärjestelmien käyttöön”. (Voutilainen 2020, 18.) Syväjärvi, Leinonen, Pruikkonen ja Korhonen (2017, 10) tunnistavat sähköisen hallinnon kehityskulun muodostuvan vaiheista, joista ensimmäinen sijoittui 1970-1990-luvuille, jolloin kehityksessä painottuivat tieto- ja viestintäteknologia sekä automaatio- ja järjestelmäkeskeisyys. Seuraava vaihe sijoittuu vuosituhannen vaihteeseen, kun sähköistä hallintaa määrittivät aiempaan verrattuna toiminnalliset näkökulmat asiointiin ja palveluun liittyen. Kolmannen vaiheen, jota voidaan kuvailla digitaaliseksi hallinnaksi, katsotaan olevan käynnissä ja tätä kehitysvaiheita määrittävät esimerkiksi sosiaalisiin verkostoihin, toimijoiden osallisuuteen ja vuorovaikutukseen liittyvät tekijät.

Syväjärvi ja Kivivirta (2017, 266-267) kuvailevat samaa kolmivaiheista kehityskulkua. Ensimmäisen vaiheen (*e-government*) he asemoivat tietoyhteiskunnan ja julkishallinnon konkreettiseksi uudistamisen aihealueeksi. Toinen vaihe (*e-governance*) puolestaan keskittyy ensimmäistä enemmän sähköisyyden tai digitaalisuuden toiminnalliseen puoleen eli itse käyttöön. Kolmannen vaiheen (*digital governance*) keskiössä ovat Syväjärven ja Kivivirran (2017, 266-267) mukaan paitsi sidosryhmäsuhteet, vuorovaikutus ja osallisuus, myös kumppanuus ja asiakaskeskeisyys. Sähköisen hallinnon tutkimuksessa risteävät useat alat, joihin sisältyvät esimerkiksi tietojenkäsittelytiede, informaatiotutkimus, hallintotiede, politiikan tutkimus ja psykologia (Scholl 2015, 3). Kun tarkastellaan digitalisoituvaa hallintoa, on nostettava keskusteluun myös *hallinnon* käsite. Ihalainen (2010, 76) viittaa väitöskirjas-

saan Simonin (1979) määritelmään, jossa hallinto katsotaan ”taidoksi saada asiat tehtyä”. Organisaatioille hallinto on ydinprosessi, jossa keskiössä vaikuttaa päätöksenteko. Tuomikorpi (2005, 8) lähestyy hallinnon käsitettä hallinnollisen ajattelukyvyn kautta ja toteaa julkisen hallinnon käsittävän laajalaisesti hallinnointiin ja toimeenpanoon liittyvää toimintaa.

Englanninkielisessä kirjallisuudessa sähköistä hallintoa vastaa usein termi *e-government*, johon liittyy myös tiiviisti ajatus siitä, että sähköistyvillä palveluilla on pyritty parantamaan palveluiden tehokkuutta ja vaikuttavuutta (Affisco & Soliman 2006, 14). *E-governance* –termi puolestaan viittaa Ihalaisen (2010, 80) mukaan sähköiseen hallitsemiseen, johon sisältyy hallinnollisen valvonnan tai kontrollin elementti. Lisäksi Ihalainen (2010, 75) kuvailee sähköiseen hallintoon sisältyvän teknologisen tarkastelunäkökulman, mutta sen myös huomioivan organisatoriset seikat. Tärkeäksi nousee kansalaisen rooli, sillä erityisen toimivaksi sähköinen hallinto voidaan katsoa, kun palvelu toteutuu täydellisenä toimintaketjuna kansalaisen näkökulmasta. Myös Scholl (2015, 3) sisällyttää määritelmänsä kansalaisen roolin todetessaan, että sähköinen hallinto on ICT-tekniikan käyttöä hallinnon toimintojen ja palveluiden, sekä kansalaisten osallisuuden tukemiseksi. Digitalisaation kehitys on ollut kasvava haaste yhteiskunnan kaikilla sektoreilla ja se vaikuttaa myös esimerkiksi kuntien perustehtävien hoitoon sekä toiminnan periaatteiden uudistumiseen ja muutokseen (Syväjärvi ym. 2017, 9). Sähköinen hallinto tuo kuitenkin Anttiroikon (2002) mukaan (ks. Ihalainen 2010, 75) uusia tehokkaita ja joustavia keinoja palveluiden kehittämiseksi, kun se liitetään rakenteellisiin ja prosesseja koskeviin uudistuksiin.

Lips (2017, 9) käyttää *e-government* –termin sijasta termiä *digital government*, jonka hän määrittelee digitaalisten teknologioiden ja datan käyttöönotoksi, soveltamiseksi ja käyttämiseksi hallinnossa ja sen ulkoisissa suhteissa sekä demokraattisissa, hallinnollisissa ja manageriaalisissa implikaatioissa. Lipsin määrittelyssä keskeistä on se, että digitaalisen hallinnon ajatellaan olevan läpileikkaavaa, vaikuttavaa ja vuorovaikutuksellista muun yhteiskunnan kanssa. Lips myös toteaa, että digitaalisen hallinnon voidaan olettaa muodostuvan täysin integroituneeksi osaksi hallintoa tulevaisuudessa. Näkisin, että esimerkiksi suomalaisen julkishallinnon kontekstissa tämä ei liene kaukana nykytilanteestaan.

Tämän tutkimuksen kontekstissa digitalisoitua hallintoa on yksi keskeinen käsite, sillä asianhallinta ja asiakirjahallinta ovat sähköisessä muodossaan osa julkisen sektorin sähköistä hallintoa. Erityisesti julkiseen sektoriin kohdistuvan tiedonhallinnan sääntelyn myötä asiakirjahallinta on nyky muodossa-

saan pitkälti digitalisoitunutta ja organisaatioiden asiakirjallinen tieto säilytetään sähköisesti. Voutilaisen (2007, 2) mukaan sähköiset asiankäsitelyprosessit sisältyvät sähköiseen hallintoon ja niissä hyödynnettäviin informaatio- ja viestintäteknologisiin palveluihin kuuluvat esimerkiksi sähköiset asiointipalvelut, sähköposti sekä asianhallintajärjestelmät. Voutilainen toteaa myös, että asiahallinta sellaisenaan ei ole sähköisen hallinnon esiin tuoma kokonaisuus, mutta sen merkitys on kasvanut viranomaistoiminnan automatisoitumisen myötä. Syyksi Voutilainen nimeää sen, että asiakirjojen rekisteröinti sähköisessä toimintaympäristössä edesauttaa julkisuusperiaatteen toteutumista. Asianhallinta on siis yksi sähköisen hallinnon peruskomponenteista, sillä se mahdollistaa asioiden ja asiankäsitelyn hallinnoinnin vaivattomammin ja systemaattisemmin. (Voutilainen 2007, 73.) Asian- ja asiakirjahallinnan tarkastelu digitalisoituneessa toimintaympäristössä on edelleen 2020-luvun julkishallinnossa ajankohtaista esimerkiksi vuonna 2019 voimaantulleen tiedonhallintalain myötä.

2.2 Sähköinen asian- ja asiakirjahallinta

Tiedonhallintaan organisaatiossa liittyy keskenään samankaltaisia käsitteitä, joiden määrittelyn rajaaminen tutkimusta varten on tarpeellista. Teoriataustaan peilattuna käsitteiden määrittely on mielestäni tärkeää erityisesti siksi, että suomenkielisessä tutkimus- ja ammattikirjallisuudessa käytetyt termit eroavat jossakin määrin englanninkielisistä vastinpareistaan. Kuntaliiton (2016, 2-3) mukaan asianhallinta on asioiden ja niihin liittyvien asiakirjojen käsittelyn ohjaamista koko niiden elinkaaren ajan. Lisäksi asianhallinta ”pyrkii tehostamaan asioiden valmistelua, käsittelyä, päätöksentekoa, julkaisemista ja arkistointia sekä asiakirjallisten tietojen hallintaa”. Tämän määritelmän mukaisesti asianhallintaan voidaan ajatella sisältyvän myöhemmin tarkemmin käsittelemäni asiakirjahallinta ja sen osat alueet. Asiakirjahallinto –termi puolestaan viittaa asiakirjahallintaa toteuttavaan hallinnon osaan, yksikköön joka käytännössä huolehtii asiakirjahallinnan tehokkuudesta (Henttonen 2015, 14).

Mäkisen ja Valtosen (2002, 91) mukaan informaation, arkistonhoitajan ja asiakirjahallinnon ammattilaisten toimet ovat lähestyneet toisiaan digitaalisen asianhallinnan myötä, sillä siinä yhdistyvät tietoresurssienhallinta, tiedonhankinta järjestelmissä sekä tiedonhankinta organisaatioissa. Digitaalista asianhallintaa on kehitetty 1980-luvulta alkaen, kun manuaalidiaareista alettiin siirtyä kohti atk-diaareja. Mäkinen ja Valtonen (2002, 91) toteavat tiivistetysti, että ”asianhallinnassa on kyse organisaation työprosessien ja päätöksentekoprosessien sekä niihin liittyvien asiakirjojen ja muiden tietovarant-

tojen hallinnasta”. Voutilainen (2007, 70) kuvailee asianhallinnan sisältävän asian käsittelyyn sisältyvien tehtävien kokonaisuuksien hallinnan, jolla asia käsitellään määriteltyjen suunnitelmien mukaisesti. Asianhallinnassa myös viranomaisen käsittelemät asiakirjat tunnistetaan osaksi jotakin käsittelyprosessia.

Koska kansainvälisissä standardeissa ei suoranaisesti esiinny asianhallinnan käsitettä, on tämänkin tutkimuksen kannalta tärkeää tarkastella sitä, miten asianhallinta asemoituu osaksi organisaation tiedonhallintaa. Asianhallinnan merkitys viranomaisten päätöksentekoprosesseissa havainnollistuu *asian* käsitteen kautta. Käytän tässä Voutilaisen (2007, 69) määritelmää, jonka mukaan asia on ”viranomaisen käsiteltäväkseen saama tai viranomaisen käsiteltäväkseen ottama jokin kokonaisuus, jonka johdosta viranomaisessa suoritetaan asiaan liittyviä tehtäviä ja joiden lopputuloksena syntyy asiaa koskeva ratkaisu”. Julkisorganisaatioissa asianhallinnalla vaikutetaan asiankäsittelyprosessien asianmukaiseen toteuttamiseen ja muun muassa hyvän hallinnon periaatteiden varmistamiseen. Tärkeää on myös ymmärtää asian ja asiakirjan välinen suhde, sillä asianhallinnassa niin ikään toteutetaan käytännössä organisaation asiakirjahallintaa. Operatiivisten asianhallintajärjestelmien taustalla toimii tiedonohjaussuunnitelma, johon tunnistetaan organisaation tehtäviin liittyvät asiankäsittelyprosessit, niiden sisältämät käsittelyvaiheet sekä näihin käsittelyvaiheisiin liittyvät asiakirjalliset tiedot. Voidaan siis ajatella, että asiat, eli organisaation tehtävät, sisältävät toiminnan yhteydessä syntyneitä ja vastaanotettuja asiakirjoja, joita asiakirjahallinto hallinnoi. Voutilaisen käyttämän määritelmän näkökulmasta voidaan ajatella, että asiakirjat kiinnittyvät luonnostaan nimenomaan asioihin – esimerkiksi ratkaisu on usein konkreettiselta muodoltaan asiassa syntynyt päätös.

Arkistolaissa asiakirjalla tarkoitetaan ”kirjallista tai kuvallista esitystä taikka sellaista sähköisesti tai muulla vastaavalla tavalla aikaansaatu esitystä, joka on luettavissa, kuunneltavissa tai muutoin ymmärrettävissä teknisin apuvälinein” (Arkistolaki 1994/831). Viranomaisen asiakirjalla puolestaan viitataan julkisuuslain mukaisesti sellaiseen ”viranomaisen hallussa olevaan asiakirjaan, jonka viranomainen tai sen palveluksessa oleva on laatinut taikka joka on toimitettu viranomaiselle asian käsittelyä varten tai muuten sen toimialaan tai tehtäviin kuuluvassa asiassa” (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 1999/621). Henttonen toteaa kuitenkin, että asiakirjan määritelmä ei ole yksiselitteinen. Määritelmän tarkastelu on kuitenkin merkityksellistä, koska se ohjaa toimintaa siinä mielessä, että asiakirjojen tunnistaminen on suorassa yhteydessä esimerkiksi siihen, mitä organisaation toiminnassa syntyvää informaatiota on arkistoitava. (Henttonen 2015, 16-17.) Asiakirjojen tunnistamisen kannalta näkökulmia voidaan tunnistaa useita, mutta julkishallinnon kannalta keskeistä on se, että arkistolain alaisten viranomaisten toiminnassa lainsäädäntö määrittää informaatiota asiakirjalliseksi

tiedoksi niin laajalti, että se ikään kuin huomioi kaikki näkökulmat (Henttonen 2015, 16). Kilkin (2002, 54) mukaan Suomessakin vallassa oleva ajatus siitä, että asiakirja on osa arkistokokonaisuutta heti saapuessaan tai laatimisesta lähtien, on jokseenkin bearmanilainen. David Bearmanin määritelmä asiakirjasta yksinkertaisuudessaan sitoo asiakirjat vahvasti juuri niiden syntyyn ja todistusvoimaisuuteen: asiakirja on dokumentoitu toimenpide (*documented transaction*). Huolimatta siitä, millainen teoria suomalaisen arkistotoimen taustalla vahvimmin vaikuttaa, on huomionarvoista se, että asiakirjan käsite on maassamme vahvasti liittynyt julkiseen toimintaan, sillä määritelmät pohjautuvat julkisuus- ja arkistolainsäädäntöön.

Opetus- ja kulttuuriministeriö on käynnistänyt arkistolain ja Kansallisarkistosta annetun lain muuttamisen lainvalmisteluhankkeen elokuussa 2021, sillä arkistolainsäädäntö on julkisen hallinnon digitalisoituneessa toimintaympäristössä monilta osin vanhentunutta. Kuitenkin, tämän tutkimuksen kannalta on tarkoituksenmukaista tarkastella asiakirjan määritelmää laaja-alaisesti koskemaan erityisesti viranomaisen toiminnan yhteydessä muodostuneita asiakirjoja, siten kuin niitä on tämän tutkimuksen kirjoittamisen aikana voimassa olevassa arkistolaissa käsitelty. Tämän tutkimuksen teoreettiseen viitekehukseen kiinnittyy oleellisesti myös tiedonhallintalaki (Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta 906/2019), jota sovelletaan julkisuuslain tarkoittamiin viranomaisiin, kuten hyvinvointialueen ja hyvinvointiyhtymän viranomaisiin ja kunnallisiin viranomaisiin. Keskeiseksi asiakirjahallinnan kannalta nousee erityisesti julkisuuslain viranomaisen asiakirjan määritelmä.

Myös asiakirja –termiin liittyy suomen- ja englanninkielisten määritelmien moniselitteisyyttä. Kun suomeksi puhumme asiakirjoista, kattaa se organisaatioiden toiminnassa syntyneitä, toimintaa todentavia esityksiä hyvinkin laajasti. Englanninkielisen termiä *record* puolestaan täsmennetään usein ja esimerkiksi yksityisten ja julkisten toimijoiden toiminnassa syntyneitä asiakirjoja kuvataan täsmen-tään niiden olevan joko *public records* tai *private records*. Henttosen (2015, 16) mukaan anglosaksisissa maissa on myös jonkin verran eroavaisuuksia siinä, minkä viranomaisten asiakirjoja termi *public records* kattaa. Rastaa (1993) mukaan (ks. Henttonen, Kautto & Valtonen 2019, 2) mukaan suomen kielen termi on todennäköisesti ollut alun perin ennen kaikkea lakitermi, jolla on viitattu tuomioistuimessa käsitellyistä asioista laadittuihin kirjoihin eli kirjeisiin. Henttonen, Kautto ja Valtonen jatkavat, että koska nykyasiakirjat ovat pitkälti digisyntyiseen informaatioon pohjaavia, asiakirjan käsitettä tarkastellaan helposti liian kapea-alaisesti. Tämä toteamus nähdäkseni on yhteneväinen Henttosen ja Mäkisen (2011, 197) havaintoon, jonka mukaan asiakirjan muodostumisen hahmottaminen ja tunnistaminen voi olla vaikeaa, kun jopa asiakirjahallinnon ammattilaisten keskuudessa val-

litsee erimielisyyttä siitä, mikä itseasiassa on asiakirja. Se, mitä käsitellään asiakirjana vaikuttaa luonnollisesti siihen, millaisena organisaation toiminta näyttäytyy.

Asiakirjahallinnon tekemiin ratkaisuihin asiakirjojen käsittelyssä vaikuttavat monet tekijät, kuten normiympäristö, toiminnan tarpeet, riskit sekä yhteisön odotukset (Valtonen & Henttonen 2010, 214). Ennen kaikkea julkishallinnossa kiistatta tärkeää on se, miten niin sanottuja viranomaisen asiakirjoja käsitellään. Asiakirjan käsitteen ymmärtäminen luo myös osaltaan pohjan sille, kuinka asiakirjahallintaa voidaan organisaatioissa toteuttaa: mitään aineistoja tai toimintoja ei voida Henttosen (2023, 13) mukaan sulkea lähtökohtaisesti pois, sillä saavuttaakseen päämääränsä asiakirjahallinnon on analysoitava toiminnan yhteydessä syntyneet ja siinä tarvittavat tiedot, sekä tarkasteltava keinoja, joiden avulla tiedon elinkaaren hallintaa ja käyttöä voidaan suunnitelmallisesti toteuttaa. Käytännössä kaikki tieto on siis ymmärrettävä ensisijaisesti asiakirjallisena tietona.

Asiakirjahallinnan tarkoitus on Valtosen ja Henttosen (2010, 211) mukaan varmistaa ”autenttisten, luotettavien, todistusvoimaisten ja käyttökelpoisten asiakirjojen tuottaminen ja säilyttäminen”. Voidaan todeta, että asiakirjallisella tiedolla on organisaation muihin tietoresursseihin nähden jokseenkin erityinen asema. Ennen kaikkea on keskeistä se, että asiakirjat toimivat aina todisteena suoritetuista toimenpiteistä organisaatioissa. Asiakirjat tukevatkin organisaatioiden toiminnan oikeellisuutta ja vastuullisuutta. Asiakirjojen merkitys ei ole kuitenkaan keskeinen ainoastaan esimerkiksi viranomaiselle, vaan myös yksittäisille kansalaisille ja muille yhteisöille. Julkisten organisaatioiden kohdalla on muistettava, kuten aiemmin todettiin, että asiakirjahallinnalla on myös lainsäädännöllinen merkitys, sillä asiakirjojen saatavuutta ja säilyttämistä määrittävät erilaiset säädökset. (Valtonen & Henttonen 2010, 212.)

Henttonen (2015, 161) määrittelee asiakirjahallinnon organisaation osa-alueeksi, joka ohjaa ja valvoo organisaatiossa asiakirjoihin liittyviä prosesseja. Laajemmassa kuvassa asiakirjahallinto kiinnittyy organisaation tietämyksenhallintaan (*knowledge management*) sekä tietohallintoon. Lisäksi Henttonen (2023, 13-14) huomauttaa, että sähköistyneen asiakirjahallinnan myötä asiakirjahallinnan piiriin kuuluvan tiedon on helposti katsottu kaventuneen, sillä sähköiseen muotoon vietyä dokumentaatiota ei ole enää mielletty asiakirjalliseksi tiedoksi – osin tämän myötä Suomessa on puhuttu myös esimerkiksi vain ”tiedonhallinnasta”, joka korostaa asiakirjahallinnan kentän laajuutta ja sen tarkastelualueeseen kuuluvien aineistojen moninaisuutta. Kansainvälisessä kirjallisuudessa asiakirjahallintaa on käsitelty esimerkiksi *information governance* käsitteen kautta. Oliver (2020, 112) ehdottaa, että *in-*

formation governancen sijaan puhuttaisiin *records governance* –termistä, koska organisaation valmius vastata informaation avoimuutta koskevaan lainsäädäntöön, sen asiakirjatiedon säilyttäminen ja hävittäminen sekä asianhallinnan rooli tukitoimena oikeudellisissakin näkökulmissa ovat olleet asianhallintaa koskevien linjausten perusteina jo pitkään 2000-luvulla.

Voutilainen (2007, 75) kiinnittää huomiota siihen, että sähköiset asianhallintajärjestelmät, ollessaan kattavia, voivat auttaa edistämään hyvän hallinnon toteuttamista. Asioiden käsittelyprosessit ja käsittelyvaiheet voidaan määritellä etukäteen ja tietyt toiminnot voidaan automatisoida. Osa järjestelmistä myös mahdollistaa sen, että asiakas voi seurata asiansa käsittelyä reaaliajassa ja järjestelmät voivat auttaa seuraamaan asioiden käsittelyaikoja organisaatioiden sisäisesti esimerkiksi virastoissa. Voutilainen kuitenkin huomauttaa, että vaikka esimerkiksi käsittelyprosessien vaiheita voidaan asianhallinnan avulla määritellä ja ohjeistaa jossakin laajuudessa etukäteen, ratkaisut tapahtuvat viime kädessä yksittäisen työntekijän (virkailijan) tekemien toimenpiteiden pohjalta. Sähköinen asiankäsittely voi mahdollistaa myös näiden ei-automatisoitujen toimien ja vaiheiden tarkastelun jälkikäteen. Asianhallintajärjestelmistä tulisikin optimitilanteessa löytyä kaikki viranomaisen käsittelemät asiat ja asiakirjat. (Voutilainen 2007, 76.) Julkisen hallinnon kontekstissa syntyneet asiakirjat kiinnittyvät aina johonkin asiaan ja prosessiin liittyvään käsittelyvaiheeseen, kertoen jo itsessään suoritetuista toimenpiteistä ja asiankäsittelystä. Dikopouloun ja Mihiotisin (2012, 130-131) mukaan valmius hyödyntää sähköistä asiakirjahallintaa (*e-records readiness*) on kriittinen tekijä sähköisen hallinnon palveluiden menestyksekkäässä toteuttamisessa. Tärkeäksi nousee erityisesti aineistojen pitkäaikainen säilyttäminen sähköisesti.

2.3 Kuntasektorin asiakirjahallinnan sääntely

Käytännössä viranomaistoiminnassa muodostuu asiakirjoja ja tietoaineistoa ensisijaisesti erilaisten laissa säädettyjen tehtävien hoitamisen yhteydessä. Aineistot muodostuvat joko viranomaisen keräämistä tai tuottamista tiedoista. Säilyttämisen peruste muodostuu lakisäätteisten tehtävien hoitamiseksi ja osa aineistosta säilytetään pysyvästi, koska ”asiakirjat määrittelevät pysyvästi yksilöiden tai yhteisöjen etuja, oikeuksia ja velvollisuuksia”. (Voutilainen 2019, 349.) Tiedonhallintalaki (Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta 906/2019) säättää tietoaineistojen säilytystarpeen määrittämisen perusteista ja mikäli tietoaineistojen tai asiakirjojen säilytysajasta ei ole säädetty laissa, tulee ottaa huomioon:

- 1) tietoaineiston alkuperäisen käyttötarkoituksen mukainen tarpeellisuus viranomaisen toiminnassa;
- 2) luonnollisen henkilön tai oikeushenkilön etujen, oikeuksien, velvollisuuksien ja oikeusturvan toteuttaminen ja todentaminen;
- 3) sopimuksen tai muun yksityisoikeudellisen oikeustoimen oikeusvaikutus;
- 4) vahingonkorvausoikeudelliset vanhentumisajat; ja
- 5) rikosoikeudelliset vanhentumisajat.

Säilytysajoissa on siis otettava huomioon myös yleisestä tietosuojasetuksesta ja rikosasioiden tietosuojalaista lähtevät vaatimukset (Voutilainen 2019, 349) ja pysyvään säilytykseen asiakirjat määrää Kansallisarkisto arkistolain nojalla sille tehtyjen seulontaesitysten perusteella. Tiedonhallintalaki liittyy keskeisesti sähköiseen hallintoon myös siltä osin, kuin se määrää asiakirjojen sähköisestä käsittelystä ja säilyttämisestä. Säilytysvelvollisuuden sekä säilytysaikojen ja -muodon huomiointi on olennaista myös informaatiokulttuurin näkökulmasta, sillä sääntely luo osaltaan pohjan esimerkiksi sille, millaisia järjestelmiä organisaation on käytettävä asianhallinnan toteuttamiseen ja kuinka tietoa järjestelmissä hallinnoidaan. Tiedonhallintalain mukaan asiakirjat on muutettava sähköiseen muotoon, mikäli ne saapuvat muussa muodossa ja ne on säädetty pysyvästi säilytettäväksi tai lailla tai lain nojalla arkistoitavaksi. Sähköisen asiakirjan luotettavuus ja eheys on varmistettava ja viranomaisen laatimat asiakirjat säilytetään sähköisesti. (Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta 906/2019.)

Sähköisen asianhallinnan käyttöönotto kunnissa kiinnittyy tiiviisti myös hyvään tiedonhallintatapaan, sillä asioiden ja asiakirjojen saatavuuden, käytettävyyden, suojaamisen ja eheyden varmistaminen on mahdollista sähköisesti helpommin, kuin manuaalisen aineiston osalta. Viranomaisen käsittelyssä olevien asioiden kokonaisuuksien hallinta on sähköisessä muodossa nykyisellään perustoimintaa. Kuntaliiton julkaisema Kuntasektorin asianhallinnan viitearkkitehtuuri (2016, 2-5) kuvaa pohjan kuntien ja kuntayhtymien asianhallinnan ratkaisuarkkitehtuurin kuvauksille ja toteutuksille. Viitearkkitehtuuri on JHS 179-suosituksen mukaan ”rajatun arkkitehtuurikokonaisuuden abstrakti toimittaja- ja toteutusneutraali rakenne”. Se esittää kokonaisuuden loogiset osat ja niiden väliset suhteet, sekä ohjaa halutunlaiseen toteutusrakenteeseen. Tavoitteena on tukea kuntien asianhallinnan ja sitä tukevien tietojärjestelmien kehittämistä ja yhdenmukaistaa asianhallinnan prosesseja, käsitteitä ja toteutusratkaisujen yhteen toimivuutta. Erityinen fokus viitearkkitehtuurissa on sähköisen asianhallinnan tavoitetilan kuvauksessa. Viitearkkitehtuuri ei kuvaa tiedonhallintaa laajana kokonaisuutena, vaan se keskittyy nimenomaan asian- ja asiakirjatiedon hallintaan. Kuntasektorin viitearkkitehtuurin tarkastelu taustamateriaalina on oleellista, sillä se on laadittu nimenomaan kansallisella tasolla kuntien ja

kuntayhtymien asianhallinnan tavoitetilan tarkasteluun. On huomioitava, että viitearkkitehtuurin hyödyt realisoituvat pitkällä aikavälillä Kuntaliiton (2016, 6) mukaan silloin, kun operatiivisesti käytetään yhteistä asianhallinnan prosessia, metatietomäärittämiä ja käsitteitä. Tämän myötä on mahdollista toteuttaa keskitettyä asianhallintaa niin, että siitä johdetaan hyötyjä paitsi kuntalaisille, että kunnalle ja sen toimijoille. Näkisin, että erityisesti käyttöönottoaiheessa hyötynäkökulmien tarkastelu voi tukea sähköisen asianhallinnan siirtymää organisaatioissa.

Asiakirjahallinta on siis paljon muutakin kuin perinteistä kirjaamista, arkistointia ja asiakirjojen metatietojen hallintaa. Henttosen tunnistamat kytkökset esimerkiksi organisaation riskienhallintaan ja päätöksenteon prosessien parantamiseen näyttäytyvät keskeisinä asiakirjahallinnan toiminnoissa. Myös Packalén (2017, 11) kuvaa asiakirjahallinnan merkitystä julkisella sektorilla laadittujen asiakirjojen tehtävien kautta ja toteaa asiakirjojen toimivan eräänlaisina todisteina siitä, mitä toimia julkishallinnossa on suoritettu. Asiakirjoja syntyy viranomaisten toiminnassa erityisesti lakisääteisten tehtävien suorittamisen yhteydessä ja näin niillä on merkittäviä oikeudellisia ja yhteiskunnallisia merkitysarvoja. Kaikki toiminnan yhteydessä syntyvä tieto, siitä riippumatta onko se digisyntyistä vai analogista, kuuluu asiakirjahallinnan pariin (Valtonen & Henttonen 2010, 215). Asiakirjojen asianmukainen käsittely on keskeisessä roolissa siinä, kuinka varmistetaan pääsy viranomaisten käsittelemiin asiakokonaisuuksiin nyt ja tulevaisuudessa (Packalén 2017, 11). Asiakirjahallintaa, sekä sen kautta laajemmin myös asianhallintaa, määrittävät näin siis paitsi organisaation sisäiset tarpeet, myös ulkopuoliset vaatimukset esimerkiksi lainsäädännöstä (Henttonen 2015, 162). Keskeisimpänä lainsäädännöllisenä kehyksenä vaikuttaa Suomessa julkisorganisaatioiden, kuten kuntien, kontekstissa tiedonhallintalaki.

Julkisen hallinnon näkökulmasta asiakirjahallinnan toimivuus ja asianmukaisuus on merkityksellistä myös esimerkiksi hyvän hallintotavan toteuttamiseksi, avoimen hallinnon kehittämiseksi ja organisaation tavoitteiden saavuttamiseksi. Henttosen (2015, 162-163) mukaan hyvä asiakirjahallinta voi johtua informaation arvosta, mutta myös siitä, että se palvelee työprosesseja, päätöksentekoa ja toiminnan kehittämistä. Ulkopuoliset tarpeet, kuten vastuu sidosryhmille tuovat myös oman motivaationsa asiakirjahallintaan. Myös Dikopoulou ja Mihiotis (2012, 124-125) pitävät asiakirjahallintaa (*records management*) hyvän hallinnon keskeisenä elementtinä organisoituneessa yhteiskunnassa. He toteavat, että asiakirjoilla ja arkistoiduilla asiakirjoilla (*archives*, jonka näkisin viittaavan suomalaisittain säilytyksestä arkistoiduksi siirrettyihin asiakirja-aineistoihin) voi olla hallinnosta tai operatiivista arvoa, arkistollista arvoa sekä informaatioarvoa. Organisaatioiden tulisi edistää sellaista asia-

kirjahallintaa, jonka päätavoitteena on luoda ja hallinnoida autenttisia, luotettavia, valmiita ja käytettäviä asiakirjoja, joilla voidaan tukea toimintaa niin pitkään, kuin tarpeen. (Dikopoulous & Mihiotis 2012, 126-127.) Dikopoulos ja Mihiotis (2012, 127) ottavat kantaa myös asian- ja asiakirjahallintaan liittyviin inhimillisiin tekijöihin todetessaan, että organisaatioiden tulisi omaksua holistinen näkökanta asiakirjahallinnan toteuttamiseen – asian- ja asiakirjahallintaan liittyvät vastuut tulisi sisällyttää työnkuvauksiin ja heijastua jokaiselle organisaation tasolle. Bailey ja Vidyarthin (2010, 279-280) mukaan haasteeksi asian- ja asiakirjahallinnan tehokkaalle toteuttamiselle nousee usein käyttäjien sitoutuminen tai pikemminkin sen puute. Syynä tälle nähdään se, että iso osa tavoitteista, joita asiantalolle asetetaan, on pitkälti riippuvaisia useiden käyttäjien osallistumisesta. He myös huomauttavat, että tarkoin säännellyillä sektoreilla lienee vähemmän luottamuksen puutetta käyttäjien laajaan osallistumiseen, mutta pitävät tällaisia aloja lähinnä poikkeuksina.

Yhteiskunnassa ja toimintaympäristössä tapahtuvat muutokset ja edistykset heijastuvat väistämättä organisaatioiden asian- ja asiakirjahallintaan. Yhtenä keskeisenä muutosajurina on kiistatta toiminut julkishallinnonkin kontekstissa digitalisaatio. Asiakirjat itsessään kertovat jokapäiväisestä toiminnasta ja asiakirjallinen, tallennettu tieto tukee organisaatioiden toiminnan oikeellisuutta ja vastuullisuutta (Valtonen & Henttonen 2010, 214). Sähköinen asiakirjahallinta on keskittynyt erityisesti siihen, mitä metatietoja aineistoista on tallennettava. Asiakirjojen sisältämiä tietoja ymmärretään parhaiten nimenomaan osana toimintaprosesseja ja yhdessä muiden prosessiin liittyvien asiakirjojen kanssa. Metatiedot asiakirjojen tallennusvaiheessa kertovat asiakirjan kontekstista – ne kertovat meille, millaisesta ja kenen toiminnasta on kulloinkin kyse. (Valtonen & Henttonen 2010, 214.) Tästä näkökulmasta tarkasteltuna asiakirjallinen tieto ymmärretään evidenssinä (mm. Henttonen 2023, 14).

Hyvää asiakirjahallintaa ja tiedonhallintaa pidetään myös kriittisinä tekijöinä avoimuuden ja vastuullisuuden edistämiseksi julkisessa hallinnossa ja oleellisina osina sähköisen hallinnon kehittämisessä (esim. Jaeger & Thompson 2003, ks. Sundqvist & Svärd 2016, 9). Ylipäänsä voidaan ajatella, että asiakirjahallintaa ei voida erottaa omakseen asiantalinnasta tai laajemmin tiedonhallinnasta. Kunnissa ja kuntayhtymissä johdon on huolehdittava tiedonhallintayksikön tiedonhallintaan liittyvien vastuiden määrittelystä ja Kuntaliitto (2023) on julkaissut kunnan hallintojohtosääntömallin, joka käsittelee asiakirjahallinnan järjestämistä. Ohjeistuksen, käytäntöjen, vastuiden ja valvonnan määrittelyssä kunnan tehtävissä vastaa kunnanhallitus Hallintojohtosääntömallin mukaisesti asiakirjahallintajärjestelmien on oltava julkisuuslain hyvän tiedonhallintatavan vaatimusten mukaisia. Kun syvennetään tarkastelua siihen, että hyvän asiakirjahallinnan motivaationa voi olla informaation arvo, päästään tämän tutkimuksen kannalta keskeiseen teemaan eli organisaation informaatiokulttuuriin.

3. INFORMAATIOKULTTUURI

3.1 Informaatiosta informaatiokulttuuriin

Henttosen (2015, 163) mukaan huomionarvoista on se, että asiakirjahallinto on paitsi osa organisaatiota, organisaatio on myös sen toiminnan kohde – sähköiseen maailmaan siirtymisen yhteydessä on pohdittava siirtymistä poista päin weberiläisestä ajatuksesta siitä, että yksilöt organisaatioissa toimivat ennalta määriteltyjen ja heille annettujen roolien ja valtuuksien mukaisesti. Informaation välittyminen on esimerkiksi järjestelmien kehittymisen johdosta nopeampaa ja välitöntä, eikä sähköisiä asiakirjojakaan voida enää analogisten tapaan ajatella selvärajaisina. Tästä johtuen toimintatavat muuttuvat ja esimerkiksi keskitettyä asiakirjahallintoa (usein perinteisen kirjaamon osana) ei voida enää pitää toimivana ratkaisuna. (Henttonen 2015, 163-164.) Sähköistyneiden toimintatapojen myötä kehittyneistä teknologioista huolimatta monissa organisaatioissa havaitaan edelleen haasteita hyvässä tiedon- ja asiakirjahallinnassa.

Haasteiden taustalla vaikuttavatkin myös aineettomat tekijät ja inhimillisillä tekijöillä on merkittävä vaikutus (McLeod, Childs & Hardiman 2011, ks. Sundqvist & Svärd 2016, 9). Asian- ja asiakirjahallinnan toteuttamisesta valtaosa nojaa toimivista järjestelmistä huolimatta käyttäjien aktiiviseen osallistumiseen (Bailey & Vidyartha 2010, 280). Bailey ja Vidyartha (2010, 280) esittävät, että asiakirjahallinnan menestyksekkään toteuttamisen kannalta organisaatiossa voidaan valita kahdesta reitistä: velvollisuuksien ja pakollisuuden korostaminen tai esitettyjen toimintatapojen hyötynäkökulmaan nojaaminen siten, että käyttäjät kokevat osallistumisen ehdottomana etuna. Hyötynäkökulmaa korostavan lähestymistavan on katsottu olleen ensisijainen, sillä pakollisuuden jalkauttaminen on luonnostaan haastavaa, mutta kirjallisuudessa ei olla kuitenkaan oltu yksimielisiä siitä, kuinka asiakirjahallinnan ammattilaiset ovat menestyneet hyötyjen perustelemisessa käyttäjille. (Bailey & Vidyartha 2010, 281.)

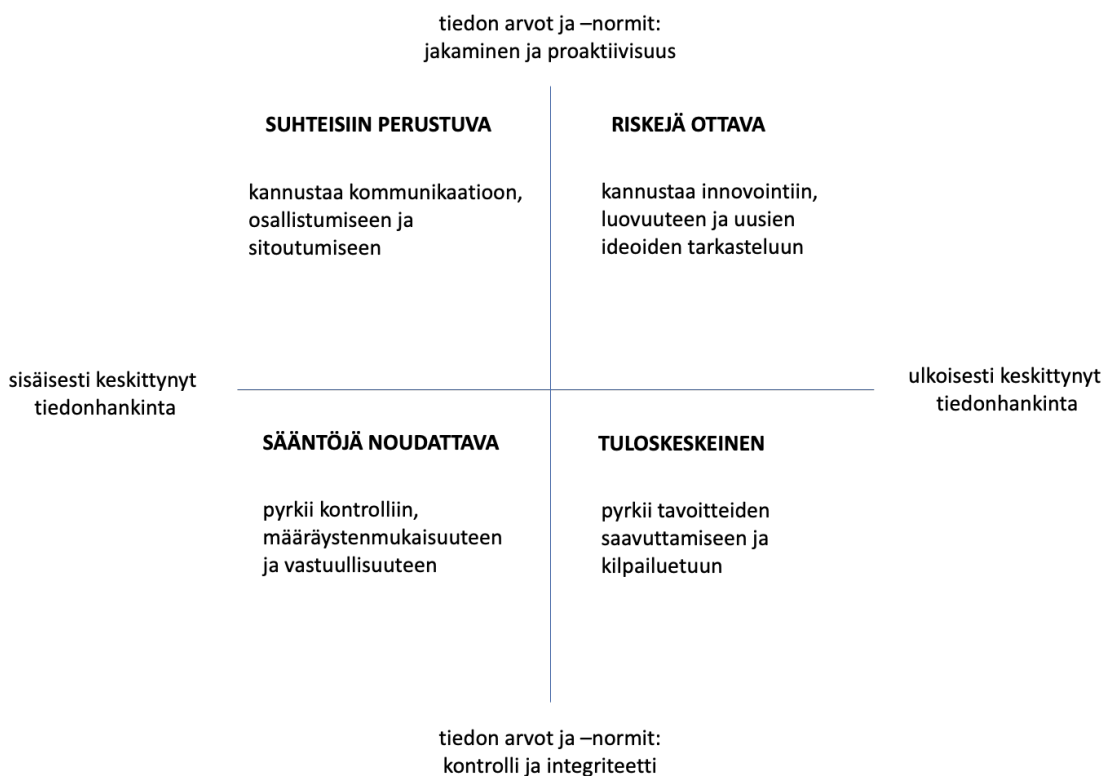
Tästä huomiosta päästään informaatiokulttuurin käsitteeseen, jonka taustaksi voidaan määritellä erilaisia näkemyksiä tiedon ja informaation käsitteistä, sekä organisaatiokulttuurista. Oliverin (2017, 7) mukaan informaatiokulttuurin määrittely on jakautunut kirjallisuudessa pääasiassa kahteen haaraan. Ensimmäinen on niin sanottu ”*cultures of information*” -määrittely, joka olettaa, että informaatiota hallitaan organisaatiossa hyvin ja tehokkaasti. Toinen määrittelyn haara lähestyy käsitettä niin, että informaatiokulttuuri heijastaa informaatioon liittyviä kulttuurisia arvoja, asenteita ja käyttäytymistä

huolimatta siitä, ovatko ne luonteeltaan positiivisia tai negatiivisia. Tästä Oliver on juontanut oman holistisen määrittelynsä informaatiokulttuurille, mikä olettaa jokaisella organisaatiolla esimerkiksi sen sijainnista riippumatta, olevan informaatiokulttuuri. Oliverin määritelmässä keskeistä on siis se, että informaatiolle annetut arvot sekä asenteet informaatiota kohtaan nimenomaan ilmentävät informaatiokulttuuria, eikä informaatiokulttuuri niinkään synny tietynlaisesta informaation hallinnasta tai suhtautumisesta informaatioon. Choon ym. (2006) määritelmän mukaan informaatiokulttuuri käsittää organisaation informaatioon hallintaan ja käyttöön liittyvät arvot, normit ja käytänteet (ks. Svärd 2014, 5). Suomeksi kirjallisuudessa käytetään myös tietokulttuurin käsitettä. Vakkalan ja Syväjärven (2020, 124) mukaan tietokulttuurilla on käsitteellinen ja toiminnallinen yhteys organisaatiokulttuuriin, mutta vaikka tietokulttuuria voidaan pitää organisaatiokulttuurin osana, tutkimuksellisesti sitä ei olla nostettu niinkään usein tarkastelun ydintemäksi. Tietokulttuurien, tai informaatiokulttuurien, ominaisuuksia voidaankin jäsentää tiedolle annettujen merkitysten, yhteisten sääntöjen, käyttäytymisen sekä toimintatapojen arvoperustan pohjalta. (Vakkala & Syväjärvi 2020, 125.)

Suomeksi käytämme erityisesti arkikielessä termejä *tieto* ja *informaatio* toistensa synonyymeinä ja vaihtelevaa käytäntöä on myös suomenkielisessä tutkimuskirjallisuudessa. Koska tässä tutkimuksessa käsitellään sekä hallintotieteellisiä, että jossakin määrin myös informaatiotutkimuksellisia teemoja, näen termien tarkastelun kuitenkin tarpeellisena. Haasion, Harviaisen ja Savolaisen (2019, 15) mukaan myös informaatiotutkimuksen kentällä vallitsee eri tulkintoja nimenomaan informaation käsitteestä. Informaation voidaan katsoa muodostuvan, kun dataa yhdistellään mielekkäiksi merkkijonoiksi eli esimerkiksi silloin, kun yksittäisistä kirjaimista muodostetaan sanoja. Semanttisella informaatiolla puolestaan tarkoitetaan informaatiota, joka sulkee pois asiantiloja. Tiedon käsitettä tarkasteltaessa törmää usein Platonin määritelmään ”*tieto on hyvin perusteltu tosi uskomus*”, joka pohjautuu siihen, että tietona voidaan pitää ainoastaan sellaisia uskomuksia, joiden perustelut ovat pitäviä. (Haasio, Harviainen & Savolainen 2019, 16-17.)

Oleelliseksi tämän tutkimuksen kannalta katsoisin sen, kuinka tiedon arvoketju asemoi informaation ja tiedon käsitteet toisiinsa. Ketju havainnollistaa datan muuttumista tiedoksi ja edelleen viisaudeksi: data → informaatio → tieto → tietämys → viisaus. Ajatuksena on se, että informaatiosta muodostuu tietoa vasta, kun tehdään tulkinta. Muodoltaan informaatio voi olla kirjallista, suullista tai muutoin aistittavaa. Kun informaation vastaanottaja antaa sille merkityksen, kutsutaan kokonaisuutta tiedoksi. Määrittelyyn sisältyy tässä mielessä siis myös ajatus siitä, että tieto on luonteeltaan subjektiivista, koska tulkinta on yksilöllistä. (Haasio, Harviainen & Savolainen 2019, 21.) Tämän määritelmän myötä voitaisiin informaatiota siis ajatella tietoa edeltävänä kokonaisuutena, joka ei ole sellaisenaan

tiokulttuurin muodostuvan sosiaalisesti välittyvistä käyttäytymismalleista ja arvoista koskien informaation merkitystä ja käyttöä organisaatioissa (Choo ym. 2006, 492). Informaatiokulttuuri siis heijastuu organisaation arvoissa, normeissa ja käytänteissä suhteessa informaation hallintaan ja käyttöön. Choon (2013) tietokulttuurien nelikenttämalli (kuvio 1) rakentuu Cameronin ja Quinnin (2011) kulttuurin viitekehykselle ja esittää kahta informaatiokulttuurin perusulottuvuutta Marchlandin ym. (2001) ja Choon ym. (2006; 2008) tutkimusten pohjalta. Nelikentässä risteävät *informaatioarvot ja -normit (information values and norms)* sekä *informaatiokäyttäytyminen (information behaviours)*. Informaatioarvot ja -normit jaotellaan mallissa niihin, jotka korostavat informaation kontrollia ja integriteettiä sekä niihin, jotka korostavat informaation jakamista ja proaktiivista käyttöä. Informaatiokäyttäytyminen puolestaan jaetaan mallissa sisäisesti painottuneeseen tiedonhankintaan ja ulkoisesti painottuneeseen tiedonhankintaan. (Choo 2013, 776.)



Kuvio 1: Informaatiokulttuurin pääulottuvuuksien nelikenttämalli (mukaihen Choo 2013)

3.2 Informaatiokulttuurin määrittäminen

Huomionarvoista informaatiokulttuurin määrittelyn monimuotoisuudessa on myös se, kuinka osa määritelmistä ikään kuin olettaa informaatiokulttuurin sisältyvän jokaisen organisaation kulttuuriin ja osa pitää informaatiokulttuuria kulttuurina, jonka muodostuminen vaatii organisaatiolta tietynlaiset olosuhteet. Esimerkiksi Curry ja Moore (2003) määrittelevät informaatiokulttuurin ”kulttuuriksi, jossa informaation arvo ja hyödyllisyys menestyksen saavuttamiseksi tunnustetaan ja muodostaa pohjan päätöksenteolle”. Lisäksi määritelmään sisältyy ajatus siitä, että ICT-teknologiaa hyödynnetään tehokkaiden tietojärjestelmien mahdollistajina. Tutkimuksensa pohjalta Curry ja Moore ovat todenneet, että informaatiokulttuuri vaatii kasvaakseen hyvin kehittyneen organisaatiokulttuurin. (ks. Sundqvist & Svärd 2016, 11.) Käytännössä tähän määrittelyyn sisältyy siis ajatus siitä, että kaikissa organisaatioissa ei lähtökohtaisesti ole informaatiokulttuuria, vaan sen kehittyminen ja ylläpitäminen vaativat tietynlaiset, otolliset olosuhteet.

Organisaation rakenteet ja sen kulttuuri ovat sidoksissa vahvasti asiakirja- ja asianhallintaan ja sen menestyksekkääseen toteuttamiseen. Tämä perustuu siihen, että suhtautuminen informaatioon muodostaa jossakin määrin pohjan sille, kuinka asiakirjahallinto toimii ja kehittyy organisaatiossa. Huomionarvoista on myös se, että näitä toimintoja toteuttavat järjestelmistä huolimatta ihmiset. Organisaatiokulttuurin käsitteen taustalla oleva kulttuurin käsite itsessään on monisyinen ja sen määrittelemisen on vahvasti sidoksissa tutkittavaan alaan. Oliver (2011, 19) käyttää oman tutkimuksensa lähtökohtana Triandiksen (1972) määritelmää, jonka mukaan kulttuuri on (vapaasti suomennettuna) ”tietyn ryhmän ominainen tapa hahmottaa ympäristönsä keinotekoisista osaa”. Triandiksen määritelmään sisältyy ajatus siitä, että samankaltaisen hahmottamisen tavan jakavat todennäköisesti keskenään ihmiset, jotka asuvat lähekkäin, puhuvat samaa murretta ja tekevät samankaltaisia asioita (kuten työskentelevät samoissa ammateissa). Oliverin mukaan määritelmän vahvuus on siinä, että sen mukaisesti kulttuuria ei tarvitse tarkastella yksinomaan maantieteellisestä lähtökohdasta, vaan kulttuurilla on lukuisia tasoja ja ulottuvuuksia, jotka ovat merkityksellisiä. Organisaatiokulttuurin määrittelyssä Oliver (2011, 23) omaksuu holistisen näkökannan, joka lienee tietämyksenhallinnan kannalta suotuisampi. Kokonaisvaltainen käsitys organisaatiokulttuurista huomioi organisaation maantieteellistä asemaa, sen henkilöstön toimijuutta, että muita ominaisia kulttuurisia seikkoja koskevat piirteet.

Tämän tutkimuksen kannalta perustan teoreettisen viitekehyksen erityisesti Oliverin (mm. 2008)

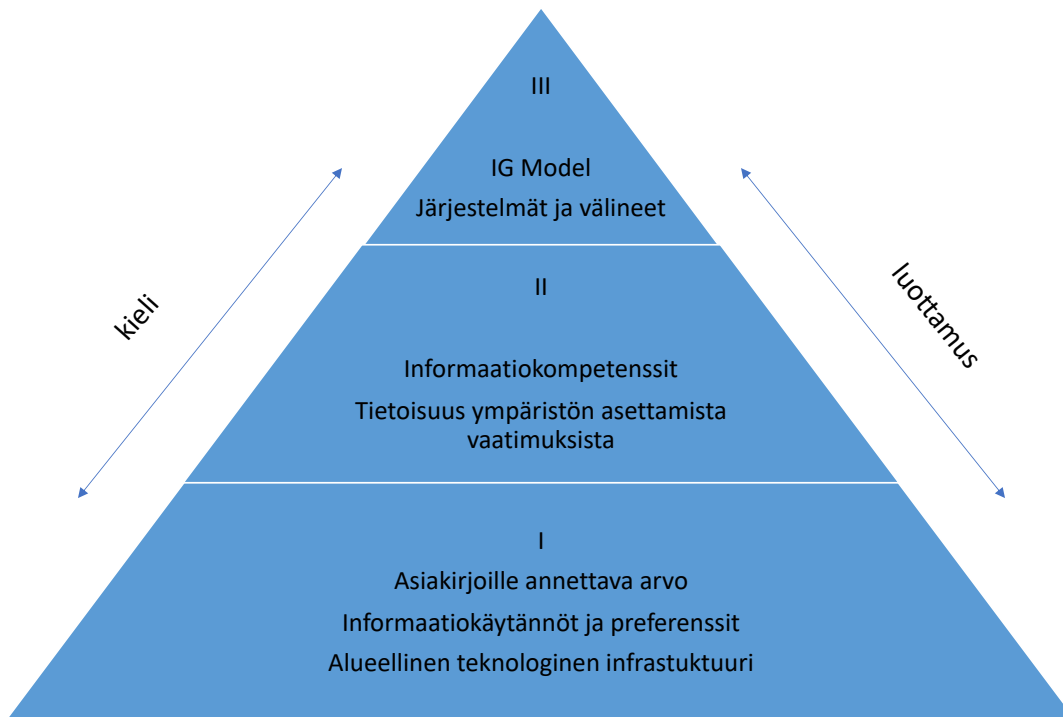
määrittelylle. Oliver on lähestynyt informaatiokulttuuria määrittelemällä sen muodostuvan suhtautumisesta informaatioon ja organisaation sille antamasta arvosta (esim. Oliver 2011, 9). Viitaten aiempaan toteamukseen siitä, että informaatiokulttuurin käsitteellistämässä on kirjallisuudessa eroja siinä, oletetaanko informaatiokulttuurin esiintyvän jokaisessa organisaatiossa, Oliver omaksuu kannan, jonka mukaan organisaatiossa vallitsee informaatiokulttuuri huolimatta siitä, harjoitetaanko tehokasta informaation hallintaa vai ei (Oliver 2008, 364). Tutkimuksiensa pohjalta myös Oliver ja Foscarini (2020, 11) katsovat, että voidaan puhua sekä informaation kulttuureista (*cultures of information*), että informaatiokulttuureista (*information cultures*). Ensimmäisellä he viittaavat organisaatioympäristöihin, jotka ovat otollisia informaation hallinnalle ja toisella laajemmin organisaation kulttuuriin suhteessa informaatioon, oli informaation käyttö ja hallinta tehokasta tai ei. Ensimmäiseksi mainituissa on siis kyse määritelmällisesti siitä, että organisaatioon voi muodostua informaatiokulttuuri ja jälkimmäinen olettaa kaikilla organisaatioilla olevan informaatiokulttuuri. Oliver on tarkastellut työssään sekä organisaation kulttuurin, että kansallisen kulttuurin vaikutuksia informaatiokulttuuriin. Oliver ja Foscarini (2020, 2) katsovat, että informaatiokulttuurin tarkastelu kansallisella ja yhteiskunnallisella tasolla auttaa meitä tiedon laajentuvan merkityksen ymmärtämiseen uusien ja kehittyvien teknologioiden kontekstissa.

Lisäksi myös Oliver on kiinnittänyt työssään huomiota siihen, kuinka informaatiota voidaan käsitteellistää sen mukaan, onko sillä ensisijaisesti todistusarvoa (*information-as-evidence*) vai tietoarvoa (*information-as-knowledge*). Tämä liittyy kiinteästi informaation jatkumomalliin, jossa tiedon elinkaari koostuu vaiheista, joita ovat tiedon laatiminen, talteenotto, organisointi ja uudelleenkäyttö. (Oliver 2008, 366.) Oliver ja Foscarini (2020, 9) kiinnittävät myös huomiota siihen, että erityisesti varhaisessa informaatiokulttuurin tutkimuksessa keskityttiin nimenomaan informaation käytön (*information use*) tarkasteluun, eikä niinkään sen luomisen (*creation of information*) tai ylläpitämisen (*maintenance* [of information]) prosesseihin. Tämän tutkimuksen kannalta keskeistä on tarkastella tietoa nimenomaan todistusvoimaisuuden kautta, sillä asiakirjat julkisen sektorin toiminnassa konkretisoivat organisaation tiedonhallinnassa organisaation toimintaa. Tässä mielessä organisaatiossa vallitsevat näkemykset ja suhtautuminen informaatioon ovat yhteydessä siihen, kuinka informaation, esimerkiksi asiakirjallisen tiedon, hallintaa toteutetaan sen elinkaaren eri vaiheissa ja millaisia edellytyksiä informaatioon suhtautuminen luo organisaation tiedonhallinnan toteuttamiselle.

Informaatiokulttuurin käsitteestä Oliver ja Foscarini ovat johtaneet *record keeping culture* –käsitteen, jonka he fokusoivat koskemaan erityisesti informaatio-objekteihin kohdistuvaa suhtautumista ja arvottamista. Informaatio-objekteista Oliver ja Foscarini (2020, 18-19) käyttävät termiä *records*, joka

käsitteenä viittaa suomen kielen käsitteeseen *asiakirja. Record keeping culture* -käsite kattaa tietoisesti useita kulttuurin tasoja (kuten kansallista, ammatillista ja organisaation sisäistä kulttuuria) ja varmistaa, että huomiota kiinnitetään nimenomaan asiakirjoihin, jotka ovat organisaation informaatioon liittyvän toiminnan keskiössä. Tämän tutkimuksen teoreettinen viitekehys informaationkulttuurin osalta pohjautuu pääpiirteittäin Oliverin (ja Oliverin ja Foscarinin) *information culture framework* -kehykseen. Tutkielmaa varten toteutettavan tutkimuksen kannalta tämä on perusteltua, sillä Oliver on kehittänyt tarkastelukehyyksen nimenomaan organisaation informaatiokulttuurin diagnosoimiseksi ja sen pohjalta aineistosta esiin nousevien huomioiden jaottelu on luontevaa. Suomalaisessa kontekstissa informaatiokulttuuria ja sen vaikutuksia nimenomaan asianhallinnan toteuttamiseen on tutkittu nähdäkseni kuitenkin vielä verrattain vähän. Oliverin (2011, 10) mukaan informaatiokulttuuri on erottamattomasti kytköksissä organisaatiokulttuuriin ja vain ymmärtämällä organisaatiota voidaan kehittää sen informaation (ja tiedon) hallintaa (*information management*). Siinä missä informaatiokulttuuri muodostuu useista tasoista, niin ikään siihen vaikuttavat tekijät vaikuttavat useilla eri tasoilla (Oliver 2011, 126).

Oliverin ja Foscarinin (2020), Oliverin alkuperäisen mallin pohjalta päivittämässä mallissa informaatiokulttuurin ensimmäinen, perustaso muodostuu tekijöistä, joihin vaikuttaminen on haastavaa. Näiden tekijöiden ymmärtäminen on kuitenkin keskeistä, jos halutaan todentaa valittujen tiedonhallintastrategioiden toteuttamista. Tähän tasoon mallissa sisältyy esimerkiksi organisaatiossa informaatiolle annettu arvo (sekä evidenssin, että tiedon näkökulmasta tarkasteltuna) halukkuus jakaa tietoa, preferenssit informaation eri muotoja kohtaan sekä organisaation sijaintiin liittyvät tekijät, kuten alueellinen teknologinen infrastukturi. (Oliver & Foscarini 2020, 16-17.) Mallin toiselle tasolle on kuvattu tiedot, taidot ja tiedonhallintaan liittyvä kokemus, joita organisaation henkilöstöllä on. Oliver ja Foscarini jakavat tälle tasolle sijoittuvat tekijät kahteen pääkategoriaan: informaatioon liittyvät kompetenssit (kuten informaatio- ja digitaalinen lukutaito) ja informaatioon vaikuttavat vaatimukset (sekä ulkoiset, että organisatoriset eli tässä yksinkertaisesti sisäiset tekijät). Lopuksi, mallin ylin, eli kolmas taso käsittää kaksi tekijää: tiedonhallinnan mallin (tässä *information governance model*) sekä organisaation tiedonhallinnan järjestelmät ja välineet. (Oliver & Foscarini 2020, 17-18.) Lisäksi ICF-malliin sisältyy kaksi metatasoa, jotka on kuvattu kuviossa mallin pyramidin sivuille: kielelliset ja viestinnälliset tekijät (kieli, *language*) sekä luottamuksen tiedonhallinnan järjestelmiin ja ammattilaisiin (luottamus, *trust*) (Oliver & Foscarini 2020, 18). Olen kuvannut mallin Oliverin ja Foscarinin (2020, 17) muodostaman kuvion pohjalta, termit vapaasti suomentaen kuvioon 2.



Kuvio 2: Information Culture Framework (ICF) (mukaillen Oliver & Foscarini 2020, 17)

Oliver ja Foscarini käyttävät käsitettä *information governance*, joka on jälleen yksi alan monisyyisistä termeistä. Duranti, Franks & Anderson (2015, 227) kuvailevat *information governancen* olevan organisaation tärkeä voimavara, joka on integroitu, strateginen lähestymistapa informaation hallintaan, prosessointiin, kontrollointiin, ylläpitämiseen ja hakemiseen, todisteena organisaation suorittamista toimenpiteistä. Siihen sisältyvät esimerkiksi ne prosessit, roolit ja käytännöt, jotka varmistavat, että organisaatio voi saavuttaa tavoitteitaan tehokkaalla informaation käytöllä (Gartner, ks. Duranti, Franks & Anderson 2015, 227-228). Käytännössä, suomalaisen julkishallinnon kontekstissa Oliverin ja Foscarininkin käyttämä *information governance* –termi ja sen ilmeneminen informaatiokulttuurin tasolla voitaisiin nähdäkseni sitoa tässä organisaation käytännössä olevan tiedonhallintamallin ylläpitämiseen, tarkasteluun ja arviointiin.

Tiedonhallintamalli on Tiedonhallintalautakunnan (2020, 11) mukaan ”kuvaus tiedonhallintayksikössä toimivien viranomaisten tehtävien toteutettavasta tiedonhallinnasta”. Tiedonhallintamalli, joka ei siis ole luonteeltaan kertaluontoinen kuvaus, vaan jatkuvasti ylläpidettävä sellainen, konkretisoi mielestäni osaltaan *information governance* –termin käsitteellistämää tiedonhallinnan toteuttamista. Smallwoodin (2014, 5) mukaan *information governance* on ikään kuin sateenvarjotermi, joka kattaa

muun muassa asian- ja asiakirjahallintaa, IT-toimintoja, datanhallintaa, riskienhallintaa, vaatimustenmukaisuusasioita, tietosuojaa ja oikeudellisia asioita. Käsite on syntynyt Swallowwoodin mukaan sen myötä, kun on alettu ymmärtää, että useita keskenään läpileikkaavia toimintoja tarvitaan, jotta nykypäivän tietojohdantamisen haasteisiin voidaan vastata yhä säädellymmässä toimintaympäristössä. Osana hyvää hallintotapaa IG on siis ikään kuin pohja sille, että tiedonhallinta organisaatiossa perustuu luotettaville, johdonmukaisille toimintatavoille, joilla varmistetaan, että tarvittava tieto säilyy, tarpeeton tieto hävitetään ja pääsyä tietoon varmistetaan ja toisaalta valvotaan siihen kohdistuessa salassapitoa. (Smallwood 2014, 6.) Smallwood (2014, 6) huomioikin, että organisaatioiden on standardoitava ja systematisoitava tiedonhallintaa, sekä kuvattava siihen liittyvien prosesseja edellä mainituista näkökulmista, kuten tiedonhallintalain velvoittama tiedonhallintamallin ylläpitäminen tekeekin.

Myös tämän tutkimuksen kannalta huomionarvoista on se, että jokaisella organisaatiolla on oma informaatiokulttuuri, siitä riippumatta harjoitetaanko niissä tehokasta informaation hallintaa vai ei (Oliver 2008, 364). Tämän toteaminen on tärkeää, koska vallitsevan informaatiokulttuurin tutkiminen voi olla mielekästä jo siksi, että saadaan käsitys esimerkiksi siitä, millaisia kehitystarpeita organisaation asiantunnossa voisi olla. Ei ole niinkään oleellista, onko organisaatiossa jo havaittu toimivan asiantunnossa arvo niin, että se on huomioitu esimerkiksi strategisen työn kautta informaatiojohtamisessa, vaan se, millainen rooli asiantunnolla nähdään olevan. Svärden (2014, 7) mukaan organisaatioilla on usein taipumus sivuuttaa ikään kuin ”pehmeiksi” koetut, ihmisiin liittyvät kysymykset ja keskittyä tietojärjestelmiin sijoittamiseen. Taustalla vaikuttanee ajatus siitä, että tietojärjestelmät toimivat nopeina ratkaisukeinoina tiedonhallinnassa, mutta kalliisiin järjestelmiin sijoittamisessa piilee epäonnistumisen vaara, eikä toivotun kaltaisia tuloksia välttämättä saavutetakaan. Oliverin näkemys on ollut, että organisaatioissa tulisi pohtia asiakirjainformatiikkaa, joka keskittää huomion nimenomaan ihmisiin, järjestelmiin ja teknologioihin, erityisesti ihmisten asenteisiin ja arvoihin. (Henttonen 2015, 164.)

4. TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

4.1 Laadullinen case-tutkimus

Laadullinen tutkimus mahdollistaa moniäänisyyden tutkittavalle aiheelle, mikä on tärkeää, kun tutkimuksen kohteena ovat ihmiset, eikä lopullista totuutta ole mahdollista saavuttaa. Laadullinen tutkimus onkin tullut organisaatiotutkimukseen 1970 ja 1980-lukujen taitteessa juuri esimerkiksi organisaatiokulttuurin tutkimisen myötä. (Puusa & Juuti 2020, 62.) Tämänkin tutkimuksen pohjana on kvalitatiivinen aineisto, jonka tarkoituksena ei ole todentaa totuusväittämiä vaan tuottaa kokemusperäistä tietoa. Laadullinen tutkimus sopii hyvin aiheen tutkimiseen ja tutkittavien organisaatiossa toimivien kokemusten kuvaamiseen. Kyse on pohjimmiltaan sosiaalisen toiminnan tutkimisesta ja Layderin (1993) mukaan tällaisen tutkimuksen tulee perustua merkitysten analyysiin. Mitä lähemmäs yksilöä ja vuorovaikutusta tullaan, sitä suurempi syy on valita lähestymistavaksi kvalitatiivinen tutkimus. (ks. Hirsjärvi & Hurme 2008, 27.) Vaikka tutkimukseni tarkastelee jossakin määrin nimenomaan hallintoprosessien toteuttamista, on sen taustalla pyrkimys tarkastella organisaatiossa vallitsevan informaatiokulttuurin ilmentymistä ja sen yhteyttä organisaation toimintaan. Organisaatiossa toimivien ihmisten käsitykset, näkemykset ja kokemukset valottavat sitä, kuinka toimintatavat ja esimerkiksi asenteet näyttäytyvät asianhallinnan toiminnoissa.

Haastattelu on yksi käytetyimpiä kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmiä ja niiden merkitys perustuu Robsonin (1995) mukaan siihen, että ihmisiä tutkittaessa voidaan käyttää hyväksi sitä etua, että tutkittavat itse voivat kertoa itseään koskevista asioista (ks. Hirsjärvi & Hurme 2008, 34). Haastattelututkimusta voidaan perustella esimerkiksi sillä, että ihminen on tutkimustilanteessa subjektina ja näin merkityksiä luova, aktiivinen osapuoli. Haastattelu tuo myös mahdollisuuden sijoittaa haastateltavien puheita laajempaan kontekstiin ja tutkia aiheita, joiden vastausten oletetaan tuottavat monitahoisia vastauksia. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 35.) Haastattelumenetelmällä myös usein tavoitetaan suurempi edustavuus, kuin esimerkiksi lomaketutkimuksella, sillä kieltäytymisprosentti on usein pienempi. Pro gradu –tutkimuksen kontekstissa tätä on kuitenkin tarkasteltava kriittisesti, sillä aineiston laajuus ei ole samankaltainen kuin esimerkiksi väitöskirjatutkimuksissa ja otanta on väistämättä rajallinen. Case-organisaatioiden tapauksessa on myös huomioitava se, että aineiston perusteella toteutettua analyysia ja sen johtopäätöksiä ei voida yleistää koskemaan muita organisaatioita tai tutkittavaa organisaatiota laajemmin otannan rajallisuuden vuoksi.

Haastattelututkimuksen vahvuutena voidaan kuitenkin pitää sitä, että sen avulla on mahdollista saada kuvaavia esimerkkejä (Hirsjärvi & Hurme 2008, 36). Esimerkiksi henkilöstön kokemusten kuvaamisen ja tarkastelun kannalta näitä voidaan pitää arvokkaana osana aineistoa. Asianhallinnan teemaa tarkasteltaessa yksilöiden kokemukset ovat kiinnostavia, koska hallinnollisten prosessien toteuttaminen vaatii laaja-alaista osallistumista organisaatiossa, organisaation eri yksiköissä ja tasoilla. Hyvän tiedonhallintatavan toteuttamisen ei voida ajatella olevan ylhäältä alas suuntautuva toiminto, vaan jokaisen organisaatiossa toimivan on jossakin määrin oltava tietoinen siitä, miten oma toiminta vaikuttaa organisaation tiedonhallintaan ja erilaisten asiankäsittelyprosessien toteuttamiseen. Vähintäänkin on selvää, että organisaation informaatiokulttuuri rakentuu myös suhteissa, mikä puolestaan tarjoaa mahdollisuuden tarkastella yksilöiden kokemuksia osana kulttuurin rakentumista ja sen vaikutusta asianhallinnan toteuttamiseen.

Suomenkielinen termi *teemahaastattelu* viittaa puolistrukturoituun haastatteluun, jonka esikuvana on Mertonin, Fiskin ja Kendallin (1956) fokuoitu haastattelu. Esikuvastaan teemahaastattelu poikkeaa kuitenkin siten, että se ei edellytä ”tiettyä kokeellisesti aikaansaattua, yhteistä kokemusta vaan lähtee oletuksesta, että kaikkia yksilön kokemuksia, ajatuksia ja tunteita voidaan tutkia tällä menetelmällä” (Hirsjärvi & Hurme 2022.). Haastattelu ei rakennu tiukan kysymyspatteriston varaan, vaan etenee tiettyihin keskeisiin teemoihin pohjautuen. Organisaation informaatiokulttuurin tarkastelemisessa voi olla etua siitä, että haastattelua ohjataan ainoastaan siinä määrin, että tutkittavien tiedossa on, mihin organisaation prosesseihin liittyen heidän kokemuksiaan ja käsityksiään halutaan tutkia. Teemahaastattelun vahvuutena tässä on, että subjektiiviset näkemykset pääsevät vapaasti esille ilman, että vastauksia haetaan esimerkiksi tiettyihin olettamuksiin.

Piekkarin ja Welchin (2020, 210) mukaan tapaustutkimuksen määritelmät vaihtelevat tieteenaloittain ja aikakausittain. Tarkastelemiensa määritelmien pohjalta Piekkari ja Welch toteavat, että tapaustutkimus on ”tutkimusstrategia, joka mahdollistaa ilmiön tarkastelun sen omassa luonnollisessa kontekstissa käyttäen useita tietolähteitä” ja sen ”tavoitteena on tuoda teoria kosketuksiin empiirisen maailman kanssa”. Tapaustutkimusten jaottelu monitapaus- ja yksittäistapaustutkimuksiin on ollut yleistä, mutta Piekkari ja Welch (2020, 213-214) esittävät, että yksittäistapaustutkimusta ei tulisi pitää strategiana, joka ei salli tutkijan tekevän vertailua. Koska yksittäistapaustutkimuksen pohjana on vahvasti ympäröivä konteksti, voidaan vertailua tehdä kontekstin eri tasojen välillä. Vertailu voi olla horisontaalista kuten tiimien vertailua toisiinsa, vertikaalista kuten tiimin vertailua teollisuuden alan kehitykseen tai ajallista kuten analysoitavan aineiston tarkastelua suhteessa historiaan. Vertailua on Piekkarin ja Welchin mukaan analyysi, jossa kerättyä aineistoa vertaillaan teoriaan ja tutkija peilaa

tutkittavien henkilöiden kokemuksia omiinsa. Keskeistä tapaustutkimukselle on kuitenkin myös yksittäistapaustutkimuksen kohdalla konteksti, joka ympäröi tutkittavaa kohdetta. Myös tässä tutkimuksessa tutkittavaa ilmiötä tarkastellaan yhden organisaation kautta, rajallisen joukon kokemuksiin peilaten. Case -tutkimuksen tuloksia ei voida yleistää laajasti esimerkiksi koko julkishallintoon tai kuntasektoriin, mutta ne voivat auttaa tutkittavaa organisaatiota hahmottamaan sitä, kuinka inhimilliset tekijät ja organisaation informaatiokulttuuri juuri organisaation omassa kontekstissa asemoituvat hallinnollisen prosessien toteuttamiseen. Empiirinen tieto voi tässä mielessä toimia esimerkiksi kehittämistyön, laajemman selvitystyön tai perehdytyksen tukena.

4.2 Aineisto ja tutkimusmenetelmä

Tutkimus on toteutettu case-tutkimuksena, jonka kohdeorganisaatio on Tornion kaupunki. Tornio on 21 900 (g/2017) asukkaan kaupunki Lapissa. Tornio sijaitsee paitsi maantieteellisesti, myös hallinnollisesti raja-alueella ja muodostaa Ruotsin Haaparannan kanssa kahden valtakunnan rajalle asettuvan kaksoiskaupungin. Vuonna 1621 perustettu kaupunki täytti siis vuonna 2021 neljäsataa vuotta. Kaupungin organisaatio jakautuu kolmeen toimialaan: keskushallintopalvelut, sivistyspalvelut ja tekniset palvelut, jotka puolestaan jakaantuvat kaupunginhallituksen päättämiin palvelualueisiin. Palvelualueet voivat jakautua edelleen palveluyksiköihin, jotka puolestaan kustannuspaikkoihin. Kaupungin palveluksessa työskentelee noin tuhat vakituista ja kolmesataa määräaikaista työntekijää. (Tornion kaupunki 2023.)

Aineistoni koostui kaikkiaan kuudesta yksilöhaastattelusta. Haastateltavat valikoituivat organisaation yhteyshenkilön minulle antamien yhteystietojen pohjalta ja haastattelut olivat kestoaltaan noin 30-47 minuuttia. Haastateltavat työskentelivät keskenään erilaisissa tehtävissä Tornion kaupungilla, mutta tutkittavan organisaation toiveesta kaikilla kuudella oli osana tehtäviään jonkinlaisia hallinnollisia tehtäviä, kuten osallistumista päätöksentekoon tai valmistelutyöhön. Tämä muodostuu yhdeksi tutkimuksen näkökulman elementiksi, jonka pohjalta analyysia on toteutettu ja tutkimuskysymyksiin vastattu. Sisällönanalyysin kautta jaottelin aineistosta nousseita, informaatiokulttuuria tavalla tai toisella ilmentäviä havaintoja ICF-mallin lähtökohdista eri teemoihin. Nämä teemat puolestaan yhdistelin ja sijoitin kolmen eri pääotsikon alle Oliverin ja Foscarinin (2020) *Information Culture Framework* -mallia mukaillen.

Ennen haastatteluiden toteuttamista keskustelin tutkimusaiheestani yhdessä kohdeorganisaation yhteyshenkilön kanssa. Tutkimusaihetta täsmennettiin tässä vaiheessa. Kun tutkimuksen aihe tarkentui, toimitin kohdeorganisaatiolle tutkimuksen toteuttamista kuvaavan suunnitelman. Mahdollisten haastateltavien yhteystietoja sain organisaation yhteyshenkilöltä ja haastateltavat oli perusteltua valita niin, että haastateltavilla henkilöillä oli kokemusta tutkimuskysymysten kannalta keskeisistä teemoista, kuten sähköisestä asianhallinnasta ja päätöksenteosta sekä sen eri vaiheista organisaatiossa. Tiedustelin haastateltavien halukkuutta osallistua tutkimukseeni sähköpostitse, jossa kuvasin tutkimukseni tarkoituksen. Lähetin yhteensä 10 haastattelukutsua, joiden myötä lopulta toteutin kuusi haastattelua. Haastattelukutsussa henkilöille kerrottiin, että haastattelu voidaan toteuttaa joko etätoeutuksena tai mahdollisuuksien mukaan kasvotusten. Tutkimuksen aineistonkeruun toteuttamisen aikaan Suomessa vallitsi vielä kuitenkin COVID-19 –pandemia, joten etähaastatteluiden toteuttaminen oli luonnollinen, terveysturvallinen vaihtoehto. Kaikki kuusi haastattelua toteutettiin lopulta etäyhteyksin Teamsin välityksellä.

Haastattelukysymyksistä muodostin puolistrukturoidun rungon (liite) teemahaastatteluille, joka noudatteli Oliverin ja Foscarinin informaatiokulttuurin diagnosointiin kehittämää *Information Culture Framework (ICF)* -viitekehystä, erityisesti kansainvälisen arkistojärjestö ICA:n julkaiseman *Information Culture(s) Toolkit* -työkalun pohjalta, pro gradu -tutkielman tarpeisiin skaalaten ja sopeuttaen. Kysymyksiä muodostin niin, että Oliverin ja Foscarinin viitekehykseen peilaten käsiteltyä tulisi pyramidimallin eri tasoja mahdollisesti ilmentäviä tekijöitä haastateltavien kokemina. Haastatteluissa kysymyspatteristoa käytettiin ohjaamaan haastattelutilannetta, mutta painopiste vaihtelu haastatteluiden välillä siitä riippuen, mistä aiheista haastateltavalla oli kulloinkin näkemyksiä ja kokemuksia jaettavana. Haastattelurunko noudatteli Oliverin ja Foscarinin pyramidimallin eri tasoja, jotta aineistosta olisi löydettävissä tulkittavaa mallin jokaiselta tasolta.

Aineiston keräämisen jälkeen haastattelut litteroitiin ja analyysimenetelmänä käytettiin sisällönanalyysia, jonka voidaan ajatella sopivan monenlaisiin laadullisiin tutkimuksiin sen väljän määrittelyn ansiosta. Tuomen ja Sarajärven (2018) mukaan sisällönanalyysi on perusmenetelmä, joka sopii kaikkiin laadullisen tutkimuksen perinteisiin ja siihen voidaan soveltaa monenlaisia teoreettisia ja epistemologisia lähtökohtia. Tuomi ja Sarajärvi (2018) kuvailevat Eskolan (2001; 2007) jaottelua laadulliselle analyysille, jossa induktiivisen ja deduktiivisen lähestymistavan sijaan jaotellaan analyysi teorialähtöiseen, teoriasidonnaiseen ja aineistolähtöiseen analyysiin. Tämä lähestymistapa huomioi paremmin teorian merkityksen laadullisessa analyysissa. Tuomi ja Sarajärvi puhuvat teoriasidonnaisen analyysin sijaan teoriaohjaavasta analyysista, joka hyödyntää teoreettisia kytkentöjä niin, että teoria

voi toimia analyysin apuna. Analyysi ei kuitenkin pohjautu suoraan teoriaan, vaan aikaisemman tiedon merkitys ei ole teoriaa testaava. Teoriaohjaavassa analyysissä aineistoa voidaan analysoida aluksi hyvinkin aineistolähtöisesti, mutta lopuksi analyysia ohjaavat ajatukset sidotaan teoriaan. Teorialähtöinen analyysi puolestaan viittaa analyysiin, joka perustuu johonkin tiettyyn teoriaan tai malliin, jonka mukaisesti määritellään esimerkiksi tutkimuksen kohteena olevat käsitteet. Ilmiö siis määritellään jo tunnetun mukaisesti ja usein tarkoituksena on testata aikaisempaa tietoa uudessa kontekstissa. Tämän tutkimuksen analyysia on tehty jossakin määrin teoriaohjaavasti, mikä sopii pro gradu –tutkielman tutkimuksen laajuuteen. Aikaisempi tieto, erityisesti Oliverin ja Foscarinin informaatiokulttuurin viitekehys, ohjaa havainnointia, analyysia ja määrittelee käsitteistöä, mutta tarkoituksena ei ole kuitenkaan suoraan testata mitään olemassa olevaa teoriaa.

Litterointi toteutettiin kuuntelemalla aineisto läpi ja kirjoittamalla se puhtaaksi niin, että litteroituun tiedostoon kirjoitettiin auki, mitä todellisuudessa sanottiin. Lisäksi litteroituun tiedostoon kirjoitettiin auki pidemmät tauot puheessa sekä mahdolliset epäselväksi jääneet sanat. Anonymiteetin vuoksi suoria lainauksia varten litteroidusta aineistosta poistettiin myös esimerkiksi selkeästi murteelliset ilmaisu- ja mainitut henkilöiden nimet ja tarkat tehtävänimikkeet. Litteroitua aineistoa kertyi analysoitavaksi noin 83 sivua ja analyysi toteutettiin sisällönanalyysinä, jossa aineistosta esiin nousevia ilmauksia tarkasteltiin erityisesti Oliverin ja Foscarinin ICF-kehukseen nojaten. Aineistosta muodostetut teemat eivät siis rakentuneet puhtaasti aineistolähtöisesti, vaan havaintoja informaatiokulttuurin piirteistä etsittiin aineistosta informaatiokulttuurin pyramidimallin eri tasojen ohjaamana. Aineiston segmentointi pohjautui siis ICF-kehysten muodostamiin tasoihin, joiden määrittymistä aineiston alkuperäisilmauksista lähdettiin etsimään. Alla olevassa taulukossa (Taulukko 1) on kuvattu esimerkinomaisesti sitä, kuinka aineiston alkuperäisilmauksia yhdisteltiin alaluokkiin ja sen myötä ICF-mallin kolmen tason muodostamiin pääluokkiin:

Taulukko 1: Aineiston luokittelu

| Alkuperäinen ilmaus | Pelkistetty ilmaus | Alaluokka | Pääloukka eli ICF-mallin taso |
|---|--|--|---|
| <i>"--- et se päätöksenteko on... niinku näkyvä. Ja ne vaiheet näkyvät."</i> | Päätöksenteko on läpinäkyvää | Informaation todistusarvo | Taso 1: Informaatiokäytännöt, asiakirjalle annettava arvo |
| <i>"--- Että mihin sen siitä lykkää, että... helpottaa elämää ja tehostaa ajankäyttöä."</i> | Asiakirjahallinta helpottaa omaa työtä | Asianhallinnan tuomat hyödyt Osaaminen | Taso 1: Informaatiokäytännöt Taso 2: Informaatioon liittyvät kompetenssit |
| <i>"Päinvastoin, että.. uskoisin, että otettaisiin ihan tervet... oltais ihan, ainakin minä ottaisin mielellään tämmöstä koulutusta vastaan."</i> | Koulutus on tärkeää osaamisen kehittymisen kannalta | Koulutus Osaaminen | Taso 2: Informaatioon liittyvät kompetenssit |
| <i>"Kyllä, kyllä se että on saatavilla ja kohtuu helposti, että sitä tarvitse kissojen ja koirien kanssa hakea."</i> | Tiedon löytäminen järjestelmistä on vaivattomampaa, kuin paperiarkistosta. | Säilytysmuotopreferenssit Paikkariippumattomuus ja löydettävyys | Taso 1: Informaatiopreferenssit Taso 3: Järjestelmät |

Tulkinnan kannalta merkittäväksi muodostui johtopäätöksissä esitetyn taulukon (Taulukko 2) muodostaminen – taulukossa 2 on pyritty esittämään luokittelun tuloksia siten, kuin aineiston ilmausten pohjalta muodostetut luokat näyttäytyvät suhteessa alkuperäiseen teoreettiseen malliin. Analyysia toteutin myös vertailevalla otteella, keskittyen tarkastelemaan eri tasoille sijoitettavien havaintojen ja piirteiden suhdetta toisiinsa – tämä muodostui nähdäkseni tutkimuksen vahvuudeksi siinä, että analyysistä ei muotoutunut ikään kuin luettelomaista kuvausta organisaation informaatiokulttuurin piirteistä, vaan eri tekijöiden vertailu ja suhteuttaminen toisiinsa tuovat mahdollisuuden tarkastella niiden ilmenemistä toiminnassa myös konkreettisemmalla tasolla. Eri luokkiin sijoittuvien ilmausten ja havaintojen päällekkäisyyttä ilmeni analyysivaiheessa, mikä toisaalta osoitti analyysissäni sen, että informaatiokulttuurin määrittämisessä eri tekijöillä on vahvoja kytköksiä toisiinsa, eikä näiden piirteiden tarkastelu toisistaan irrallisina ole mielekäästä.

Ruusuvuoren, Nikanderin ja Hyvärisen (2010) mukaan laadullisessa analyysissä tyypillistä on aineiston ja tutkimuskysymysten tiivis vuoropuhelu, jolloin aineisto ei välttämättä tarjoa suoria vastauksia alkuperäisiin tutkimusongelmiin ja analyttiset kysymykset tarkentuvat, kun aineistoon paneudutaan. Laadulliselle tutkimukselle ominaisesti analyysiprosessi osana tutkimuksen toteuttamista on luonteeltaan hermeneuttinen, mikä näyttäytyy tämän tutkimuksen kontekstissa erityisesti esiyymmärryksen

uudelleentarkastelun kautta. Tutkijapositioni kuvaillessani totean, että minulla on aiheesta ammatillisesti ennakkotietoa, mikä on varmasti vaikuttanut omien ennakkokäsitysteni muodostumiseen jo ennen aineiston keräämistä sekä aineistonkeruun aikana.

4.3 Tutkijapositioni ja tutkimuseettinen pohdinta

Tämän tutkimuksen toteuttamisessa on pyritty noudattamaan hyvän tieteellisen käytännön periaatteita kaikissa sen toteuttamisen vaiheissa. Ennen haastatteluiden toteuttamista toimitin haastattelupyynnön yhteydessä haastateltaville tutkimukseni tietosuojaselosteen, jossa kuvasin tutkimukseni tarkoituksen ja tutkimusaineiston käsittelyn. Lisäksi sähköpostissa oli suostumusliite, johon pyysin haastateltavia tutustumaan etukäteen. Erityistä huomiota pyrin tietosuojaselosteessa kiinnittämään siihen, kuinka henkilötietoja käsitellään tutkimuksen toteuttamisen aikana ja sen jälkeen. Koska kyseessä on empiirinen tutkimus, jossa tutkittavan organisaation suostumuksen mukaisesti nimetään tutkittava organisaatio, oli tietosuojaselosteessa tärkeää tuoda esille se, että vaikka haastateltavien anonymiteetti pyritään säilyttämään esimerkiksi suorat tunnistelliset tiedot poistamalla, ei se välttämättä estä henkilöiden tunnistamista sellaisten henkilöiden toimesta, jotka esimerkiksi tuntevat tutkittavan organisaation rakenteita. Haastateltaville kuvattiin erillisessä suostumusliitteessä se, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja heillä mahdollisuus vetäytyä tutkimuksesta. Suostumus ja tietosuojaselosteeseen tutustuminen pyydettiin kuittaamaan sähköpostitse vastauksena haastattelupyyntöön. Kun haastatteluaineisto litteroitiin, siitä poistettiin haastateltavien yksityisyyden suojaksi kaikki suorat tunnistetiedot, kuten henkilöiden nimet ja mahdolliset tarkat työn tekemisen paikat, tehtävänimikkeet sekä lopullisessa tutkielmassa käytettävien lainausten osalta selkeästi murteelliset kielenilmaukset. Vaikka tutkimusaineistossa ei haastatteluiden kautta haettu tai kerätty arkaluontoisia henkilötietoja, ei ole tarkoituksenmukaista kerätä tai tuoda esille enempää henkilötietoja, kuin tutkimuksen toteuttamisen kannalta on tarpeellista. Haastatteluiden aluksi haastateltavia vielä informoitiin nauhoituksen aloittamisesta ja kerätty aineisto oli vain minun käytössäni.

Aiheen valinnan jälkeen pohdin myös omaa tutkijapositioniani. Tutkielman kirjoittamisen aikaan työskentelen julkisorganisaatiossa asianhallinnan tehtävissä, minkä vuoksi minulla on aiheeseen liittyen ammatillista tietotaitoa ja lähestymistapaani väistämättä vaikuttavat oma ennakkotietoni. Saadakseni riittävää etäisyyttä tutkittavaan aiheeseen, lähestyin tutkimusaiheellani sellaista kohdeorganisaatiota,

joka edustaa eri sektoria kuin työskentelyorganisaationi ja tässä mielessä myös jossakin määrin erilaista toimintaympäristöä. Olen myös pyrkinyt lähestymään aihetta tutkimuksellisesti erityisesti syventämällä teoreettista käsitystäni tutkittavasta alasta ja toteuttamaan analyysia teoriaohjaavasti kerätyn aineiston kautta. Toisaalta koen myös, että oma taustani vahvistaa sitoutumistani aiheen tutkimiseen ja sen tarkasteluun kriittisesti. Tutkimustyön pohjalta muodostuvien näkemysten muotoilun katson vahvistuneen oman sitoutumisen ansiosta. ja tutkimuksen toteuttaminen on myös tukenut mahdollisten jatkotutkimusaiheiden pohdintaa. Puolistrukturoiduissa, teemoihin perustuvissa haastatteluissa pystyin tutkijana lähestymään haastattelua keskustelevalle otteella, koska asian- ja asiakirjahallinnan operatiivinen toteuttaminen ja esimerkiksi käytetty sanasto oli minulle tuttua. Haastattelutilanteessa pyrin antamaan haastateltaville mahdollisuuden kuvata omia näkemyksiään vapaasti, tarpeen mukaan tarkentavia kysymyksiä esittäen. Aiheen tuntemus myös tuki aineiston läpikäyntiä analyysin aikana, sillä erilaisen termistön poiminta ja yhdistely aineiston pohjalta oli luontevaa.

5. TUTKIMUSTULOKSET

5.1 Tulosten tarkastelu viitekehyksessä

Kaikki haastateltavat kertoivat käyttävänsä työssään erilaisiin tarkoituksiin sähköistä asianhallintajärjestelmää, joka tutkimuksen toteuttamisen aikaan oli vastikään vaihtunut ja käytössä oli Dynasty10 -asianhallintajärjestelmä. Lisäksi haastatteluaineistosta selvisi, että Dynasty10:n lisäksi organisaatiossa käytetään muita järjestelmiä, joissa käsitellään myös asiakirjallista tietoa. Tapaustutkimuksen kannalta oleellista on tarkastella tutkittavan organisaation kontekstia haastatteluaineiston tukena, tämän tutkimuksen yhteydessä suhteessa erityisesti digitalisoitumiseen ja tiedonhallintaan. Tornion kaupungin tilinpäätöksen 2021 (29) mukaan koronapandemian käynnistämää digiloikkaa kaupungin toiminnoissa ilmensivät vuonna 2021 esimerkiksi sähköisen asianhallintajärjestelmän uudistaminen. Lisäksi kaupunki siirtyi jo osittain vuonna 2021 sähköiseen kokouskäytäntöön, jonka haastateltavat myös nostivat esiin haastatteluissa. Haastatteluista kaksi toteutettiin loppuvuodesta 2021 ja loput neljä alkuvuodesta 2022, joten nämä toimintatapojen muutokset ovat olleet haastatteluiden toteuttamishetkelle jokseenkin tuoreita. Digitalisoitunut asian- ja asiakirjahallinta kokonaisuutena näyttäytyi haastatteluaineiston perusteella ajankohtaisina toimintaympäristön piirteinä organisaation toiminnassa.

Käytössä oleva asianhallintajärjestelmä ja asiakirjahallintoon liittyvät uudistukset ilmentävät jo itsessään Oliverin ja Foscarinin (2020) *Information Culture Framework* -mallin ensimmäisille ja kolmasille tasoille sijoittuvia tekijöitä. Lisäksi julkishallinnon ja kuntasektorin digitalisoituvaan toimintaympäristöön liittyvien tekijöiden katsoisin edustavan mallin ensimmäisen tason tekijöitä eli liittyvän olennaisesti alueelliseenkin teknologiseen infrastruktuuriin – suomalainen julkishallinto nojaa nykyisellään vahvasti digitaalisiin menetelmiin. Mallin tasolle kaksi, joka huomioi erityisesti informaatioon liittyvät tiedot ja taidot, sijoittuvia havaintoja löytyi aineistosta ensimmäiselle tasolle sijoituvien havaintojen tapaan useita. Jokaisessa haastattelussa nousi esiin haastateltavien näkemyksiä ja kokemuksia esimerkiksi sähköisten työvälineiden käyttöön vaadittavista taidoista, perehtyneisyydestä ja osaamisesta. Sähköiseen asiakirjahallintaan siirtyminen analogisesta maailmasta on tarkoittanut osaltaan muutoksia juurtuneisiin toimintatapoihin ja on luonnollista, että uudet toimintamallit vaativat erityisesti käynnistymisvaiheessa uuden opettelua ja laajojenkin tietokokonaisuuksien sisäistämistä. Mallin toista tasoa kuvastavat myös havainnot siitä, millaisia asian- ja asiakirjahallintaan

liittyviä ulkoisia tai sisäisiä vaatimuksia, sääntöjä tai ohjeita haastateltavat tunnistivat työhönsä liittyvän. Toimintaympäristö huomioiden tiedonhallintalain ja esimerkiksi tietosuojasäännösten esiin nouseminen lähes kaikissa haastatteluissa ei muodostunut yllättäväksi. Lisäksi kaikki haastateltavat nostivat esiin asiakirja- tai asianhallintaan kohdistuvia sisäisiä ohjeita tai sääntöjä.

5.2 Mallin ensimmäinen taso eli arvokas informaatio ja infrastruktuuri

”No kyllä se varmaan se pääsuhtautuminen on kumminkin se, että niistä [asiakirjoista ja asianhallinnasta] halutaan kantaa vastuu ja sillä tavalla, että tieto säilyy.” -H3

Oliverin ja Foscarinin (2020, 33) mukaan informaatiokulttuurin ensimmäiselle, ikään kuin leveimmälle tasolle pyramidimallissa, organisaatioissa sijoittuvat ne tekijät, jotka kuvaavat ihmisten suhtautumista informaatioon ja kunnioitusta sitä kohtaan. Tämä käsittää siis ne tekijät, jotka kuvastavat organisaatiossa työskentelevien käsityksiä ja näkemyksiä siitä, kuinka tarpeellista organisaation tiedonhallinta ylipäänsä on. Tekijöihin sisältyvät muun muassa asenteet ja informaatiokäyttäytyminen, asiakirjahallinnan infrastruktuuri (*record keeping infrastructure*) organisaatiossa sekä sähköisten asianhallintajärjestelmien käyttöaste. Haastatteluaineistosta oli analyysissä löydettävissä lukuisia tälle mallin tasolle sijoittuvia tekijöitä, joista osa toistui useamman haastateltavan esittämissä näkemyksissä.

Useampi haastateltava kuvaili, erityisesti päätöksentekoon nähden, organisaation asiakirjojen roolia toiminnan todentamisen ja läpinäkyvyyden kannalta. Kysyttäessä, millaisia asiakirjoja haastateltavat pitivät tai heidän näkemystensä mukaan pidettiin tärkeinä, useimmissa vastauksissa nousivat esiin päätökset, sopimukset, sekä esimerkiksi taloudellisiin riippuvuuksiin ja yhteistöihin liittyvät asiakirjat. Myös kunnan ydin- ja substanssitehtäviin liittyviä asiakirjoja pidettiin tärkeinä muun muassa kuntalaisten ja kaupungin oikeusturvan kannalta sekä toiminnan kuvaamiseen ja prosessien todentamiseen nähden. Erilaisiin substanssitehtäviin liittyen asiakirjojen yhteydessä voidaan pohtia sitä, miksi asiakirjallisen tiedon asianmukainen käsittely on tärkeää hajautetusti organisaation eri tasoilla ja yksiköissä. Jos asiakirjatiedon käsittelyä ohjattaisiin yksinomaan keskitetysti eikä esimerkiksi tiedonohjaussuunnitelmaa laadita yhteistyössä substanssitehtäviä tekevien tahojen kanssa, voi käsitys prosesseissa muodostuvista asiakirjallisista tiedoista jäädä varsin kapeaksi. Toimintaa kykenevät kuvaamaan nähdäkseni parhaiten juuri työtä tekevät tiimit ja yksilöt, jolloin tiedonohjaussuunnitelmaankin

saadaan yhteistyössä asiakirjahallinnan ammattilaisten kanssa sisällytettyä oleelliset vaiheet ja tiedot. Yksi haastateltavista kuvaili asiakirjojen arvon muodostumista seuraavasti:

”Nyt niin no, tavallaan vaikea niinku sillä lailla jakaa ehkä että mikä olis niinku toinen toistaan tärkeämpiä, tietenkin vähän voi puntaroida sitä niinku intressin suuruuden mukaan tai näin, mutta tietenkin lähtökohtaisesti kun asia kun asia hoidetaan niin kaikki siihen liittyvät asiakirjat, nehan on tärkeitä---” -H6

Yllä olevassa lainauksessa ajatus asiakirjallisen tiedon arvosta kiinnittyy informaation arvoon evidenssinä organisaation toiminnasta. Tallennettu, saatavilla oleva ja käytettävä asiakirjallinen tieto luo pohjan toiminnan vastuullisuudelle ja läpinäkyvyydelle. Tämä on keskeinen asianmukaisesti toteutetun asian- ja asiakirjahallinnan motivaatiotekijä ja edellytys. Toiminnan vastuullisuus on yksi hyvän hallintotavan peruseriaaiteista – julkisten organisaatioiden muodostaessa asiakirjoja toimintansa eri vaiheissa, vain asianmukaisesti toteutettu tiedonhallinta voi tukea tämän vastuullisuuden toteuttamista (Dikopoulou & Mihiotis 2012, 135). Sähköisissä asianhallintajärjestelmissä prosessien eri vaiheiden kuvaaminen lähtee liikkeelle jo tiedonohjaussuunnitelmasta, mutta käyttäjien roolissa korostuu merkityksellisen, säilytettäväksi tarkoitetun asiakirjallisen tiedon tunnistaminen ja sen rekisteröinti sovittujen prosessien mukaisesti.

”Et juuri se, että se menee niinku tämmösen, et se päätöksenteko on... niinku näkyvä. Ja ne vaiheet on näkyvät.” -H2

”--- jos aatellaan vaikkapa jotain tuota niin asiaa, joka päätetään tuolla toimitelmissä, oli se lautakunta tai kaupunginhallitus tai valtuusto, niin ihan normaalisti siinähan valmistelija tekee sen valmistelutekstin ja sitten liittää siihen oheen joko oheisaineistoa tai liitteitä, riippuen miten tehdään, niinkun kaikki siihen asiaan olennaisesti kuuluvat asiakirjat ja välttämättömät asiakirjat, mutta ei tokikaan mitään ylimääräistä.” -H6

Toiminnan dokumentointiin ja asioiden käsittelyn eri vaiheiden tallentamiseen liittyivätkin myös kokemukset siitä, että asiakirjoihin voi olla tarvetta palata myöhemmin esimerkiksi organisaation oman toiminnan tai kuntalaistenkin tarpeesta:

”--- asioihin yleensä palataan, että hyvin harva asia on semmonen, että siihen ei koskaan enää palata sen jälkeen kun se on laitettu jonnekin---”-H5

”--- ja musta niinku tuntuu, että se lain henki oli nimenomaan se, että kansalaisen ei tarvitse niinku toimittaa enää asiakirjamääriä viranomaiselle joka ikistä reissua varten eri nippua vaan ne löytyy sitte sieltä, sieltä tuota niinku oikealla tavalla järjestettyinä kun se henkilö sitä tarvitsee sitten.” -H4

Tietoon palaamisen tarve voi nousta esiin pitkänkin ajan jälkeen, mikä korostaa asiakirjallisen tiedon asianmukaisen arvonmäärityksen ja tallentamisen tärkeyttä. Yksi haastateltavista esimerkiksi kuvaili tapausta, jossa asiakirjaa oli etsitty arkistosta kymmenien vuosien jälkeen. Huomionarvoista on myös se, että ikään kuin todentamisen kohteeksi voi asianhallinnan näkökulmasta joutua paitsi asiakirja ja sen sisältö, myös asian käsittelyprosessi ja sen eri vaiheet. Tässä mielessä sähköinen asianhallintajärjestelmä tuo tehokkuutta ja varmuutta käsittelyprosessien tarkasteluun, sillä tavoitteena on rekistroidä asian käsittelyyn liittyvät tiedot järjestelmään sen eri vaiheissa viivytyksettä ja riittävän kattavasti. Useimmissa haastatteluissa nousi esiin se, että asiakirjoja tallennetaan tai tulisi tallentaa esimerkiksi asianhallintajärjestelmään organisaatiossa sovittujen prosessien mukaisesti, kuten tiedonohjaussuunnitelmaa seuraten. Tämä havainto ilmentää Oliverin ja Foscarinin viitekehyksessä asiakirjahallinnan infrastruktuuria (*record keeping infrastructure*), joka muodostuu niistä tekijöistä, jotka luovat organisaation asian- ja asiakirjahallinnan perusraamit. Oliverin ja Foscarinin (2020, 39) mukaan näitä tekijöitä ovat ainakin organisaation asiakirjahallinnan ammattilaiset ja heidän työpanoksensa sovittaminen organisaation kokoon ja rakenteisiin nähden, asiakirjahallinnan menettelytavat, käytännöt ja mekanismit, soveltuvat järjestelmät sekä sähköisen että analogisen aineiston käsittelyyn sekä asiakirjojen käsittelyn toiminnallisuuden muissa, kuin varsinaisissa asianhallintajärjestelmissä.

Tietoisuus sisäisistä, kuten ulkoisistakin, ohjeista asiakirjahallinnassa on tekijä, joka sijoittuu Oliverin ja Foscarinin mallissa pyramidin toiselle tasolle, mutta useampi haastateltava kuvaili myös tiedonohjaussuunnitelman laatimisprosessiin ja sen noudattamiseen liittyviä asenteita, joten tämän tekijän yhteydessä mallin kahden eri tason välillä on hyvä nähdä yhteys. Tiedonohjaussuunnitelmaa oli organisaatiossa haastatteluaineiston perusteella laadittu yhteystyössä myös substanssitehtäviä toteuttavien yksiköiden kanssa. Tämä on nähdäkseni arvokasta, sillä eri tehtäviä toteuttavilla tahoilla organisaation sisäisesti on erilaisia käsityksiä siitä, millaisia asiakirjoja tehtävien yhteydessä ylipäänsä syntyy ja millaista arvoa niillä voi olla organisaatiolle esimerkiksi evidenssiä ajatellen.

Henttonen (2023, 143) myös toteaa sähköisiä asiakirjajärjestelmiä kuvaillessaan, että erityisesti käyt-

töönottoprojekteissa käyttäjien osallistuminen on tärkeää muun muassa siksi, että heidän tulisi ymmärtää luokitusjärjestelmä ja siinä käytettävät termit (Gunnslaugsdóttir 2008; 2009) sekä tallentamaan asiakirjat luokituksen mukaisesti ja löytämään ne myöhemmissäkin vaiheissa (Robertson 2004). Sähköisten asiakirja- ja asianhallintajärjestelmien käyttöönotto organisaatioissa muuttaa toimintatapoja usein niin, että asiakirjojen tallentaminen, joka on varmaankin monissa organisaatioissa perinteisesti usein mielletty arkistotoimen tehtäväksi, onkin yhä useamman työntekijän tehtävä. Tärkeää on uusien prosessien jalkauttaminen niin, että sen hyödyllisyydestä ja tarpeista viestitään esimerkiksi johdon suunnalta henkilöstölle. (Gregory 2005; Gunnslaugsdóttir 2008; Wojcik, Gouin & Dionne 2003, ks. Henttonen 2023, 143.) Käyttäjiä palvelevat järjestelmät nostavat esiin edut käyttäjien työn näkökulmasta ja niitä on ajateltava ratkaisuin toimintaprosesseihin (Henttonen 2023, 144). Haastatteluaineistossa tämä teema nousi esiin toistuvasti:

”Elikä se motivaatio pitäis olla muutakin kun se, että esimies sanoo että nyt meidän pitää vaan tehdä tämä. Joskus semmosiakin tilanteita toki on. Mutta tuota, mutta ihannetilannehan olis se, että siinä ois sitä innokkuutta tehdä sitä ja ymmärrettäis se kokonaihyöty, että ku minä teen tämän niin minä pääsen siihen niinku jotenki omassa, se helpottaa minun työtä.” - H5

”--- kun se vaatii aina pieniä muutoksia tai suhtautumista asioihin tai mitä sitten milloinkin on niin, toki me ollaan ihmisiä ja meillä on ne suojaimekanismit muutoksille olemassa jo sieltä muinaisuudesta niin...” -H4

Chandler (2022, 286) on tarkastellut asiakirjahallintaa käyttäjälähtöisyyden kautta ja esittää, että organisaatioissa on tasapainoiltava henkilöstön individualismin ja instituution kontrollin välillä asiakirjahallinnan toteuttamisessa. Chandler käsitteellistää kehittämiensä työkalujen pohjalle erityisesti sitä, millaista vastarintaa organisaatioiden henkilöstön puolelta nousee esiin haastamaan asiakirjahallinnan toteuttamista – käyttäjien roolin ja suhtautumisen tarkastelu asiakirjahallinnan toteuttamiseen informaatiokulttuurin kehyksessä on joka tapauksessa mielekästä, pidetään sitä jyrkästi vastarintana tai ei. Tärkeiksi inhimillisiksi tekijöiksi Chandlerin (2022) artikkelissa nousevat juurikin järjestelmien käytettävyyttä (erityisesti se, jos järjestelmä tai asiakirjojen luokittelun kaavat ovat turhauttavia käyttäjä), kannustimien puute sekä käyttäjälähtöinen lähestymistapa asiakirjahallintaan. Chandler (2022, 278), kuten Henttonenkin, toteaa, että vertikaalisen lähestymistavan sijaan tiedonhallintaa ohjaavat asiakirjahallinnan ammattilaiset organisaatioissa ovat alkaneet omaksua horisontaalisia tapoja, ko-

rostaen käyttäjille heidän työnsä kannalta oleellisia hyötyjä asianmukaisen asiakirjahallinnan toteuttamisessa. Toisaalta myös osa haastateltavista nosti esiin myös näkökulman, joka nousee erityisesti digitalisoituneessa asiakirja- ja asianhallinnassa keskiöön yhä useammin. Organisaation tiedonhallintaa ei voida enää toteuttaa keskitetysti esimerkiksi ylhäältä alaspäin tai yksinomaan vaikkapa keskitetyn asiakirjahallinnon toimesta, vaan sitä toteutetaan ja on toteutettava organisaation jokaisella tasolla:

”--- arkistopuolihan on oikeestaan jokaisen toiminnan ja tehtävän alla organisaatioissa, että sen tuota, ei välttämättä sen arvoa aina tunnusteta eikä tiedetä.” -H3

Tässä on jälleen tarkasteltava mallin ensimmäisellä tasolla vaikuttavan tekijän näyttäytymistä sen valossa, mitä mallin toiselle tasolle sijoittuvat tekijät organisaatioissa meille kertovat. Asiakirjahallinnon toimintojen eräänlainen jalkautuminen organisaatioon laajemmin on vaatinut muun muassa julkisorganisaatioiden henkilöstöltä uudenlaista suhtautumista, sitoutumista ja osaamista asiakirjahallintaan, mikä puolestaan nostaa luonnostaan esiin erilaisia asenteita koskien esimerkiksi asiakirjallisen tiedon arvottamista. Tätä tarkastellaan lisää tämän tutkielman seuraavassa alaluvussa erityisesti osaamisen näkökulmasta, mutta pragmaattisesta näkökulmasta voidaan todeta, että esimerkiksi käyttöönottoprojekteissa ja henkilöstön perehdytyksessä tämän toimintojen hajautumisen huomioiminen, erityisesti käyttäjien näkökulmasta lienee yksi tärkeimmistä tarkastelun kohteista.

Oliverin ja Foscarinin (2020, 37-38) mukaan asianhallintajärjestelmien käyttäminen ja erityisesti halukkuus käyttää järjestelmiä on yksi keskeinen yhteisön ja sen jäsenten asiakirjahallintaan suhtautumisen piirteistä. He kuitenkin huomauttavat, että esimerkiksi tähän, kuten ei muihinkaan informaatiokulttuuria ilmentäviin tekijöihin, ei tulisi suhtautua binäärisesti niin, että käyttäytymistä esiintyisi vain ikään kuin ”joko tai” -muodossa. Sen sijaan käyttäytymistä tulisi tarkastella skaalana, jonka ääripäiden negatiiviset teot pahimmillaan sabotoivat organisaation toimintaa ja positiiviset teot puolestaan aktiivisesti kehittävät järjestelmiä ja tiedonhallintaa. Valtaosa sijoittuu kuitenkin jonnekin näiden ääripäiden välille. Haastatteluaineiston perusteella näkisin myös, että asiakirjalliseen tietoon ja sen käsittelyyn suhtautumisessa motivaatiotekijät vaihtelevat, eivätkä kaikki tekijät ilmennä esimerkiksi suoranaista negatiivista suhtautumista tiedonhallinnan toteuttamiseen, vaan käyttöä voivat rajoittaa ja haastaa esimerkiksi resurssit:

”No, se tahtoo varmaan olla vähän niin, että kun meillä askarrellaan aina niiden omien asioiden parissa, niin kaikki jää niinku se semmonen ikävältä kuulostava.” -H4

”No, yks on varmaan se, että tuota töitä on niin paljon kerta kaikkiaan nykyään, että niitä kuitenkin pyritään saamaan eteenpäin ja tuota se ei vaan niinku sitten tunnu, kun on saanu tavallaan sen substanssiasian käsiteltyä, niin jotenkin se sitten jää, haluaa mennä eteenpäin.”

– H5

Haastatteluiden perusteella ei siis välttämättä ollut suoranaisesti kyse siitä, että asiakirjahallintaa tai asiakirjallista tietoa ei pidettäisi tärkeänä, vaan siitä, että sen toteuttaminen oman substanssitehtävän ohessa voi haastaa esimerkiksi työaikaan liittyvää aikaresurssia. Toisaalta, myös ajankäyttöön liittyvien haasteiden yhteydessä haastatteluissa palattiin ajatukseen siitä, että kun asian- ja asiakirjahallintaa toteutetaan asianmukaisten prosessien ja ohjeiden mukaisesti, on hyötyä mahdollista saavuttaa myös oman työn kannalta:

”Kun sinä saat sen paperin, heti tiität että mihin sinä sen laitat. Että ei jää siihen työpöydän reunalle makaamaan. Että mihin sen siitä lykkää, että... helpottaa elämää ja tehostaa ajan- käyttöä.” -H1

”Mutta tuota ihannetilannehan ois se, että siinä ois sitä innokkuutta tehdä sitä ja ymmärrettäis se kokonaihyöty sitte mikä, että kun minä teen tämän niin minä pääsen niinku jotenki omassa.... se helpottaa minun omaa työtäni, niitä ois niinku hyvä esimiehinä tai esihenkilöinä tunnistella jo siellä alkuvaiheessa, että ois motiiveja eli miksi tämä nyt kannattaa tehdä.” - H5

Näiden näkemysten myötä palasin analyysissä Baileyn ja Vidyarthin (2010) pohdintaan siitä, voidaanko asiakirjahallinnan (tai laajemmin asian- tai tiedonhallinnan) toteuttamista ohjata organisaatioissa niin, että sen asianmukaisen toteuttamisen merkityksellisyyttä perustellaan ennen kaikkea hyötynäkökulman kautta, kun vastapainona vaikuttavat tarkka sääntely-ympäristö ja toisaalta teknologiset ratkaisut, jotka itsessäänkin haastavat käyttäjiä. Bailey ja Vidyarth (2010, 283, 289) kuvaavat tätä konfliktia eräänlaisena Gordionin solmuna ja esittävät yhdeksi ratkaisuksi ihmisen ja tietokoneen välisen vuorovaikutuksen hyödyntämistä asiakirjahallinnan käyttäjien, sekä heidän tarpeidensa ja päämääriensä tarkastelussa. Tämä metafora tarjoaa kiinnostavan näkökulman asiakirjahallinnan tarkasteluun myös informaatiokulttuurin näkökulmasta, sillä käyttäjien suhtautuminen, tiedot ja taidot muodostavat laajan osan esimerkiksi Oliverin ja Foscarinin mallissaan käsitteellistämien tekijöiden joukosta.

5.3 Mallin toinen taso eli ohjeista ja osaamisesta

Mallin toisen tason Oliver ja Foscarini (2020) näkevän muodostuvan kahdesta pääelementistä, informaatioon liittyvistä kompetensseista sekä tietoisuudesta ympäristön asettamista vaatimuksista. Käytännössä ensimmäiseen sisältyvät esimerkiksi informaatiolukutaito sekä erilaisiin järjestelmiin liittyvät valmiudet ja jälkimmäiseen puolestaan sääntely-ympäristöön ja regulaatioon liittyviä tekijöitä. Informaatiolukutaito ja digitaidot määrittävät viitekehyksen toisen tason tekijöitä laajasti. Oliverin ja Foscarinin (2020, 79) mukaan nämä tekijät ovat varsin moninaisia ja niihin sisältyvät esimerkiksi taidot käsitellä suuria määriä informaatiota sekä erityiset järjestelmiin liittyvät koulutukselliset tarpeet. Keskeiseksi Oliverin ja Foscarinin viitekehysessä nouseekin henkilöstön osaaminen, erityisesti koulutuksen näkökulmasta ja haastatteluaineiston perusteella tämä tematiikka näyttäytyy merkittävänä myös tutkittavassa organisaatiossa. Kouluttamisen Oliver ja Foscarini näkevät tärkeäksi jo siinä mielessä, että kansainvälisen asiakirjahallinnan ISO15489 -standardin mukaisesti asian- ja asiakirjahallinnan vastuita ja rooleja on organisaatiossa laajalta hajautetusti, ei ainoastaan alueesta vastaavilla henkilöillä. Tämä juontaa juurensa siihen, että päivittäisessä työssämme olemme todennäköisesti tekemisissä sellaisen informaation kanssa, jota tulisi tarkastella ja siten myös hallita evidenssinä. ISO15489 ottaa kantaa myös siihen, että osaamisen tasoa organisaatioissa tulisi tarkastella ja kehittää säännöllisesti. (Oliver & Foscarini 2020, 80.)

Mallin ensimmäiselle tasolle sijoittamieni informaatiokulttuuria määrittävien tekijöiden analyysissa totesin, että organisaatioissa asian- ja asiakirjahallinta vaikuttaa kytkeytyvän vahvasti järjestelmien ja ihmisten väliseen toimintaan, jossa inhimillisillä tekijöillä on merkittävä vaikutus asiakirjallisen tiedon käsittelyyn. Aineiston tarkastelu Oliverin ja Foscarinin viitekehysessä pyramidimallin toisen tason tekijöiden kautta valottaakin tätä kytköstä lisää. Asian- ja asiakirjahallinnan siirtyessä digitalisoituneessa organisaatiossa yhä vahvemmin eri yksiköiden ja toimijoiden toteutettavaksi (poispäin keskitetystä perinteisesti esimerkiksi arkisto- tai kirjaamotoimen vastuualueesta) erilaisten asiakirjahallintaan liittyvien tietojen ja taitojen jalkauttaminen ja varmistaminen muodostuu erityisen keskeiseksi. Myös tutkittavassa organisaatiossa asiakirjahallintaa toteutettiin haastatteluaineiston perusteella organisaation eri tasoilla ja toiminnoissa, ja ajatuksia ja kokemuksia näihin tekijöihin liittyen oli havaittavissa myös haastatteluaineistossa. Yhdeksi toistuvaksi havainnoksi muodostuivat koulutuksen ja perehdytyksen merkitystä kuvaavat kokemukset:

”No kyllä näen, että siinä on vahva yhteys sitten tähän niinkun... koulutukseen. Että, että niin tuota se asiakirjallisen tiedon... asiakirjahallinta on ilman muuta niin tuota myöskin se, että sen arvo nähdään, on paljon liitoksissa niin siihen osaamiseen ja koulutukseen.” -H2

”Joo ei se kouluttautuminen ois yhtään huono. Päinvastoin, että.. uskoisin, että otettaisiin ihan tervet... oltais ihan, ainakin minä ottaisin mielellään tämmöstä koulutusta vastaan.” -H1

”Että minä uskon, että se on ainakin yksi syy, syy voi olla sitten semmonenkin, että jos asianhallinta sakkaa, niin se, että tuota on osaamisen puutetta arkistoinnissa ja tämmösessä.” -H5

Lisäksi esimerkiksi haastateltava *H1* kuvaili, että koulutusta olisi hyvä lähestyä ikään kuin olennaisuuden periaatteen kautta, käyttäjän näkökulmaa korostaen. Vaikka haastateltava piti erilaisia ohjeita ja säädöksiä tärkeinä, hän koki koulutuksen kannalta merkitykselliseksi ennen kaikkea sen, että asiaan perehdyttäisiin aina käyttäjän oman työn kautta. Asiakirjahallintaan liittyvän koulutuksen nähtiin kuitenkin vaikuttavan myös siihen, miten tärkeänä asianmukaisesti toteutettua asiakirjahallintaa pidettiin. Yksi haastateltava esimerkiksi kuvasi, että työyhteisössä oli eroja osaamisen tasossa, mikä suhteutui hänen kokemuksensa mukaan siihen, kuinka asiakirjallisen tiedon arvoa ylipäänsä tunnistettiin. Tässä mielessä voidaan ajatella, että osaamisen vahvuus luo merkittäviä edellytyksiä toteuttaa vaatimustenmukaista asian- ja asiakirjahallintaa. Myös tämän havainnon perusteella pyramidimallin kaksi tasoa kohtaavat: informaation arvottamiseen voivat siis vaikuttaa myös henkilön osaaminen ja tietotaito asiakirjallisen tiedon käsittelyyn liittyen. Tämä liittyy nähdäkseni osaltaan myös esimerkiksi siihen, mitä aiemmin mainittu ISO15489 -standardi Oliverin ja Foscarininkin mukaan peräänkuuluttaa: koska asiakirjallista, erityisesti evidenssinä käsiteltävää tietoa luovat ja käsittelevät yhtä useammat henkilöstön jäsenet, on erityisen tärkeää kouluttaa henkilöstöä tunnistamaan esimerkiksi toiminnan kannalta merkittäviä ja talletettavia asiakirjoja.

Osaamista voivat myös haastaa erilaiset tekijät. Yhdeksi tällaiseksi muodostui haastatteluaineiston perusteella sääntely-ympäristön ja teknologian nopea kehitys, joka voi yhdessä esimerkiksi ajallisten tai organisaation taloudellisten resurssien kanssa luoda osaamisen kehittämislle painetta henkilöstön keskuudessa:

”--- sitte osaaminen ei päivyty myöskään aivan samaa tahtia ja tietenkin niin tuota on rajalliset resurssit niiden ohjelmienkin niinku uusimisella---” -H2

Haastatteluaineistosta nousi myös esiin se, että osaamisen muodostamisessa esimerkiksi eri sukupolvien välillä voi olla havaittavissa eroja. Paperiaineistojen käsittelyyn tottuneiden työntekijöiden näkökulmasta sähköiseen asiakirjahallintaan siirtyminen on voinut tuntua suuremmalta murrokselta, kuin digisyntyisiin asiakirjoihin tottuneiden työntekijöiden lähtökohdista. Toisaalta sähköisiin prosesseihin siirtymistä pidettiin lähtökohtaisesti tärkeänä ja aineiston perusteella vaikutti siltä, että haastateltavien keskuudessa vallitsi yhtenäinen preferenssi sähköisen säilytysmuodon puolesta:

”Niin, nyt tämä digitalisaatio, että kun mennään, että pitäis saada semmonen, että ois semmonen paperiton toimisto. En tiedä päästäänkö siihen ikinä, mutta tuota... olisihan se kiva. -- Ja on tietenki semmosia henkilöitä, jotka tykkää, että asiat on paperilla ja printtaa ja laittaa mappiin, mutta tääkin on vähän semmonen jonkinmoinen sukupolvien kuilu, että oo tottuneet enemmän siihen sähköiseen maailmaan, eikä nyt tietenkään nuoretkaan, mutta tuota... mut näin se vaan on, että kyllä siihen sähköiseen maailmaan ollaan koko ajan menossa.” -H1

”Mutta sitte se vielä isompi asia minusta niinku ihan vaikkapa omien töiden kannalta on se löydettävyys. Sitten ku on se sähköinen asiakirjahallinta ja sopimushallinta ja kaikki tämmöset, ni minä pystyn hakusanoilla ettimään niitä, ei mun tarvii lähteä sinne komeroon ettimään ja kaivamaan niitä mappeja.” -H5

Tämä on tiedonhallintaan ja asiakirjahallintaan kohdistuviin vaatimuksiin suhteutettuna merkityksellistä, sillä kuntiakin koskevan tiedonhallintain mukaisesti asiakirjallinen tieto on säilytettävä sähköisessä muodossa. Vaikka säilytysmuotoja koskevat preferenssit voivat olla ennen kaikkea yksilöllisiä, oman työn kautta muodostettuja näkemyksiä, on kuitenkin arvokasta, että organisaatioissa sähköiseen säilyttämiseen suhtaudutaan myönteisesti. Osaamisen lisäksi myönteinen suhtautuminen sähköiseen säilytykseen ja asiakirjojen käsittelyyn siis tukee organisaation edellytyksiä toteuttaa sille asetettuja vaatimuksia. Säilytysmuotojen arvottaminen sisältyy informaatiokulttuuria määrittävänä tekijänä Oliverin ja Foscarinin viitekehyksessä pyramidimallin ensimmäiselle tasolle, mikä vahvistaa omaa käsitystäni siitä, että mallin eri tasojen vertaileva tarkastelu ja eri tasoille sijoittuvien informaatiokulttuuria ilmentävien tekijöiden suhteuttaminen toisiinsa on merkityksellistä kokonaisuuden hahmottamisen kannalta. Oliver ja Foscarini sisällyttävät informaatiopreferenssien tarkasteluun monipuolisesti erilaisiin informaation esitysmuotoihin suhtautumisen arviointia. Tässä tutkimuksessa näitä eri esitysmuotoihin ja esimerkiksi tiedon jakamisen liittyviä preferenssejä ei kuitenkaan tarkastella

laajemmin. Keskeiseksi muodostuu kuitenkin se, että tekijöitä ei tarkastella tai diagnosoida eristyksissä toisiinsa nähden, vaan niiden yhdistely ilmiön havainnoimiseksi on tärkeää.

Sama, ikään kuin vertailun periaate voidaan omaksua haastatteluaineiston perusteella myös siihen, miten regulaatioon ja ohjeisiin liittyvät havainnot aineistossa kietoutuvat viitekehyksen muiden tasojen tekijöihin. Ympäristön asettamia vaatimuksia (*environmental requirements*) Oliver ja Foscarini (2020, 95) kuvaavat ikään kuin sateenvarjotermiksi, joka kattaa ne lait, standardit ja normit, jotka ovat läsnä laajemmalla yhteiskunnallisessa, hallinnollisessa ja organisatorisessa kontekstissa. Nämä voivat olla alueellisia tai kansallisia sekä kattaa esimerkiksi toimintatavat. Keskeistä on se, että informaatiokulttuurin analyysissä tunnistetaan, mitkä näistä ovat oleellisia tarkasteltavan organisaation kannalta. Lisäksi on tarkasteltava sitä, vastaavatko organisaation olemassa olevat toimintatavat näitä ulkopuolelta asetettuja vaatimuksia. Lopuksi on tarkasteltava henkilöstön kykyä sekä halukkuutta noudattaa näitä vaatimuksia. Tämän tutkimuksen yhteydessä ulkoisen ympäristön asettamia vaatimuksia ja muita ympäristötekijöitä on tarkasteltu teoriassa siitä näkökulmasta, millaista keskeistä ulkoista ohjausta kuntien ja julkisorganisaatioiden tiedonhallintaan Suomessa kohdistuu. Henkilöstön näkökulmaa puolestaan on tarkasteltu kvalitatiivisesti haastatteluaineiston pohjalta ja analyysin havainnot perustuvat henkilöiden kokemuksiin.

Kysyttäessä millaisia asian- tai asiakirjahallintaan liittyviä ohjeita tai sääntöjä haastateltavat tunnistivat työssään, olivat haastateltavat aineiston perusteella tietoisia useista merkittävistä ohjeista tai säännöistä. Esimerkiksi tietosuoja- ja julkisuuslainsäädäntöä ja -ohjeita pidettiin merkittävänä useamman haastattelun perusteella. Haastateltavat tunnistivat ja kuvailivat myös sisäisiä asiantuntijaohjeita ja myös tiedonhallintalaki nostettiin esiin.

”Niin, joo, kyllähän tietenkään siis kaikenlainen lainsäädäntö, mikä niihin liittyy ja muukin ohjeistus, juuri tuo mainittu julkisuuslaki ja nämä tämmöset, tiedonhallintalait ja nämä, niin kyllähän ne ohjaa sitä toimintaa... ja sitten on kuntaliiton ohjeita ja tämmösiä, mitä sitten... ja sitten omat sisäiset, meillä on hallintojohtosääntö ja tällaiset, että näitten ohjeiden mukaisestihan sitä toimitaan.” -H6

Lisäksi sääntely-ympäristöä kuvailtiin haastatteluissa yleisemmällä tasolla muun muassa siitä näkökulmasta, kuinka paljon asiaan ylipäänsä liittyy erilaisia ohjeita ja standardeja. Näkisin, että asian- ja asiakirjahallintaan kohdistuvien ohjeistusten ja ulkoisten vaatimusten tuntemus organisaation eri tasoilla on yksi keskeisin tekijä tiedonhallinnan toteuttamisessa – on tärkeää, että säännöksiä ja ohjeita

tunnetaan organisaatiossa laajemminkin, kuin esimerkiksi keskitetyissä asiakirjahallinnon yksiköissä tai esimerkiksi lakipalveluissa, sillä itse työtakin toteutetaan digitaalisen asianhallinnan aikakautena hajautetusti. Kuitenkin, kuten haastatteluaineistonkin perusteella voitiin tunnistaa, voi järjestelmän käyttäjillä olla myös kokemuksia siitä, että sääntely näyttäytyy monimutkaisena, nopeasti kehittyvänä ja vaikeaselkoisenakin kokonaisuutena. Tämänkin vuoksi perehtymistä asianhallintajärjestelmiin tulisi tukea käyttäjälähtöisellä koulutuksella.

Kokemus on merkityksellinen myös inhimillisten tekijöiden tarkastelun näkökulmasta. Myös Oliverin ja Foscarinin (2020, 96) lähestymistapa informaatiokulttuurin tarkasteltuun korostaa 'pehmeää' näkökulmaa, jossa keskeistä on ymmärtää asian- ja asiakirjahallinnan toteuttamisen ympäristöä kokonaisuutena. Ulkoisten ja sisäisten vaatimusten tunnistaminen ei vielä kerro siitä, kuinka organisaatio todellisuudessa toimii ja kuinka se vastaa näihin vaatimuksiin – asiakirjahallintaa toteuttavat *ihmiset*. Tässä on tärkeää tunnistaa myös se, että kulttuurin rakentuessa erityisesti suhteissa, yksilöiden toimintaan vaikuttavat myös sosiaaliset tekijät. Näkisin, että tämä voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asiakirjahallinnassakin yksilön toimintaan, näkemyksiin ja kokemuksiin voi näin ollen vaikuttaa esimerkiksi tiimin dynamiikka, kollegoiden toiminta tai vaikkapa organisaation johdon viestintä. Avoin, osaamista ja tietoa jakava yhteisö vahvistanee siis myös sen tiedonhallinnan kokonaisuutta.

Myös ihmisten ja järjestelmien välinen suhde näyttäytyi haastatteluissa luottamukseen yhdistettynä. Yksi haastateltavista pohti luottamusta järjestelmiin suhteessa käyttäjien osaamiseen – kyse ei siis välttämättä ole aina niinkään siitä, ettei esimerkiksi sähköisiin asianhallintajärjestelmiin luotettaisi niiden säilytysominaisuuksien puolesta, vaan siitä että käyttäjät eivät luota omaan osaamiseensa järjestelmissä.

”Että se epäluottamus sitten ehkä enemmän siihen ihmiseen, kuin järjestelmän toimintaan, että osataanko niitä järjestelmiä sitte käyttää.” -H1

Tämän havainnon yhteydessä tulin pohtineeksi myös aiemmin esillä ollutta ajatusta sukupolvieroista osaamisessa. Osaamista ja käyttäjien suhdetta järjestelmiin kuvailevat havainnot aineistossa vahvistavat nähdäkseni esimerkiksi Svärдин näkemyksiä siitä, että inhimilliset tekijät asiakirjahallinnan toteuttamisessa tulisi huomioida vahvemmin osana kokonaiskuvaa tietoteknisten ratkaisuiden ja järjestelmien ohella. Oliverin ja Foscarinin mallissa tunnistetaan osaksi informaatiokulttuurin tasoja kaksi metatasoa, jotka on kuvattu kuviossa 2 pyramidin sivuilla. Näistä toinen on luottamus, jota tässä tutkimuksessa on siis tarkastellut yhteydessä erityisesti osaamiseen. Merkityksellistä ei ole siis vain se,

kuinka yksilö on kykeneväinen suoriutumaan esimerkiksi asianhallinnan toiminnoista järjestelmissä. Vaikka koulutusta pidetään tärkeänä ja perehtymisen kannalta keskeistä on varmasti esimerkiksi ohjeistuksien huolellinen jalkauttaminen, voidaan pohtia myös sitä, mistä yksikön osaaminen ja kompetenssit itseasiassa muodostuvat. Pruikkonen (2021) käsittelee väitöskirjassaan kompetenssin, osaamisen ja kvalifikaation käsitteitä. Huomionarvoista on esimerkiksi se, että kompetenssit ovat kontekstisidonnaisia. Yksilöillä on mahdollisuus vaikuttaa kvalifikaatioiden ja kompetenssien kehittymiseen (Hanhinen 2010, ks. Pruikkonen 2021, 85) ja kompetenssit käsittävät tietojen ja taitojen lisäksi myös arvot, valmiudet ja motivaatiotekijät (mm. Boyatzis 1982, ks. Pruikkonen 2021, 85). Tässä tutkimuksessa tehtyjen havaintojen voidaan ajatella ilmentävän juuri tätä osaamisen ja kompetenssien monimuotoisuutta ja kontekstisidonnaisuutta – osaamisella koettiin olevan merkitystä esimerkiksi siinä, millaista tietoa pidetään tärkeänä ja toisaalta esimerkiksi tietoisuus ohjeista ja määräyksistä ei vielä Oliverin ja Foscarinin näkemyksen mukaan tarkoita niiden noudattamista.

5.4 Mallin kolmas taso eli järjestelmistä ja organisaation tiedonhallinnan mallista

Informaatiokulttuurin viitekehyksessä pyramidimallin kolmannelle eli ylimmälle tasolle Oliver ja Foscarini sijoittavat organisaation tiedonhallinnan mallin (*Information Governance Model* eli *IGM*) ja asianhallinnan tietotekniisiin ratkaisuihin liittyvät tekijät. Termistön osalta on tämänkin tutkimuksen yhteydessä keskusteltava siitä, mihin Oliver ja Foscarini viittaavat *information governance* -käsitteellä, sillä suomeksi esimerkiksi tiedonhallintamallista puhuttaessa viitataan yleisesti tiedonhallintalain edellyttämään tiedonhallintamalliin. Käsitteistöä määriteltiin jo tämän tutkielman luvussa 3, mutta analyysin yhteydessä käsitteistön tarkastelu suhteessa aineistoon ja toteutettuihin haastatteluihin vaikuttaa nähdäkseni siihen, kuinka havainnot informaatiokulttuurista voidaan nähdä suhteessa teoriaan. Oliveri ja Foscarini (2020, 114) lähestyvät *information governance* -käsitettä asiakirjahallinnan profession kautta, mutta näkevät käsitteen kokonaisvaltaisena informaation hallintaa käsittävänä terminä. Vaikka *information governance* -käsitteen sijaan voitaisiin puhua esimerkiksi *records governance* -käsitteestä, on huomioitava, että rajoittunut ja jopa jossakin määrin kiistanalainen terminologia voi johtaa ristiriitaisiin näkemyksiin. Keskenään erilaiset näkemykset voivat esimerkiksi näin rajata tarkasteltavaksi hyvin kapea-alaisen otteen tietynmuotoisesta informaatiosta tai toisaalta kaiken organisaation informaation. Keskeistä on kuitenkin tunnistaa nämä eri lähestymistavat ja niiden vahvuudet informaatioon ja sen hallintaan.

Oliverin ja Foscarinin mallissa *governance* tai hallinta kietoutuu vahvasti sen ympärille, kuinka informaatiota hallitaan organisaation IT-infrastruktuurin kontekstissa. Tässä mielessä voidaan löytää yhtymäkohtia tiedonhallintalain tarkoittamaan tiedonhallintamalliin, joskin tiedonhallintamallin tapauksessa on selkeästi kyse jatkuvasti ylläpidettävästä lain edellyttämästä kuvauksesta organisaation tiedonhallinnasta, eikä niinkään Oliverin ja Foscarinin tarkoittamista asiakirjahallintaa tukevista IT-ratkaisuista. Holistisesti tarkasteltuna viitekehyksen kahdelle ensimmäiselle tasolle voi sijoittua tekijöitä, jotka voidaan laajemmassa kuvassa nähdä osana organisaation tiedonhallinnan mallia (*information governance*), mutta kolmas taso keskittyy nimenomaan teknologisen infrastruktuurin piirteisiin, joilla tuetaan asiakirjallisen tiedon hallintaa. (Oliver & Foscarini 2020, 115) Haastatteluaineiston perusteella organisaation IT-infrastruktuurin tarkastelu on varmasti jokseenkin rajoittunutta. Teema-haastattelua ohjaavaan kysymyspatteristoon olisi voinut lisätä kysymyksiä, jota olisivat laajentaneet mahdollisuuksia tarkastella tietoteknisten ratkaisuiden suhdetta informaatioon, mutta joitakin mallin kolmannen tason tekijöihin liittyviä havaintoja oli kuitenkin löydettävissä.

Haastateltavista osa koki, että ICT-ratkaisut ovat vieneet organisaation asian- ja asiakirjahallintaa toivottuun suuntaan ja mahdollistavat merkittäviä etuja paperiarkistointiin nähden. Esimerkiksi tiedon paikkariippumaton löydettävyyys nähtiin keskeisenä hyötynä, mikä on voinut korostua haastatteluiden toteuttamisen aikaan vallinneen COVID19 -pandemian aikana. Tämä havainto liittyy tiiviisti pyramidimallin ensimmäiselle tasolle sijoittuviin säilytysmuotopreferenssejä koskeviin piirteisiin, mutta keskeisenä näkisin kolmannelta tasolta tarkasteltuna sen, kuinka ICT-ratkaisuilla voidaan tukea käyttäjien omaa työtä ja mahdollistaa erilaisia toimintoja suhteessa ei-digitaalisiin toimintamalleihin. Tämä on arvokasta organisaation näkökulmasta, sillä vaikka sähköiseen asian- ja asiakirjahallintaan siirtyminen on ollut julkishallinnon toimijoille tiedonhallintalain myötä yksinkertaisuudessaan pakollista, voidaan sillä saavuttaa myös merkittäviä hyötyjä.

”Tietysti sitten no, tuohan kaikki liittyy tavallaan siihen prosessien tehostamiseen myös että, että haetaan niinku tehoja tästä digitalisaatiosta.” -H5

”Että päästään niistä mapeista. Kyllähän niitä varmaan vieläkin jonkun verran säilötään niissä mapeissakin, mutta onhan se niin paljon kätevämpää. Ja varsinkin sen takia, kun menään tuonne, tähän etätyöhön, että niihin pääse kiinni niihin tietoihin etänä myöskin.” -H1

”Kyllä, kyllä se että on saatavilla ja kohtuu helposti, että sitä tarvitse kissojen ja koirien kanssa hakea.” -H3

Haastateltavista yksi huomautti myös, että paikkariippumattoman löydettävyyden lisäksi sähköisen asiakirjahallinnan eduksi muodostuu se, että asiakirjallinen tieto on järjestelmässä luokiteltu ja järjestetty. Myös tämä havainto liittyy mielestäni läheisesti siihen, että tiedonohjaussuunnitelmia laadittaessa korostetaan tiedonhallinnan asiantuntijoiden ja substanssitehtävien toimijoiden vuorovaikutusta ja yhteistyötä. Kun suunnitelma on laadittu prosessien mukaisesti vastaamaan syntyvää asiakirjallista tietoa, on järjestelmiä käyttävien loogisempaa noudattaa tiedonohjaussuunnitelmaa ja tunnistaa keskeiset asiakirjalliset tiedot sekä esimerkiksi tallentaa niitä koskevat metatiedot oikein. Kokousasiakirjat, joita haastatteluissa pidettiin myös erityisen tärkeänä asiakirjallisena tietona, käsitellään Tornion kaupungilla sähköisesti ja sähköiseen kokoushallintaan siirtymistä pidettiin aineiston perusteella positiivisena kehityskulkuna. Myös kokousaineiston sähköisen käsittelyn etuna pidettiin paitsi sitä, että aineistot ovat paikkariippumattomasti toimitettavissa osallistujille, myös sitä, että esimerkiksi muistioita ja pöytäkirjoja voidaan tuottaa parhaimmillaan reaaliajassa.

Mallin kolmannen tason piirteisiin viitekehyksessä luetaan siis osana infrastruktuuria asian- ja asiakirjahallinnan järjestelmät, sekä erilliset sellaiset, että muut järjestelmät, joissa on asiakirjahallintaan liittyviä ominaisuuksia. Nähdäkseni nämä ominaisuudet voivat käsittää esimerkiksi metatietojen hallintaa, asian käsittelyprosesseihin liittyviä toimintoja tai esimerkiksi erilaisia erillisiin integraatioita arkistointijärjestelmiin. Oliver ja Foscarini (2020, 117) pitävät tärkeänä, että järjestelmiä ja niillä saatavutettavia asiakirjahallinnan tavoitteita tarkastellaan osana organisaation toimintakontekstia. Asian- ja asiakirjahallinnan näkökulma tulisi huomioida jokaisen käytössä olevan järjestelmän yhteydessä – asiakirjahallinnan toimintojen sisältyminen työssä käytettäviin järjestelmiin keventää painetta käyttäjiltä suorittaa erillisiä asiakirjahallinnan toimenpiteitä, jotka helposti nähdään resursseja haastavana lisätyönä.

Organisaation informaatioarkkitehtuuri, joka Oliverin ja Foscarinin viitekehyksessä voidaan ymmärtää erityisesti järjestelmäarkkitehtuurina, vaikuttaa ihmisten informaatiokäyttäytymiseen ja tämän myötä siihen, kuinka asiakirjallistakin tietoa luodaan ja hallitaan. Vuoropuhelu organisaation IT-toimintojen ja tiedonhallinnan toimijoiden välillä on keskeisessä roolissa, kun pyritään tehostamaan tiedonhallintaa ja ymmärtämään käyttäjien toimimista informaatioympäristöissä. (Oliver & Foscarini 2020, 124.)

Pyramidimallin ylimmän tason yhteydessä on nähdäkseni tärkeää, kuten jo tässä luvussa aiemmin

kuvattujen piirteiden myötä voidaan nähdä, on tarkastella teknologisten järjestelmien suhdetta käyttäjiin eli ihmisiin. Inhimillisten tekijöiden merkityksen tunnistavat Oliver ja Foscarinikin (2020) korostaessaan IT-toimintojen ja tiedonhallinnan yhteistyön merkitystä erityisesti siksi, että informaatio-arkkitehtuurin teknologiset ratkaisut vaikuttavat käyttäjien toimintaan. Lisäksi nousi esiin pohdintaa juuri Oliverin ja Foscarininkin kuvailemista asian- ja asiakirjahallinnon toiminnoista suhteessa muihin, kuin asiakirjahallinnan keskitettyihin järjestelmiin. Myös haastateltavista osa kuvasi järjestelmä-ratkaisuja suhteessa asiakirjahallintaan ja sen toteuttamiseen näin:

”Elikä ihan tämmösenä esimerkkinä meilläkin kun on tietohallintopuoli, se on varmaan monissa kunnissa se tietohallinto, niin tämä rautapuoli niin se on aina, tahtoo mennä edelle siitä asiakirjahallinnosta vaikka pitäisi olla toisinpäin. --- Että tämä sitten tämä rautapala on sitä tiedon, se on säilyttämisväline. --- että ennemmin ajatellaan, että pitää ostaa se tietokone tuonne ja ei ajatella ollenkaan että se, sen tiedon kannalta että minkälainen me tarvitaan ja onko meillä mahdollisesti semmonen järjestelmä, millä me voidaan hoitaa se.” -H3

Yhdeksi toistuvaksi teemaksi haastatteluissa nousivat myös järjestelmien, esimerkiksi pääasiallisen asianhallintajärjestelmän, käyttöoikeudet. Haastateltavat pitivät tärkeänä rajattuja käyttöoikeuksia ja esimerkiksi tietosuoja-asioiden huolellista tarkastelua asiakirjahallinnankin kontekstissa, mikä on arvokasta jo pelkästään ulkoisten vaatimusten, kuten tiedonhallintalain näkökulmasta.

”Että seki, seki täytyy tieteenki sitten miettiä että mihin tietoon minulla on oikeus ja mihin tietoon minulla ei ole oikeutta.” -H1

Oliver ja Foscarini pitävät asiakirjahallintaan liittyviä turvallisuusasioita yhtenä organisaation tiedonhallinnan mallin muodostava tekijänä, nojaten myös kansainvälisiin ISO-standardeihin, jotka, kuten tiedonhallintalaki, peräänkuuluttavat esimerkiksi käyttöoikeuksien huolellista ja asianmukaista hallintaa. Voutilainen (2007, 76) toteaa, että sähköiset asianhallintajärjestelmät parantavat merkittävästi tietoturvaa ja -suojausta virnaomaistoiminnoissa, sillä järjestelmät mahdollistavat esimerkiksi rooli- ja käyttöoikeustietojen määrittelyn. Se, että käyttöoikeuksia ja niiden hallintaa pidetään käyttäjien keskuudessa tärkeänä, ilmentää laajemmin tietoisuutta tiedonhallintaa koskettavista määräyksistä ja ohjeista.

6. JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1 Yhteenvedo

Tämä tutkimuksen tarkoituksena oli tarkastella case-organisaation, Tornion kaupungin, päätöksentekoon tavalla tai toisella osallistuvien haastateltavien keskuudessa vallitsevia näkemyksiä ja kokemuksia informaation, erityisesti asiakirjallisen tiedon hallintaan ja käsittelyyn. Näiden kokemusten kautta tarkasteltiin organisaation informaatiokulttuurin piirteitä siten, kun niitä voitiin havaita ja jaotella erityisesti Oliverin ja Foscarinin (2020) informaatiokulttuurin viitekehyksen kautta. Kiinnostus tutkimusaiheeseen heräsi erityisesti halusta tarkastella julkisen sektorin tiedonhallintaa organisaatiokulttuurisesta näkökulmasta, joka huomioi teknisten ratkaisuiden ohella keskeisinä inhimilliset tekijät. Oma ammatillinen kokemus ja esitieto aiheesta toivat myös motivaatiota aiheen tutkimiseen ja rikastivat tutkimuksen analyysin tekoa tukien teoreettista aineiston tarkastelua teoreettisen viitekehyksen ohjaamana. Tutkimuskysymyksiäni olivat:

Millaisia informaatiokulttuuria määrittäviä tekijöitä organisaation päätöksentekoon ja siihen liittyvään asianhallintaan osallistuvan henkilöstön näkökulmasta on löydettävissä?

Millaisia edellytyksiä nämä tekijät luovat sähköiselle asianhallinnalle?

Tutkimuskysymykset muotoiltiin siten, että niiden kautta ei ollut tarkoitus diagnosoida organisaation informaatiokulttuuria kokonaisvaltaisesti esimerkiksi jonkin informaatio- tai tietokulttuurin jaottelun mukaan, vaan löytää haastatteluaineistosta informaatiokulttuuria ilmentäviä piirteitä, keskittyen pohtimaan näiden ilmentymien syntymistä sekä suhdetta sähköisen asianhallinnan toteuttamiseen kaupungin organisaatiossa. Erityisenä kiinnostuksen kohteena oli toisen tutkimuskysymyksen myötä se, millaisia edellytyksiä informaatiokulttuurin piirteet ja niitä määrittävät tekijät voivat luoda organisaation sähköisen asianhallinnan toteuttamiselle. Tämä lähestymistapa muodostui mielestäni pro gradu -tutkimukseen ja kuuden haastattelun aineistoon nähden sopivan laajuiseksi. Rajasin tarkastelun myös siten, että informaatiokulttuurin piirteitä havainnoitiin asiakirjallisen tiedon käsittelyn ja erityisesti sähköisen asian- ja asiakirjahallinnan alueella. Tämän rajauksen ensisijainen motivaatio oli se, että asiakirjahallinnan tutkimusta inhimillisistä lähtökohdista on tehty erityisesti Suomessa verrattain vähän. Informaatio- ja tietokulttuurin näkökulmasta asiakirjahallinta tarjoaa kuitenkin kiinnostavan tarkastelupohjan, sillä esimerkiksi käyttäjien suhde digitaalisen hallinnon toimintoihin ja

niitä ohjaaviin vaatimuksiin on ajankohtainen teema suomalaisessakin julkishallinnossa varmasti vielä pitkään. Kulttuurin merkitys sähköisen asianhallinnan toteuttamisen edellytyksiin on arvokas tarkastelukohde jo sen vuoksi, että asiakirjallista tietoa voidaan pitää yhtenä sen merkittävimmistä pääomista ja sen hallinta on kuntaorganisaatioissakin useiden prosessien keskiössä.

Tutkimukseni teoreettisen viitekehyksen kuvauksessa avasin tutkimuksen kannalta keskeisimpiä käsitteitä ja määrittelyä kahdessa luvussa. Oliverin alun perin jäsentelenä ja Oliverin ja Foscarinin sittemmin syventämä holistinen määrittely informaatiokulttuurista muodosti käsitteellisen lähestymistavan myös tähän tutkimukseen, sillä sen kautta tarkasteltuna informaatiokulttuurin ilmentymiä on mahdollista tutkia kaikissa organisaatioissa ja yhteisöissä, esimerkiksi niiden maantieteellisestä sijainnista tai valituista tiedonhallinnan keinoista riippumatta. Koska tutkimuksen tarkoituksena ei ollut niinkään diagnosoida kokonaisvaltaisesti koko organisaation informaatiokulttuuria tietyn jaottelun mukaisesti, tämä lähestymistapa toi myös mahdollisuuden tarkastella informaatiokulttuurin piirteitä eksploratiivisesti suhteessa esimerkiksi julkishallinnon toimintaympäristöön ja käyttäjien näkökulmaan nähden. Pro gradu -tutkimuksen aineiston pieni otanta ei ole myöskään riittävä sellaisenaan, jotta sen esiin tuomia havaintoja voitaisiin yleistää koskemaan koko organisaatiota tai esimerkiksi kuntasektoria – eksploratiivinen, kokemuksia ja näkemyksiä korostava ja inhimillisiä tekijöitä tarkasteleva näkökulma tuntui siis sopivalta.

Oliverin ja Foscarinin kehyksen kautta tarkasteltuna mallin ensimmäiselle tasolle aineistosta sijoittuvia tekijöitä tarkastelin alaluvussa 5.2. Aineiston perusteella haastateltavat pitivät erityisen tärkeänä asiakirjallisena tietoa niitä asiakirjoja, jotka kuvaavat tavalla tai toisella kaupungin tekemiä toimenpiteitä. Esimerkkeinä näistä asiakirjoista nostettiin esiin muun muassa päätökset, sopimukset ja taloudellisiin riippuvuuksiin liittyvät asiakirjat. Lisäksi tärkeänä pidettiin sitä, että asiakirjoihin ja asianhallintaan kuvataan kaupungin prosesseissa tehdyt vaiheet ja toimenpiteet. Nämä havainnot ilmentävät toiminnan todennettavuuden, läpinäkyvyyden ja vastuullisuuden arvostusta – asiakirjallisella tiedolla on ensisijaisesti todistusarvoa ja sitä voidaan kuvailla englanniksi termillä *information as evidence*.

Asianmukaisesti järjestetty asiakirjahallinta myös edistää hyvän hallintotavan toteuttamista. Lisäksi haastateltavat arvostivat mahdollisuutta palata tietoon myöhemmissä vaiheissa, pitkänkin ajan jälkeen, erityisesti kuntalaisten tarpeisiin vastaamiseksi. Tärkeänä pidettiin sovittujen periaatteiden noudattamista, jotta nämä koetut edut saavutetaan. Keskeiseksi tässä muodostuu tiedonhallintaan liittyvien vaatimusten ja periaatteiden jalkauttaminen organisaatioon, jossa esimerkiksi asiakirjahallinnan

toiminnot ovat sähköiseen asianhallintaan siirtymisen myötä hajautuneet eri toimintoihin. Haastateltavat kuvailivat motivaatiota toteuttaa asian- ja asiakirjahallintaa ja kokemuksista paistoi tarve käyttäjälähtöiselle perehtymiselle, joka huomioi mahdolliset haasteet, kuten ajanpuutteen ja asiakirjahallinnan sovittamisen oman substanssitehtävän ohelle. Keskeisiksi muutosajureiksi nousivatkin mielestäni juuri digitalisoituneet toimintatavat, joskin myös aineiston perusteella voitiin nähdä, että haastateltavat kokivat merkittäviä hyötyjä sähköisissä toiminnoissa ja asiakirjojen säilytysmuodossa.

Mallin toiselle tasolle sijoittamieni informaatiokulttuurin piirteiden havainnoissa korostuivat Oliverin ja Foscarinin tunnistamista pääelementeistä eli informaatioon liittyvistä kompetensseista ja ulkoisiin vaatimuksiin liittyvästä tietoisuudesta erityisesti ensimmäinen. Informaatioon ja sähköisiin järjestelmiin liittyvät näkemyksen ja kokemukset toistuivat haastatteluaineistossa useistakin näkökulmista. Aineiston perusteella siirtymää kohti sähköistä asiakirjahallintaa pidettiin yleisesti positiivisena ja suhtautuminen esimerkiksi hajautettuun asiakirjahallintaan vaikutti olevan pääsääntöisesti myönteinen. Perehdytystä arvostettiin ja koulutusta kaivattiin vielä lisää. Näiden havaintojen perusteella voitaisiin siis todeta, että ihmisten toiminta suhteessa esimerkiksi sääntöjen ja ohjeiden noudattamiseen on osa-alue, jota jokaisen organisaation tulisi tarkastella tiedonhallinnassaan – myös tiedonhallintalaki edellyttää, että tiedonhallintayksikössä on paitsi ajantasaiset ohjeet tietoaineistojen käsittelyyn, myös tarjolla koulutusta, jolla varmistetaan henkilöstön riittävä tuntemus ohjauksesta.

Järjestelmiä käyttävät aina ihmiset ja käyttäjälähtöisyyttä pidettiin aineiston perusteella erityisen tärkeänä. Tähän juontaa juurensa esimerkiksi ajatus siitä, että tiedon löydettävyys paranee, kun käyttäjät ovat varmempia toiminnastaan sitä tallentaessaan, sekä siitä, että luottamus järjestelmiin rakentuu usein oman osaamisen arvottamisen nojaan, eikä niinkään esimerkiksi teknologisten ratkaisuiden pettämisen pelkoon. Aineiston perusteella vaikutti myös siltä, että haastateltavat olivat laajastikin tietoisia tiedonhallintaa ohjaavista säännöistä, lainsäädännöstä ja ohjeista, mikä luo nähdäkseni vankan pohjan viranomaistoimintoihin liittyvän tiedonhallinnan asianmukaiselle toteuttamiselle kaupungin organisaatiossa.

Viitekehysten pyramidimallin kolmannelle eli ylimmälle tasolle sijoittuvien tekijöiden tarkastelu jäi suhteessa ohuimmaksi ja tulinkin pohtineeksi, millaisilla kysymyksillä tai menetelmällisillä valinnoilla tarkastelua olisi voinut syventää. Järjestelmäarkkitehtuurin tarkastelu vain kuuden haastateltavan otannalla muodostuu väistämättä haasteelliseksi, mikä näkyi myös haastateltavien vastauksissa siten, että he luonnostaan kuvasivat oman työnsä kannalta oleellisia järjestelmiä. Kuitenkin, myös tälle tasolle sijoittuvia havaintoja oli löydettävissä aineistosta. Oliverin ja Foscarinin viitekehyksessä

organisaation tiedon hallinnan malli, *information governance*, keskittyy erityisesti järjestelmiin ja asiakirjahallinnan toimintojen huomiointiin kaikissa organisaation tietojärjestelmissä. Keskeiseksi muodostuu vuoropuhelu IT-toimijoiden ja asiakirjahallinnan ammattilaisten kesken. Aineiston perusteella merkittäväksi sähköisen asianhallintajärjestelmän eduksi erityisesti käyttäjien näkökulmasta koettiin tiedon käytettävyyden paikkariippumattomuus, jonka koettiin helpottavan työskentelyä merkittävästi. Paikkariippumattomuus nousi esiin myös sähköisen kokoushallinnan käytössä ja tiedon löydettävyyttä järjestelmissä pidettiin pääosin vaivattomana. Toiseksi kolmannen tason tekijöihin liit- tyväksi teemaksi nousivat järjestelmien käyttöoikeudet ja tietosuojanäkökulma, jota pidettiin haasta- teltavien keskuudessa merkityksellisenä. Paitsi että tietoon tulee päästä käsiksi, kun sitä on löydettävä omien työtehtävien suorittamiseksi, pääsyä siihen tulee teknisesti rajata silloin, kun siihen ei ole oi- keutta. Haasteeksi voidaan nähdä aineiston perusteella se, että asiakirjahallinnan toiminnoissa ICT- ratkaisut voivat ikään kuin ajaa ohi käyttäjäpuolesta, asiakirjahallinnan vaatimuksista ja inhimillisistä tekijöistä, jolloin esimerkiksi tiedonhallinnan toteuttaminen vaatimusten mukaisesti voi muodostua haasteelliseksi. Aineistosta havainnoimani informaatiokulttuuria määrittävien tekijöiden ilmentymät sijoitin ICF-mallia mukaillen kuvioon 3:



Kuvio 3: Informaatiokulttuuria määrittävät tekijät aineistossa ICF-malliin sijoitettuna

Suhteessa tutkimuskysymyksiini muodostin kuvion 3 pohjalta tämän tutkimuksen johtopäätökset koavan taulukon (Taulukko 2), jonka tarkoituksena on havainnollistaa ICF-mallin huomioimien tekijöiden ilmentymistä aineistossa, sekä näiden informaatiokulttuurin ilmentymien suhdetta organisaation asian- ja asiakirjahallinnan toteuttamiseen. Tämä on nähdäkseni tarpeellista, jotta tutkimuksessa määriteltyihin tutkimuskysymyksiin voidaan vastata. Erityisesti taulukkoa voidaan tarkastella johdoksena toiseen tutkimuskysymykseeni, jonka tavoitteena oli selvittää millaisia edellytyksiä informaatiokulttuuria määrittävät tekijät luovat case-organisaation sähköiselle asianhallinnalle:

Taulukko 2: Informaatiokulttuuria määrittävien tekijöiden ilmentyminen case-organisaation asianhallinnassa

| ICF-mallin tekijä | Ilmentymä aineistossa | Suhde organisaation asianhallintaan |
|--|---|--|
| Asiakirjojen arvottaminen | Tiedon todistusarvoa ja prosessien todentamista pidetään tärkeänä Tietoon palaamisen mahdollisuus tärkeää | Asiakirjallisen tiedon käsittely yhteisten prosessien mukaisesti täyttää sille asetetut vaatimukset. Säilytettyyn tietoon palaaminen palvelee organisaatiota ja kuntalaisia. Hyvän hallintotavan rakentumista vahvistetaan. |
| Informaatiokäytännöt ja preferenssit | Hajautetut vastuut asianhallinnassa Sähköistä säilyttämistä suositaan | Omien vastuiden tunnistaminen rakentaa yhteisiä käytänteitä ja luo aukottomuutta prosesseihin. Käyttäjälähtöisiä toimintatapoja tulisi tukea. Säilytysmuoto ja yhteisten käytänteiden mukaisesti toteutettu asianhallinta tuo etuja kaikkien työhön. |
| Informaatioon liittyvät kompetenssit | Osaamisen tasossa vaihtelevuutta, mutta osaamisen kehittämiseen halukkuutta Koulutusta ja perehdytystä arvostetaan | Osaamisen rakentaminen ja perehtyminen käyttäjälähtöisesti huomioi inhimillisen näkökulman ja korostaa hyötynäkökulmaa asianhallinnassa. |
| Tietoisuus informaatioon liittyvästä ohjauksesta | Sääntely-ympäristö koetaan moninaisena Ohjeista ja määräyksistä (esim. lainsäädäntö ja sisäiset ohjeet) ollaan hyvin tietoisia | Sääntely-ympäristön tunteminen on edellytys vaatimusten täyttämiseksi. Kouluttaminen tukee moninaisen sääntelyn tuntemusta. |
| IG, järjestelmät ja välineet | Tietosuoja ja käyttöoikeuksia pidetään tärkeänä Informaation paikkariippumattomuutta arvostetaan Vuorovaikutusta IT-toimijoihin toivotaan | Järjestelmät mahdollistavat esimerkiksi paikkariippumattomaa työtä ja tukevat aineistojen löydettävyyttä. Käyttöoikeuksien ja tietosuojan arvostus tukevat vaatimustenmukaista toimintaa. Vuorovaikutus IT-toimijoiden ja asianhallinnan välillä tukee käyttäjälähtöisen toiminnan rakentumista. |

Tuloksissa korostuu se, että edellytykset rakentuvat yhteisten käytänteiden tukena erityisesti teknisten, vaatimusten mukaisuuteen pyrkivien ratkaisuiden ja käyttäjien vuorovaikutuksessa. Inhimillisillä tekijöillä on merkittävä rooli informaatiokulttuurin määrittäjinä. Yhteenvedona tuloksista voidaan siis todeta, että ICF-mallin kautta tarkasteltuna case-organisaation haastateltavien kokemana informaatiokulttuuria määrittävät tekijät luovat edellytyksiä toteuttaa asian- ja asiakirjahallintaa organisaatiossa paitsi vaatimusten mukaisesti, myös käyttäjälähtöisesti ja hyötynäkökulmia korostaen. Tämän tutkimuksen tuloksista on löydettävissä sähköisen asianhallinnan toteuttamista vahvistavia ja tukevia käytänteitä sekä mahdollisia kehityskohteita, joiden huomiointi esimerkiksi osaamisen kehittämässä ja resurssien tarkastelussa voivat tukea tulevaisuudessa sähköisten käytänteiden edelleen kehittymistä organisaatiossa.

6.2 Pohdinta

Tutkimuksen aineiston analyysin ja esitettyjen tulosten perusteella voidaan ensinnäkin todeta, että Oliverin ja Foscarinin informaatiokulttuurin viitekehys ja pyramidimalli soveltuivat kaupungin informaatiokulttuurin piirteiden havainnointiin ja tarkasteluun tämän tutkimuksen laajuudessa hyvin. Vaikka teemahaastattelun puolistrukturoitu runko ei ollut sisällöltään läheskään yhtä kattava, kuin Oliverin ja Foscarinin kehittämä informaatiokulttuurin diagnosoimiseksi kehittämä väline, oli sen avulla mahdollista nostaa esiin useita mallin eri tasoille sijoiteltavia informaatiokulttuuria ilmentäviä piirteitä. Mallin eri tasojen tarkastelu suhteessa toisiinsa ja havaintojen analysointi eri tasojen kautta auttoi hahmottamaan haastateltavien näkemysten ja kokemusten suhdetta asian- ja asiakirjahallinnan toteuttamiseen digitaalisessa, julkisen hallinnon toimintakontekstissa.

Kokonaisuutena, Tornion kaupungin asian- ja asiakirjahallinta näyttäytyy aineiston perusteella harakitulta, ohjeisiin ja yhteisiin toimintatapoihin nojaavalta toiminnolta. Toimintoja on hajautettu organisaatiossa sen eri tasoille ja haastateltavien keskuudessa vallitsi näkemys siitä, että sähköinen asiakirjahallinta voi tuoda etuja kaupungille paitsi toiminnan todennettavuuden, hyvän hallintotavan ja vaatimustenmukaisuuden, myös yksittäisten työntekijöiden työtehtävien kannalta. Asiakirjallista tietoa tarkasteltiin aineiston perusteella erityisesti sen todistusvoimaisuuden kautta ja asianhallintajärjestelmässä arvostettiin myös käsittelyprosessien eri vaiheiden asianmukaista kuvaamista. Merkittäväksi eduksi luettiin myös paikkariippumattomuus asiakirjallisen tiedon käsittelyssä ja nämä havainnot yhdessä kuvastavat mielestä hyvin sitä, kuinka muutoksesta voidaan löytää etuja organisaation

eri toimijoiden näkökulmista. Merkittäväksi vahvuudeksi näkisin myös sen, kuinka haastateltavat tunnistivat työssään ja organisaation toiminnassa erilaisia tiedonhallintaan, erityisesti asian- ja asiakirjahallintaan, kohdistuvia ulkoisia vaatimuksia. Tämä on arvokasta toiminnan järjestämisessä nykyisessä julkisen sektorin toimintaympäristössä, jossa tiedonhallintaan kohdistuu merkittävästi erilaisia ulkoista ohjausta.

Toistuvaksi teemaksi havaintoja yhdistelemällä ja pyramidimallin eri tasoja toisiinsa vertailemalla nousi käyttäjälähtöisyys, jonka nostaisin tutkimuskysymyksiin peilaten kenties tärkeimmäksi tehokasta asian- ja asiakirjahallintaa rakentavaksi edellytykseksi. Käyttäjälähtöisyyttä asiakirjahallinnassa on tutkittu kirjallisuuden perusteella jonkin verran ja esimerkiksi Chandler (2022, 277) toteaa, että asiakirjahallintaan ja sen asianmukaiseen toteuttamiseen kohdistuvaa vastarintaa ja välinpitämättömyyttä henkilöstön keskuudessa on havaittu, kun henkilöstön eli käyttäjien näkökulma on sivuutettu. Tämänkaltaisen havainnon teki myös Svärd (2013) tutkiessaan belgialaisen kunnan informaatiokulttuuria; huolimatta määräyksistä käyttäjät järjestivät asiakirjallista tietoa pääosin itse valitsemillaan tavoin. Chandler kuvailee mahdollisia syitä käyttäjien haluttomuuteen toteuttaa asiakirjahallintaa sovittujen linjausten mukaisesti ja jatkaa, että vertikaalisen lähestymistavan sijaan joissakin organisaatioissa on pyritty vaikuttamaan henkilöstöön horisontaalisesti, korostaen asiakirjahallinnalla tavoiteltavia etuja henkilöiden oman työn näkökulmasta (Chandler 2022, 278).

Näiden etujen saavuttamisen tärkeys korostui myös oman tutkimukseni aineistossa. Haastateltavat kuvasivat esimerkiksi sitä, että asiakirjojen tallentaminen oikeisiin paikkoihin on helpompaa silloin, kun saatavilla on selkeät ohjeet ja luokittelut (tiedonohjaussuunnitelma) – kun tallentaminen on vaikeaa, säästää se myös henkilön työaikaa ja helpottaa työtä myöhemmin, kun tietoon on tarvetta palata tai sitä on jaettava esimerkiksi omalle sijaiselle. Tämän tukemiseksi Tornion kaupungilla oli aineiston perusteella tehty toimia esimerkiksi työstämällä tiedonohjaussuunnitelmaa yhteistyössä substanssitoimijoiden kanssa. Myös koulutuksen ja perehdytyksen osalta toivottiin käyttäjälähtöistä otetta, jonka kautta asiakirjahallinnan toteuttaminen oman substanssitehtävän ohella tai osana sitä muodostuisi hyödylliseksi. Koulutusta toivottiin myös määrällisesti lisää. Perehdytykseen ja henkilöstön osaamiseen panostaminen jatkossakin tukee eittämättä sähköisen asianhallinnan toteuttamista ja siten kunnan perustoimintojen ja -palveluiden järjestämistä.

Lopuksi, tämän tutkimuksen toteuttamisen yhteydessä nousi esiin useampiakin mahdollisia jatkotutkimuksen kohteita ja näkökulmia. Osa näistä liittyy suoraan tutkimaani aiheeseen ja siihen valittuun

lähestymistapaan ja osa puolestaan muodostui tämän tutkimuksen innoittamana, heränneestä mielenkiinnosta tarkastella informaatiokulttuurin ja asiakirjahallinnan suhdetta laajemminkin. Ensinnäkin on todettava, kuten varmasti usein pro gradu -tutkielmien pohjaksi toteutettujen tutkimusten yhteydessä, että laajuudeltaan pieni otanta ei ole vielä riittävä esimerkiksi case -organisaation eri tasojen kattavaan tarkasteluun. Vaikka tutkimus tuottaakin empiiristä, esimerkiksi loppukäyttäjien näkökulmasta tarkastelemisen arvoista tietoa ja valottaa organisaatiossa työskentelevien näkemyksiä sen toimintaympäristöstä ja -tavoista, voitaisiin laajemman otannan kautta samankaltaisella tutkimusasetelmalla muodostaa kokonaisvaltaisempi kuva kaupungin informaatiokulttuurista. Tässä tutkimuksessa ei myöskään huomioitu organisaation sijaintiin liittyvien maantieteellisten tekijöiden mahdollisia vaikutuksia sen informaatiokulttuurin määrittymiseen, eikä Oliverin ja Foscarinin ICF-malliin sisältyviä metatasoja (luottamus, kieli) tarkasteltu omina ulottuvuuksinaan.

Tutkimusten tulosten yleistäminen samankaltaisiin organisaatioihin voisi olla mahdollista, mutta kun lähestytään informaatiokulttuuria Oliverin määrittelyn kautta, mielekkäämpää olisi tehdä vertailevaa tutkimusta organisaatioiden välillä – tämänkaltainen useampaa samankaltaistakin organisaatiota tarkasteleva tutkimus voisi johtaa myös yhtenäisten piirteiden havainnointiin ja tulosten yleistettävyyteen. Yhdessä case-organisaatiossa toteutetun tutkimuksen tulosten yleistäminen muihin organisaatioihin ei ole sellaisenaan mahdollista ja haastatteluiden rajattu otanta on tärkeää huomioida, kun tarkastellaan tutkimuksen tuloksia organisaation kontekstissa. On myös muistettava, että laadullisessa haastattelututkimuksessa analyysi muodostuu teoriaohjaavastikin tutkijan työn tuloksena, joten subjektiiviset näkemykset voivat vaikuttaa johtopäätöksiin ja esimerkiksi siihen, millaisia havaintoja aineistosta on tehty. Omaa tutkijapositioniani pohdin tarkemmin luvussa neljä.

Svårdin (2013) tutkimukseen belgialaisen kuntaorganisaation informaatiokulttuurista peilaten tämän tutkimuksen asetelmaa olisi kiinnostava laajentaa siten, että informaatiokulttuurin eri piirteiden empiirisen tarkastelun lisäksi analyysi informaatiokulttuurista toteutettaisiin lisäksi hyödyntäen esimerkiksi Davenportin (mm. 1997) informaatiokulttuurin jaottelua tai esimerkiksi Choon ym. (mm. 2006) tietokulttuurin nelikenttämallia. Svård, jonka tutkimusasetelma oli oman tutkimukseni kanssa varsin samankaltainen, totesi tekemiensä havaintojen pohjalta, että tutkimuksen case-organisaation informaatiokulttuuri voitiin nähdä epäkypsänä ja kunnalla oli anarkistinen informaation hallinnan malli – tämän diagnostiikan kautta Svårdin tutkimuksen pohjalta voitiin esittää tutkitun kunnan informaatiokulttuurin luomiin haasteisiin liittyviä näkemyksiä.

Yhden organisaation informaatiokulttuurin kokonaisvaltainen tarkastelu voisi toimia hyvänä ajurina

esimerkiksi asiakirjahallintaan liittyville kehittämis- tai arviointiprojekteille, mutta vastaavaa asetelmaa voisi hyödyntää myös vertailevassa tutkimuksessa esimerkiksi eri kuntaorganisaatioiden kontekstissa. Kuntien sijaitessa julkisen sektorin organisaatioina esimerkiksi lakiuudistusten ja muiden tiedonhallintaan kohdistuvien vaatimusten alaisuudessa, voisi tämänkaltaisesta käyttäjien näkökulmaa korostavien tutkimusten tuloksista olla vähintäänkin nykytilaa tai mahdollisia haasteita kuvaavaa arvoa.

Ilahduttavasti tutkimuksen toteuttaminen ja erityisesti analyysivaiheen työstäminen herätti kuitenkin saturaatioon ja siirrettävyyteen liittyvien kysymysten lisäksi myös muita mahdolliseen jatkotutkimukseen liittyviä ajatuksia. Tiedonhallinnan toteuttamiseen vaikuttavien inhimillisten tekijöiden osalta tulini pohtineeksi, erityisesti analyysin osaamista ja koulutusta käsittelevää osuutta kirjoittaessani, että tiedonhallinnan osaaminen organisaatioissa on moninainen pääoma, jonka hajautuminen nostaa esiin tarkastelun arvoisia kysymyksiä. Tiedonhallinnan hajautunut toteuttaminen esimerkiksi perinteiseen, keskitettyyn arkistotoimeen verraten korostaa osaamisen kerryttämisen, perehdytyksen ja koulutuksen tarvetta, mikä puolestaan muuttaa vahvasti tiedonhallinnan, erityisesti asiakirjahallinnan, ammattilaisten toimenkuvaa. Oman tutkimukseni aineiston perusteella myös tämä vastuiden ja tekemisen jakautuminen organisaation eri tasoilla on tunnistettu myös Tornion kaupungilla.

Paitsi osaamisen jakaminen ja erilaisten sisäisten toimintatapojen jalkauttaminen organisaatioon, myös tämä ammattilaisuuden murros olisi mielenkiintoinen tutkimusaihe, jonka tarkastelu voisi valottaa digitaalistuvassa julkishallinnossakin sitä, millaisin toimin eri organisaatioiden on tuettava tiedonhallinnan sähköistä siirtymää ja miten muuttuva toimintaympäristö vaikuttaa organisaation eri toimijaryhmiin. Myös esimerkiksi COVID19 -pandemian vauhdittaman digiloikan vaikutusten arviointi toisi oman ulottuvuutensa toimintojen hajautumisen tarkasteluun. Ammattilaisuuden muutos luo väistämättä vaikutuksia siihen, kuinka asiakirjahallinnan ammattilaiset ovat vuorovaikutuksessa organisaation muihin toimijoihin. Myös tämä aihe ja näkökulma kiinnittyvät mielestäni vahvasti juuri niihin pehmeisiin, inhimillisiin tekijöihin, joiden tarkastelu myös tiedonhallinnan kentällä on erityisen arvokasta.

LÄHTEET

Affisco, J.F. ja Soliman, K.S. (2006). E-Government: s strategic operations management framework for service delivery. *Business Process Management Journal*, 12(1), 13-21.

DOI: 10.1108/14637150610643724

Arkistolaki 23.9.1994/831. Saatavilla osoitteesta: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940831>, viitattu 21.8.2022.

Bailey, S. ja Vidyarthi, J. (2010). Human-computer interaction: the missing piece of the records management puzzle. *Records Management Journal*, 3(2010), 279-290. DOI:

10.1108/09565691011095300

Chandler, K. (2022). Reevaluating the mission of control in records management: tools for a staff-centered approach. *Records Management Journal*, 3(2022), 276-287. Doi: 10.1108/RMJ-05-2022-0012

Choo, C.W. (2013). Information culture and organization effectiveness. *International Journal of Information Management*, 33(2013), 775-779. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2013.05.009>

Choo, C.W., Furness, C., Paquette, S. ja van der Berg, H. (2006). Working with information: information management and culture in a professional services organization. *Journal of Information Science*, 32(6), 491-510. Doi: 10.1177/0165551506068159

Dikipoulou, A. ja Mihiotis, A. (2012). The contribution of records management to good governance. *The TQM Journal*, 24(2), 123-141. DOI 10.1108/17542731211215071

Duranti, L., Franks, P. C., & Anderson, K. (2015). *Encyclopedia of archival science*. Rowman & Littlefield.

Haasio, A., Harviainen, J-T. ja Savolainen, R. (2019). *Johdatus tiedonhankintatutkimukseen*. Avain.

Henttonen, P. (2015). *Johdatus asiakirjahallinnan tutkimukseen*. Avain.

Henttonen, P. (2023). *Johdatus asiakirjahallinnan tutkimukseen (Uudistettu laitos)*. Avain.

Henttonen, P. ja Mäkinen, S. (2011). Motivations for records management in mobile work. *Records Management Journal*, 21(3), 188-204.

Henttonen, P., Kautto, T. ja Valtonen, M-R. (2019). *Asiakirjallisen tiedon hallinta*. Saatavilla osoitteesta: <https://sites.tuni.fi/uploads/2019/03/57613a03-henttonen-kautto-valtonen-asiakirjatiedon-hallinta.pdf>, viitattu 26.9.2022.

Hirsjärvi, S., & Hurme, H. (2008). *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Gaudeamus.

Hirsjärvi, S. ja Hurme, H. (2022). *Tutkimushaastattelu : teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Gaudeamus.

Ihalainen, H. (2010). *Tietohallinto osana julkishallinnon sähköistyvää muutosta* (Väitöskirja, Lapin yliopisto). (Acta electronica Universitatis Lapponiensis). <https://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-2011291053>

Jylhä, V. (2017). *Information Management in Health Care: A Model for Connecting Information Culture and Patient Safety* (Väitöskirja, Itä-Suomen yliopisto). (Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Social Sciences and Business Studies, 140). <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-2384-4>

Kilkki, J. (2002). Bearmania kansallisten arkistokäytäntöjemme tieteellisenä kuorrutuksena. Teoksessa *Arkistoyhdistyksen julkaisuja 8* (s. 51-70). Arkistoyhdistys.

Kuntaliitto. (2016). Kuntasektorin asianhallinnan viitearkkitehtuuri. Saatavilla osoitteesta: <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2016/1735-kuntasektorin-asianhallinnan-viitearkkitehtuuri>, viitattu 26.9.2022.

Kuntaliitto. (2022). Tiedonhallinta. Saatavilla osoitteesta: <https://www.kuntaliitto.fi/kehittaminen-ja-digitalisaatio/digiosaaminen/tiedon-elinkaari/tiedonhallinta>, viitattu 27.3.2023.

Kuntaliitto. (2023). Kunnan hallintojohtosääntömalli. Kuntaliitto. Saatavilla osoitteesta: <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2023/2239-kunnan-hallintosaantomalli>, viitattu 27.3.2023.

Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta 906/2021. Saatavilla osoitteesta: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190906>, viitattu: 22.8.2022.

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621. Saatavilla osoitteesta: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>, viitattu 22.8.2022.

Lips, M. (2017). *DIGITAL GOVERNMENT: Managing public sector reform in the digital era*. Routledge.

Mäkinen, S. ja Valtonen M-R. (2002). Digitaalinen asianhallinta informaatiotutkimuksen opetus-alana. *Informaatiotutkimus*, 21(4), 90-94. Saatavilla <https://journal.fi/inf/article/view/2185>, viitattu 27.3.2023.

Oliver, G. (2008). Information culture: exploration of differing values and attitudes to information in organisations. *Journal of Documentation*, 64(3), 363-385. Doi: 10.1108/00220410810867588

Oliver, G. (2011). *Organisational culture for information managers*. Chandos Publishing.

Oliver, G. (2017). Understanding Information Culture: Conceptual and Implementation Issues. *Journal of Information Science Theory and Practice*, 5(1), 6-14.

<http://dx.doi.org/10.1633/JISTaP.2017.5.1.1>

Oliver, G. ja Foscarini, F. (2020). *Record Keeping Cultures*. Facet.

Oliver, G., Foscarini, F. ja Evans, J. (2019). *Information Culture(s) Toolkit*. International Council on Archives. Saatavilla osoitteesta: <https://www.ica.org/en/information-cultures-toolkit>, viitattu 16.3.2023.

Packalén, S. (2017). *Functional Classification Systems in Finnish Public-Sector Organisations* (Väitöskirja, Tampereen yliopisto). (Acta Universitatis Tamperensis 2291).

<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0473-7>

Piekkari, R. ja Welch, C. (2020). Oodi yksittäistapaustutkimukselle ja vertailun moninaiset mahdollisuudet. Teoksessa Puusa, A. ja Juuri, P. (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät* (s. 207.-215). Gaudeamus.

Pruikkonen, A. (2021). *Näennäisen helppoa? Sosiaalinen media kuntajohtamisessa* (Väitöskirja, Lapin yliopisto). (Acta electronica Universitatis Lapponiensis). <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-272-6>

Puusa, A. ja Juuti, P. (2020). Organisaatiokulttuurinäkökulma esimerkkinä laadullisen tutkimuksen yleistymisestä. Teoksessa Puusa, A. ja Juuti, P. (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät* (s. 61-74). Gaudeamus.

Ranta, A. (2022). *Sähköinen arkistointi julkisessa organisaatiossa*. (YAMK-opinnäytetyö, Satakunnan ammattikorkeakoulu). Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2022052110929>

Ruusuvuori, J., Nikander, P. ja Hyvärinen, M. (2010). Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. (toim.), *Haastattelun analyysi*. Vastapaino.

Salminen, H. M. (2015). *Informaatiokulttuurin elementit organisaatiossa – Puolustushallinnon rakennuslaitos*. (Pro gradu –tutkielma, Tampereen yliopisto). Tampere University Press.

<https://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201506261862>

Schein, E. H. & Schein, P. (2017). *Organizational culture and leadership*. John Wiley & Sons, Inc.

Shcoll, H.J. (2015). *E-Government: Information, Technology, and Transformation*. Routledge.

Smallwood, R. (2014). *Information governance : concepts, strategies, and best practices*. Wiley.

Sundqvist, A. ja Svärd, P. (2016). Information culture and records management: a suitable match? Conceptualizations of information culture and their application on records management. *International Journal of Information Management*, 36(2016), 9-15. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijinfo-mgt.2015.08.004>

Svärd, P. (2014). The impact of information culture on information/records management – A case study of a municipality in Belgium. *Records Management Journal*, 24(1), 5-21.

Syväjärvi, A. ja Kivivirta, V. (2017). Tulevaisuuden kunta ja digitalisaatio – kohti digikuntaa ja digikuntalaista. Teoksessa Nyholm, I., Haveri, A., Majoinen, K. ja Pekola-Sjöblom, M. (toim.) *Tulevaisuuden kunta*, (s. 265-277). Kuntaliitto.

Syväjärvi, A., Leinonen, J., Pruikkonen, A. ja Korhonen, R. (2017). *Sosiaalinen media kuntajohtamisessa*. Kunnallisan kehittämissäätiö. Otava.

Tiedonhallintalautakunta (2020). *Suositus tiedonhallintamallista*. Valtiovarainministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-328-1>

Tornion kaupunki. (2023). Tornio – maailman toimivin rajakaupunki. Saatavilla osoitteesta: <https://www.tornio.fi/kaupunki-ja-hallinto/tietoa-torniosta/>, viitattu 16.3.2023.

Tornion kaupunki. (2023). Tornion kaupungin virasto-organisaatio. Saatavilla osoitteesta: <https://www.tornio.fi/kaupunki-ja-hallinto/organisaatio/>, viitattu 16.3.2023.

Tornion kaupunki. (2022). Tornion kaupungin tilinpäätös 2021. Saatavilla osoitteesta: <https://www.tornio.fi/kaupunki-ja-hallinto/talous-ja-strategia/talousarvio/>, viitattu 15.2.2023.

Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (Uudistettu laitos.). Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuomikorpi, S. (2005). *Kohti hallinnollisen ajattelukyvyn mallia* (Väitöskirja, Helsingin yliopisto). Helsingin yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:952-10-2371-6>

Vakkala, H. ja Syväjärvi, A. (2020). Tietokulttuurin ulottuvuudet sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuvissa organisaatioissa – vuorovaikutteisen tiedolla johtamisen haaste. *Hallinnon tutkimus*, 39(2), 122-139.

Valtonen, M-R. ja Henttonen, P. (2010). Asiakirjatiedon hallinta. Teoksessa Serola, S. *Ote informaatiosta – johdatus informaatiotutkimukseen ja interaktiiviseen mediaan*, (s. 211-239). BTJ Kustannus.

Voutilainen, T. (2007). *Hyvä sähköinen hallinto*. Edita Publishing Oy.

Voutilainen, T. (2020). *Digitaalisten palvelujen sääntely*. Alma Talent.

Voutilainen, T. (2019). *Oikeus tietoon - Informaatio-oikeuden perusteet*. Edita Publishing Oy.

LIITE: HAASTATTELURUNKO

Taustaa

Millaisia työtehtäviä sinulla on organisaatiossa? Oletko työskennellyt tehtävissäsi pitkään?

Tunnistatko työssäsi asianhallintaan tai asiakirjahallintaan liittyviä tehtäviä? Liittyykö sinulla näihin tehtäviin suoraa vastuuta?

Käytätkö työssäsi asianhallintajärjestelmää? Jos käytät, mihin? Jos et, miksi?

Asiakirjat

Mitä asiakirjoja tyypillisesti käsittelet työssäsi tai asianhallinnassa?
Kuvaa esimerkin omaisesti jonkin tällaisen asiakirjan käsittelyä.

Millaisia asiakirjoja pidät tärkeänä? Miksi?

Tiedonhallinta

Tunnistatko asian- tai asiakirjahallintaan liittyviä sääntöjä, ohjeita tai vaatimuksia organisaatiossasi? Miten nämä näkyvät työssäsi? Onko näitä mahdollista noudattaa?

Liittyykö asianhallintaan haasteita? Millaisia ja miten ratkaisette työssänne näitä?

Mitä hyviä käytäntöjä tunnistat tiedonhallintaan liittyen?

Onko sinulla tai tiimissänne joitakin asian- tai asiakirjahallintaan liittyviä käytänteitä, jotka auttavat toteuttamaan tehtäviä tehokkaammin?

Käytättekö esimerkiksi asianhallintajärjestelmän lisäksi muita järjestelmiä asiakirjojen käsittelemiseen tai säilyttämiseen?

Jos esimerkiksi työssäsi sinua seuraava henkilö kysyisi sinulta, miten ja miksi vaikkapa päätöksiä on tehty, millaisia neuvoja antaisit asian selvittämiseksi?

Haluaisitko kommentoida organisaationne tietojärjestelmiä tiedonhallinnan näkökulmasta?

Organisaatiokulttuuri

Millaisena koet organisaationne kulttuurin?

Millaisilla sanoilla, esimerkiksi adjektiiveilla, kuvailisit työpaikkaasi ja työn tekemisen tapoja?