

Sari Mäkinen & Marjo Rita Valtonen

Digitaalinen asianhallinta informaatio- tutkimuksen opetusalanana

Sari Mäkinen & Marjo Rita Valtonen: Digitaalinen asianhallinta informaatiotutkimuksen opetusalanana [E-record Management Education as a part of Information Studies] Informaatiotutkimus 21 (4), 90-94.

In the research and curricula of the University of Tampere the field of information studies focuses on information retrieval, information seeking and information management, records management and archival theory being areas of new development. Digital document management systems and electronic records pose new challenges to records management and preservation. Information managers need information and the capability to handle new technologies, information systems, retention planning and many other aspects of the work.

Courses on records management and document management in the Department of Information Studies are run on Livelink System. This education is within the context of processmanagement, records management, retention and technological solutions. Students are introduced to the various systems available, their functionality and evaluation.

Address: Sari Mäkinen, Department of Information Studies, FIN-33014 University of Tampere, Finland. E-mail: sari.makinen@uta.fi.

Asiakirjahallinnon ja arkistotoimen opintokokonaisuus

Tampereen yliopiston informaatiotutkimuksen laitoksen opetuksessa ja tutkimuksessa on kolme painoalaa: tiedonhaku, tiedonhankinta ja tietohallinto. Asiakirjahallinto ja arkistotoimi (AA) ovat informaatiotutkimuksen opetuksen uusin, tietohallintoon kuuluva osa-alue, jossa opetusta on annettu vuodesta 1997 lähtien. Laitoksen antama AA-opetus on ainutlaatuista Suomessa; alan yliopistotasoisia opetusta ei aiemmin eikä muissa yliopistoissa ole ollut tarjolla. AA-opinnot eivät ole itsenäinen opintopaketti, josta voisi rakentaa erillisen tutkinnon, vaan kurssit ovat informaatiotutkimuksen muuhun opetukseen integroitu valinnainen kokonaisuus aine- ja syventäviä opintoja.

Kaikki informaatiotutkimuksen opiskelijat perehtyvät perusopinnoissa asiakirjahallinnon ja arkistotoimen käsitteisiin ja toimintatapoihin. Kokonaisuudessaan opiskelija voi suorittaa AA-opintoja yhteensä 28 opintoviikkoa.

Mitä asiakirjahallinto ja arkistotoimi ovat?

Asiakirjahallinto (records management) on toiminnan tuottaman ja tarvitseman, organisaation sisäisen tiedon hallintaa. Kyse on tiedonhallinnan alueesta, joka on vastuussa asiakirjojen tuottamisen, vastaanottamisen, ylläpitämisen, käytön ja hävittämisen systemaattisesta kontrollista. Kansainvälinen standardi määrittää asiakirjahallinnon tarkoitukseksi rekisteröidä ja ylläpitää asiakirjojen muodossa toiminnan

todennettavuutta (accountability) sekä todisteita (evidence) ja informaatiota toiminnasta ja tehtävien suorittamisesta.

(Asiakirjatieto on prosessilähtöistä informaatiota, jota luodaan, strukturoidaan ja tallennetaan toimintaprosesseissa siten, että myös asiakirjatiedon haku on mahdollista tuon toimintakontekstin kautta. Asiakirjatieto on organisaation tietoresurssi. Sen strateginen hallinta, asiakirjahallinnon ydintavoitteena, tulisi sisältyä tietohallintoon ja tietojärjestelmäarkkitehtuurien suunnitteluun. Asiakirjatiedon erottaa muusta informaatiosta ja dokumenteista sen synty tapa, kontekstuaalisuus, juridinen merkitys, kollektiivisuus ja historiallisuus. Asiakirjan tunnusmerkki ei ole sen fyysinen muoto vaan sen kontekstuaalinen, toimintaan liittyvä luonne. Asiakirjatiedolle on ominaista myös lakisääteisyys; asiakirjatiedon elinkaaren hallintaan vaikuttavat monet lait, asetukset ja ohjeet, joista tärkeimpiä ovat arkistolaki, laki viranomais toiminnan julkisuudesta, henkilötietolaki ja laki sähköisestä asioinnista.

Asiakirjahallinto ja arkistotoimi ovat Suomessa osittain päällekkäisiä käsitteitä. Julkishallinnon arkistotoimi määrittänyt arkistolaissa; sen tehtävänä on huolehtia asiakirjojen käytettävyydestä, säilymisestä ja tietopalvelusta sekä määrittää asiakirjojen säilytysarvo ja hävittää tarpeeton aineisto.

Asiakirjahallinnon ja arkistotoimen opetus sisältää teoreettisten, metodologisten ja käytännön kysymysten käsittelyä. Esimerkiksi kevään 2002 Asiakirjahallinnon suunnittelu kurssilla toteutettiin todellisessa organisaatiokontekstissa taustasuunnittelutyö, jonka pohjalta on mahdollista ryhtyä toteuttamaan käytännön asiakirjahallinnon suunnitelmia.

Asianhallinta tuo uutta näkökulmaa informaatiotutkimukseen

Digitaalisen asianhallinnan kurssit ovat osa asiakirjahallinnon ja arkistotoimen opintokokonaisuutta, jossa painopiste on sekä sähköisessä toimintaympäristössä että pysyvässä säilytyksessä. AA-opintokokonaisuuden opetussisällöissä korostuu asiakirjatiedon elinkaaren alkupää, digitaalisten asiakirjojen tuottaminen, hallinta, käyttö ja säilyttäminen. Informaation ja arkistonhoitaja/asiakirjahallinnon ammattilaisen ammattisisällöt ovat lähentymässä toisiaan

nopeammin kuin aiemmin, koska digitaalisessa asianhallinnassa yhdistyy konkreettisella tasolla tietoresurssien hallinta, tiedonhaku järjestelmäkontekstissa sekä myös tiedonhankinta organisaatioissa. Digitaaliset aineistot ovat osa molempien työtä, jossa tiedonhaun, hankinnan ja käytön merkitys korostuu. Molemmat ammattiryhmät ovat samantyyppisten ongelmien edessä.

Digitaalisen asianhallinnan historia alkaa 1980-luvulta, jolloin alettiin käyttää manuaalidiaarien sijasta atk-diaareja¹. Atk-rekisteristä oli huomattavasti helpompaa ja nopeampaa hakea tietoja käsiteltävästä asiasta ja sen käsittelyvaiheista. 1990-luvulle tultaessa laajemmat asianhallintatietojärjestelmät alkoivat yleistyä. Erityisesti julkishallinnon järjestelmissä oli mukana sähköisen diaarin lisäksi erilaisia valmistelu- ja päätöksentekosovelluksia, esityslista-pöytäkirjajärjestelmiä sekä digitaalisia arkistoja.

Asianhallinnassa on kyse organisaation työprosessien ja päätöksentekoprosessien sekä niihin liittyvien asiakirjojen ja muiden tietovarantojen hallinnasta. Asianhallinnan kehittäminen edellyttää organisaation työprosessien perin pohjalta tuntemusta ja syntyvien asiakirjojen roolin ymmärtämistä. Jokainen on arkielämässä tekemisissä asianhallinnan kanssa; tuttua esimerkkinä rahan nostaminen pankkiautomaatista. Kyseessä on asianhallintaprosessi, joka on kokonaan digitalisoitu. Aiemmin asiakas jonotti pankin konttorissa pääsyä pankkivirkailijan palveltavaksi. Rahannostoon tililtä tarvittiin pankkikirja, henkilöllisyyden varmistamiseen henkilöllisyystodistus sekä lisäksi vielä asiakkaan allekirjoittama paperimuotoinen tositate nostetusta summasta. Pankkivirkailija tarkisti pankin tietojärjestelmistä tilin saldon ja teki tarvittavat toimenpiteet. Nykyään rahan nostamiseen tarvitaan automaatti, muovikortti ja tunnusluku. Koko prosessi on nopeutunut, pankkitoimihenkilö on korvautunut koneella ja ainoa paperimuotoinen dokumentti tapahtumasta on automaatin tulostama kuitti. Pankkiautomaatit ovat esimerkki asianhallintaprosessin uudelleensuunnittelusta, yksinkertaistamisesta ja tehostamisesta.

¹Diaari on asiakirjahallinnon rekisteri, jonne organisaatio rekisteröi vireille pannut asiat sekä niihin liittyvät asiakirjat tiedon löytämiseksi ja käsittelyvaiheiden asiakirjaliikenteen dokumentoimiseksi.

Toinen esimerkki digitaalisesta asianhallinnasta organisaatiokontekstissa on matkalaskun käsittely. Sen käsittelyprosessi voidaan tarvittaessa kokonaan digitoida ja välttää prosessin aikana turhaan tulostetut paperiasiakirjat ja tietojen uudelleen muuttaminen digitaaliseen muotoon. Järjestelmissä olevilla työnkulkusovelluksilla voidaan rakentaa omaan organisaatioon ja käytäntöihin soveltuva työnkulkukaavio, jonka avulla käsittelyprosessia yksinkertaistetaan. Matkalaskun tekijä voi täyttää lomakkeen asianhallintajärjestelmässä, lähettää sen ennalta määrätyn työnkulkuketjun kautta käsittelijälle, joka tekee laskuun omat toimenpiteensä. Käsittelijä lähettää hakemuksen edelleen päätöksentekijälle, joka kirjaa päätöstitiedot. Työnkulkuun voidaan myös kytkeä järjestelmästä riippuen ominaisuus, joka automaattisesti ilmoittaa hakijalle, koska hänen asiansa on käsitelty ja hyväksytty. Tämä kaikki voidaan toteuttaa samassa järjestelmässä, jonka avulla organisaatiossa hallinnoidaan esimerkiksi dokumentteja ja projekteja.

Digitaalisessa muodossa olevien dokumenttien ja asiakirjojen hallinta voi olla todellinen ongelma. Tarjolla on monenlaisia järjestelmiä näitä toimintoja varten. Tiedon hakijan ja käyttäjän näkökulmasta on tärkeää, että tarvittava tieto löytyy nopeasti suurestakin dokumenttimäärästä. Mm. julkisuuslaki velvoittaa viranomaista antamaan tietoja käsittelemistään julkisista asioista. Tiedon pyytäjää on diaarin ja muiden hakemistojen avulla avustettava yksilöimään asiakirja, josta tieto löytyy. Asiakirjojen kuvailu, luokittelu ja haku ovat tärkeitä tiedon käytettävyyden kannalta. Julkisuuslaki velvoittaa viranomaista toteuttamaan hyvää tiedonhallintatapaa huolehtimalla asiakirjojen, tietojärjestelmien ja niihin sisältyvien tietojen asianmukaisesta saatavuudesta, käytettävyydestä, suojaamisesta sekä eheydestä. Käytettävissä on oltava uusien versio kyseisestä dokumentista tai lopullinen asiakirja, mutta tarvittaessa myös vanhemmat versiot, jotka liittyvät käsitellyn asian kontekstiin ja käsittelyhistoriaan. Versionhallinta antaa asiakirjaan perspektiiviä ja mahdollistaa tiedon uudelleen käytön.

Dokumenttien hallinta voidaan laajentaa kattamaan myös www-sivujen sisällön hallinta ja päivittäminen. WWW-julkaiseminen voidaan integroida asianhallinta- tai dokumenttienhallintajärjestelmään. Näin esimerkiksi julkisella sektorilla toteutetaan julkisuuslain tiedottamisvelvoitetta julkaisemalla muun muassa hallintoelinten

esityslistoja ja pöytäkirjoja www-sivuilla. Julkaisuprosessi voidaan yhdistää suoraan asianhallintajärjestelmään, jolloin tarvittavat tiedot päivittyvät verkkosivuille helposti ja nopeasti kansalaisten luettaviksi.

Sähköinen asiointi on osa asianhallintaa. Mm. Tampereen kaupunki julkisti alkuvuodesta 2002 sähköisen asiointipalvelun verkkosivuillaan. Kaupunkilaisilla on mahdollisuus toimikorttia käyttäen laittaa vireille kunnallisaloitteita sekä seurata oman asiansa ajantasaista etenemistä kaupungin sähköisestä diaarista. Internetin kautta vireille pannut asiat kirjautuvat kaupungin asianhallintajärjestelmässä olevaan diaariin; kuntalaisen vireille laittaman asian käsittelyprosessi on siten digitoitu alusta lähtien.

Digitaalisen asianhallinnan opetus

AA-opintokokonaisuus painottuu erityisesti sähköiseen toimintaympäristöön ja asianhallintajärjestelmiin. Pitkäaikais- ja pysyväissäilytyksen problematiikka sähköisessä toimintaympäristössä askarruttaa sekä asiakirjahallinnon ammattilaisia että järjestelmäsuunnittelijoita. Aineopintojen neljän opetuskurssin tavoitteena on yhdistää asiakirjahallinnon (aktiiviasiakirjojen hallinta), arkistotoimen (pitkäaikaissäilytys) sekä toiminnallinen/hallinnollinen näkökulma (prosessien hallinta) ja järjestelmät (tekniikka). Nämä elementit yhdistämällä luodaan kokonaisnäkemys, jonka avulla voidaan vaikuttaa mm. tietojärjestelmien suunnitteluun, erityisesti tietojen ja asiakirjojen pitkäaikaissäilytyksen vaatimusten huomioon ottamiseen.

Asiakirjahallinnon ja tiedonhallinnan ammattilaisten tulee perehtyä järjestelmien suunnitteluun ja niiden olennaisiin toimintaperiaatteisiin kuten myös atk-ammattilaisten asiakirjahallinnon näkökulmiin. Asiakirjahallinnon ja arkistotoimen peruskursseilla käsitellään asianhallintaa ja asianhallintajärjestelmiä osana organisaation toiminnan kehittämistä ja asiakirjatiedon kokonaisvaltaista elinkaarisuunnittelua. Digitaalisen asianhallinnan opetuksessa puolestaan yhdistetään asiakirjahallinnon, tekniikan ja tietohallinnon aineksia kuin myös laajemmin muita informaatiotutkimuksen elementtejä kuten indeksointia, metadatan ja tiedonhakuja.

Ensimmäinen digitaalisen asianhallinnan kurssi pidettiin vuonna 1999. Opetusta toteutettiin aluksi luento- ja seminaaripainotteisena, olennaisia olivat

myös vierailukäynnit erilaisiin organisaatioihin ja niiden asianhallintajärjestelmiin tutustuminen.

Kokemukset digitaalisen asianhallinnan opetuksesta

Digitaalisen asianhallinnan opetuksen tavoitteena on antaa opiskelijoille käsitys työelämän organisaatioissa käytössä olevista erityyppisistä tietojärjestelmistä, niiden toiminnallisista käyttötarkoituksista ja hyödyntämisestä asiakirjahallinnon suunnittelussa sekä tietojärjestelmien kehittämistä asiakirjahallinnon vaatimukset täyttäväksi. Opiskelija perehtyy myös tarjolla oleviin erilaisiin järjestelmiin ja niiden soveltuvuuksiin erilaisiin toimintatarkoituksiin. Päämääränä on tuottaa opiskelijalle valmiuksia osallistua täysipainoisesti asianhallintajärjestelmän arviointi-, hankinta- ja suunnitteluprojekteihin.

Digitaalisen asianhallinnan opetuksessa on olennaista antaa opiskelijoille mahdollisuus todentuntuiseen harjoitteluun oikealla asianhallintajärjestelmällä. Teoreettinen luento-opetus ei riitä, vaan opiskelijoiden pitää itse konkreettisesti voida toteuttaa asianhallinnan toimintoja. Siten heillä on työelämään siirtyessään hyvät valmiudet käyttää ja arvioida erilaisia asianhallintajärjestelmiä. Digitaalisen asianhallinnan opetustarpeisiin on hankittu Open Textin Livelink-järjestelmä, jota voidaan luonnehtia knowledge management -järjestelmäksi. Järjestelmällä voidaan hallita sekä asioiden käsittelyä, dokumentteja ja projektityötä sekä organisaatiossa liikkuvaa vapaamuotoista tietoa. Tämän tyyppisen tiedon käsittelyyn järjestelmässä on monia työkaluja, kuten keskustelupalstat, uutiskanavat ja projektinhallintatyökalut. Asianhallintaa toteutetaan tehtävälisterien ja tietyille henkilölle osoitettujen tehtävien avulla sekä vaativampia työnkulkusovelluksia workflow-toimintojen avulla. Dokumenttien hallinta käsittää automaattisen versioinnin, kuitaukset, historiatiedot ja metatietojen määrittelyn. Livelink-järjestelmään on sisällytetty erilaisia työkaluja ja toimintoja, ja sitä voidaan käyttää organisaation sisäisenä työkaluna. Tarvittaessa se korvaa jopa sähköpostin organisaation sisällä. Varsinainen sähköinen arkisto ei sisälly järjestelmään.

Digitaalisen asianhallinnan opetuksen lähtökohtana on demonstroida keskeisiä asian- ja dokumenttienhallinnan toimintoja.

Sähköisten asiakirjojen hallintaa käsittelevässä tutkimuskirjallisuudessa ja projektiraporteissa esitettyjä vaatimuksia täyttävää järjestelmää ei toistaiseksi ole olemassa eikä sellaista opetustarkoituksiin halluttakaan. Oleellisen oppimisprosessin tavoitteena on pystyä arvioimaan järjestelmiä organisaation toiminnan kannalta sekä tunnistamaan järjestelmien asiakirjahallinnollisia ominaisuuksia ja puutteita. Vaikka useista järjestelmistä löytyvätkin yleiset dokumenttien hallinnan toiminnot (versiointi, historiatiedot, metadata), niistä lähes poikkeuksetta puuttuvat asiakirjatietojen seulonnan ja säilyttämisen hallinta. Järjestelmiin on viime vuosina suunniteltu lisämoduleita, joilla puutteita on pyritty korvaamaan. Myös Livelink-järjestelmään hankittiin lisämoduli, jonka avulla on mahdollista vastata asiakirjahallinnollisiin tarpeisiin.

Asianhallinnan avulla toteutetaan organisaatioiden työprosesseja; asioiden käsittelyprosesseja ja niissä tarvittavien tietojen, asiakirjojen ja tietovarastojen hallintaa. Opetuksessa harjoitusprosesseja ovat olleet kaupungin rakennuslupahakemus, ulkomaalaisviraston kansalaisuushakemus ja poliisin esitutkintaprosessi. Näin järjestelmän toimintojen opetteluun lisäksi harjoituksissa kytketään järjestelmän käyttö tosielämän käytännön prosesseihin. Teorialuennot integroidaan kiinteästi harjoituksiin.

Ongelmana asianhallinnan opetuksessa on järjestelmien soveltumattomuus opetuskäyttöön. Toimintaprosesseja varten suunniteltujen järjestelmien valmiit asetukset ja oletukset helpottavat käyttäjien elämää arkikäytössä, mutta pedagogisesti ne eivät välttämättä ole hyviä; tietyt toiminnot ovat liian loppuun asti mietittyjä ja tietyt automaattiset toiminnot hankaloittavat harjoitusten tekemistä. Opiskelijapalautteissa kiitetään opetuksen käytännönläheisyyden ja teorian yhdistämistä sekä harjoituksissa saatua konkreettista käytännön kokemusta.

Livelinkiä voidaan melko helposti käyttää myös oppimisympäristönä, vaikka sitä ei ole opetustarkoituksiin suunniteltukaan. Järjestelmäympäristö on ulkopuolisilta suljettu ja sinne on jokaisella omat käyttäjätunnukset. Järjestelmää käytetään selaimessa, jolloin pääsee käyttämään miltä tahansa verkkoyhteyksiltä varustetulta tietokoneelta. Järjestelmään on tallennettu kurssimateriaalia, siellä käydään keskustelua kurssiin liittyvistä teemoista ja tiedotus hoidetaan pääsääntöisesti järjestelmän kautta omalla

uutiskanavalla. Yksittäisille henkilöille voidaan myös tarvittaessa kohdistaa tehtäviä (task).

Alan kehittyvä tutkimusperinne

Asiakirjahallinnon ja arkistoimen tutkimus on maailmanlaajuisesti vasta luomassa omaa perinnettään ja kulttuuriaan. Väitöskirjatason tutkimuksen lisääntyminen on merkki asiakirjahallinnon kehittämisestä akateemisena oppiaineena. Tunnistettavissa on kolme selkeästi erottuvaa tutkimusintressiä: historiallinen perspektiivi, nykykäytäntöjä kuvailevat tutkimukset sekä elektronisiin asiakirjoihin liittyvä tutkimus. Arkistoalan tutkimus on pitkään ollut sidoksissa historiatieteeseen ja edelleen alan tutkimuksista suuri osa on tehdään historiallisesta perspektiivistä. Uudessa kansainvälisessä arkistotieteellisessä julkaisussa (Archival Science) korostuvat AA-alan uudet paradigmat: siirtyminen pois pelkästä arkistojen ja asiakirjahallinnon tehtävien, organisaation ja asiakirja-aineistojen kuvailusta niiden tarkastelemiseen yhteiskunnallisina ilmiöinä. Kohteena ovat tiedon toiminnalliset ja struktuuralliset ongelmat sekä yhteydet tietoyhteiskunnan terminologiaan ja yhteenkuuluvuus laajempaan informaatiokenttään.

Tutkimuskenttää dominoivat elektronisiin asiakirjoihin kohdentuva tutkimus ja tutkimusprojektit. Eri puolilla maailmaa on toteutettu monia sähköiseen asiakirjahallintoon liittyviä projekteja. Lähtökohtina ovat olleet niin yksittäisen asiakirjan tunnistamiseen liittyvä diplomatiikka kuin asiakirjan toiminnallisiin vaatimuksiin pohjaavat analyysimetodit. Asiakirjahallinnon yhteydet tiedonhallinnan kokonaiskenttään on kuitenkin unohdettu liian usein. Tutkimusprojekteista mm. Pittsburghin yliopiston projektissa ”Functional Requirements for Electronic Recordkeeping” luotiin metodologiaa digitaalisten asiakirjojen hallintaan ja Indianan yliopiston Electronic Records–projektissa pureuduttiin yksittäisen organisaation tietojärjestelmiin ja digitaalisiin asiakirjoihin käytännössä. Australiassa on puolestaan keskitytty asiakirjajatkumo-mallin (records continuum model) sekä asiakirjatiedon metadastandardin kehittämiseen.

Myös suomalainen alan tutkimus vasta etsii itsenäistä muotoaan ja pesäeroa historian-tutkimuksesta. Informaatiotutkimuksen laitokselle on tieto- ja asiakirjahallinnon tutkimusta edistämään perustettu REGIM-tutkimusryhmä

(Research Group on Information Management). Tutkimusryhmän piirissä on käynnissä sekä arkistotieteeseen, asiakirjahallintoon ja digitaaliseen asianhallintaan liittyviä tutkimuksia. Tutkittavaa riittää ja tutkimukseen pohjaavaa tietoa kaivataan kipeästi asiakirjahallinnon opetuksessa, erityisesti digitaalisen asianhallinnan alueella.

Suomessa Arkistolaitoksen SÄHKE-projektissa on pohdittu kulttuuriperinnön säilyttämistä sähköistyvässä maailmassa. Yhdessä projektin osahankkeessa on evaluoitu joukko asianhallintajärjestelmiä nykyisen tilanteen havainnollistamiseksi. Osaprojekteissa pyritään määrittelemään myös suomalaisten toiminnalliset vaatimukset arkistokelpoisille asianhallintajärjestelmille ja tekemään esiselvitys relaatiotietokantojen pitkäaikaissäilytyksestä. Projektin tähänastisissa selvityksissä todetaan, että sähköinen säilyttäminen ei toteudu nykyisissä järjestelmissä, mikä johtuu myös siitä, että yksityiskohtaisia määrittelyitä sähköisen säilyttämisen toteuttamiseksi ei ole vielä olemassa. Asiakirjahallinnollisten reunaehtojen toteutuminen tulisi ottaa järjestelmiä suunniteltaessa ja hankittaessa nykyistä paremmin huomioon.

Hyväksytty julkaistavaksi 19.11.2002

Lähteet

- Arkistolaitoksen sähköisten tietoaineistojen käsittelyn ja pitkäaikaissäilytyksen kehittämishanke SÄHKE, <http://www.narc.fi/sahke/> (luettu 14.10.2002).
- Hallituksen esitys laiksi sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 14.3.2002/HE 17.
- Indiana University Electronic Records Project, <http://www.indiana.edu/~libarch/ER> (luettu 14.10.2002).
- International Standard, Information and documentation – Records management ISO 15489, 2001.
- Julkisuuslaki 21.5.1999/621.
- Pittsburgh Project – Functional Requirements for Evidence in Recordkeeping. <http://web.archive.org/web/20000818163633/http://www.sis.pitt.edu/~nhprc/> (luettu 14.10.2002).