

Sari Mäkinen

Mitä on organisaation muisti?

Käsiteanalyysi Walkerin ja Avantin mukaan

Sari Mäkinen: Mitä on organisaation muisti? Käsiteanalyysi Walkerin ja Avantin mukaan [What is organizational memory? Concept analysis applying Walker and Avant's method]. Informaatiotutkimus 23 (2), pp. 47-55.

The information resources of organizations have been studied widely from different points of view. Organizational memory is a concept that has been used to explain and understand the diversity of organizational information resources and their utilization.

The aim of the paper is to examine the concept of organizational memory, and to identify what kind of emphasis has been placed on the importance, role and purpose of organizational memory in the existing literature. Organizational memory is one of the key assets of organizations. The memory takes several different forms in organizations, for example, documents, databases and information systems. However, it also exists in organizational members' individual memories as tacit and implicit knowledge, for example in the form of experience.

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

1. Johdanto

Organisaation muisti-käsitettä käytetään kuvaamaan organisaation tietoresurssien hallintaa, käyttöä ja säilyttämistä. Laajasti ymmärrettynä se käsittää kaiken organisaation tarvitseman tiedon eri muodoissaan, sekä eksplisiittisesti että implisiittisesti (ks. esim. Megill, 1997). Tämänäköisen määritelmän heikkoutena on se, että käsitteestä tulee hyvin laaja, eikä voida olla varmoja siitä, mitä käsitteellä tarkoitetaan.

Walshin ja Ungsonin (1991) mukaan organisaation muisti on käsitteenä epäselvä ja se on määritelty liian suppeasti. Ackerman ja Halverson (2000, 59-60) yhtyvät tähän näkemykseen vielä yhdeksän vuotta myöhemmin. Vaikka 1990-luvulla ilmestyi kymmeniä aihetta tarkastelevia ja sivuavia tutkimuksia, käsitteen sisällöstä ei päästy yksimielisyyteen. Sitä pidetään edelleenkin tutkimuskirjallisuudessa epäselvänä ja hankalana. Organisaation muistista ei ole tähän mennessä tehty yhtään syvälle menevää analyysiä.

Tässä artikkelissa esitellään tuloksia tutki-

muksesta, jossa ensimmäistä kertaa on otettu organisaation muistin käsite tarkasti tutkittavaksi käyttäen Walkerin ja Avantin käsiteanalyysimenetelmää. Käsiteanalyysi tehtiin kirjallisuuteen perustuen; tutkimusaineistona olivat tieteelliset artikkelit, monografiat sekä eräät verkkolähteet. Tuloksena esitellään käsiteanalyysiin perustuva organisaation muistin määritelmä.

Artikkeli jäsentyy seuraavasti. Ensiksi tarkastellaan organisaation muistin historiaa ja aiempaa tutkimusta. Sen jälkeen esitellään käytettävä analyysimenetelmä. Tulokset on menetelmän ja tutkimuskysymysten mukaisesti ryhmitelty omiksi alaluvuikseen. Lopuksi päädytään käsitteen määritelmään ja esitetään ehdotuksia jatkotutkimukseksi.

2. Aiempi tutkimus

Organisaation muistin käsitteen historia ulottuu 1950-luvulle saakka organisaatioiden tutkimukseen ja tiedon prosessoinnin teorioihin (Walsh & Ungson, 1991, 57). Organisaation muistin käsitettä

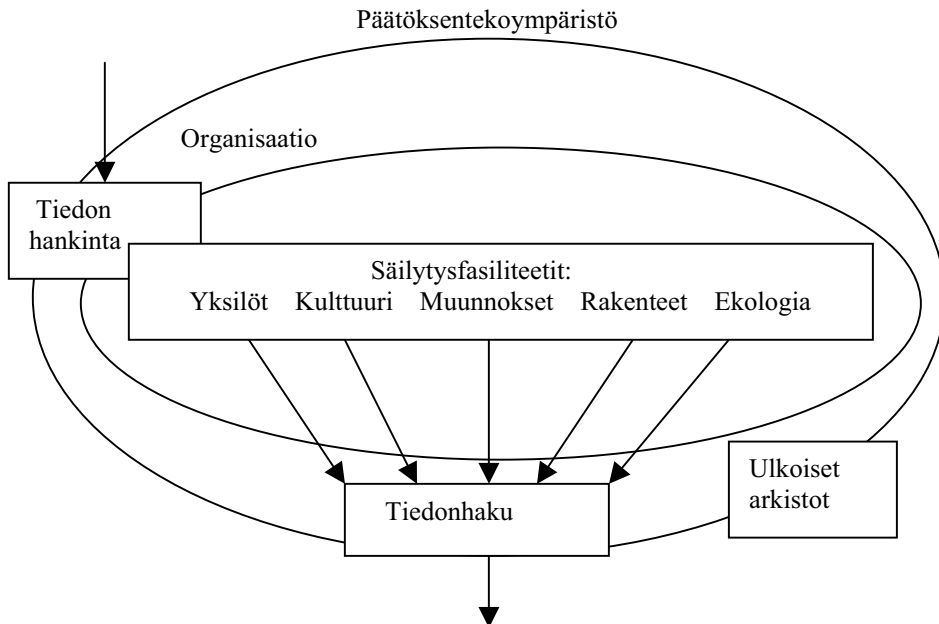
ryhdyttiin tutkimaan ja käyttämään laajemmin 1980-luvulla, jolloin kiinnostuttiin informaation tallentamisesta organisaatioissa. 1990-luvulla organisaation muisti-käsite tuli erityisen suosituksi tietojärjestelmätieteessä ryhdyttäessä rakentamaan tietojärjestelmiä, joilla voitaisiin tallentaa luotettavalla tavalla organisaatiossa sijaitsevaa tietoa. Käsitettä alettiin käyttää yleisemmin myös tietohallinnon tutkimusalueella, mutta muistin käsite on ollut käytössä myös arkistotieteen ja asiakirjahallinnon tutkimusperinteessä. Sitä on käytetty kuvaamaan kulttuurista ja historiallista asiakirja- ja tietoaainestoa, joka tulee säilyttää arkistoissa tulevia sukupolvia varten.

Walsh ja Ungson (1991, 64) tarkastelevat organisaation muistia organisaation näkökulmasta. He määrittelevät organisaation muistille rakenteen, jonka mukaan muistin tallennuspaikkoja ovat yksilöt, kulttuuri, muuntumisprosessit, rakenteet ja ekologia sekä ulkoisena tallennuspaikkana arkistot. Walsh ja Ungson eivät rajoita käsitettä pelkästään fyysisiin muistin ilmentymiin (dokumentit, asiakirjat), vaan laajentavat käsitteen koskemaan myös yksilöiden käyttäytymistä, fyysisiä ympäristöjä, tuote- ja asianhallintaprosesseja

(muuntumisprosessit) ja organisaation kulttuuria (ks. Kuvio 1). Kirjoittajat kuvaavat näitä kokonaisuuksia ”sisäisiksi säiliöiksi” (internal bin). Ekologialla Walsh ja Ungson tarkoittavat sitä, että fyysinen ympäristö kuvastaa työntekijän asemaa organisaation hierarkiassa. Asianhallintaprosessi on muuntumisprosessi, koska esimerkiksi vakuutuskorvaushakemus (input) muuntuu prosessin loppuvaiheessa vakuutuskorvaukseksi (output).

Walshin ja Ungsonin artikkelia on kritisoitu lähinnä siitä, että se ei perustu empiriaan, vaan se on täysin teoreettinen lähestymistapa organisaation muistin käsitteeseen (Ackerman & Halverson, 1998, 2). Walsh ja Ungson eivät viittaa artikkelissaan mihinkään konkreettiseen organisaation muistin tallennuspaikkaan siten kuin tallennuspaikat ymmärretään nykyisin. He eivät esimerkiksi mainitse tietojärjestelmiä ja tietokantoja, vaan pysyttelevät käsitteen määrittelyssä yleisemmällä ja abstraktimmalla tasolla.

Koistinen ja Aaltio-Marjosola (2001) kritisoivat organisaation muistin tutkimusta siitä, että organisaation muisti on nähty liikaa vain informaatio-tekologisenä ongelmana. Kysymys siitä, kuinka



Kuvio 1. Organisaation muistin rakenne Walshin ja Ungsonin (1991, 64) mukaan.

tietokannat voisivat palvella parhaiten työntekijöitä heidän työtehtävissään, on heidän mukaansa noussut päällimmäiseksi. Empiirisen tutkimuksen puuttuminen nousee esiin tutkimuskirjallisuudessa, ja tämän toteavat myös monet käsitteen tutkijat (ks. esim. Ackerman & Halverson, 1998, 1; Randall et al. 2001, 114).

Organisaation muistin historiallinen näkökulma painottuu erityisesti arkistotieteessä (Hedstrom, 2002; Schwartz & Cook, 2002). Hedstrom tarkastelee muistin käsitettä laajemmin kuin vain organisaation osana eli hänen näkökulmansa kohdistuu yhteisöön kokonaisuutena sekä historian tallentamiseen. Schwartz ja Cook korostavat sitä, että muisti, kuten historia, on juurtunut arkistoihin.

3. Käsiteanalyysi tutkimusmenetelmänä

Tutkimusmenetelmänä organisaation muistikäsitteen analyysissä käytettiin Walkerin ja Avantin (1992) käsiteanalyysimenetelmää. Tutkimuksen tavoitteena on käsiteanalyysin avulla määrittellä organisaation muistin käsite. Tutkimusongelma on kaksitahoinen: mitä tarkoitetaan organisaation muisti -käsitteellä? Miten eri tavoin se on ymmärretty ja määritelty eri tieteenaloilla? Analyysissä sovellettavasta käsiteanalyysimenetelmän eri vaiheista on koottu teemat, joiden pohjalta tutkimuskysymykset on laadittu. Teemat ovat ominaispiirteet, ennakkoehdot, seuraukset, lähikäsitteet ja tieteenalakohtaiset erot.

Käsiteanalyysin tehtävänä on erottaa olennaiset piirteet epäolennaisista. Suomessa käsiteanalyysiä on käytetty erityisesti hoitotieteessä, jonka tutkimusalueella on ilmestynyt runsaasti erilaisiin käsiteanalyysiin menetelmiin perustuvaa tutkimusta (ks. esim. Lytykäinen, Uusaro & Kylmä, 2001; Ihalainen, Nurmi & Naumanen-Tuomela, 2000). Käsiteanalyysiä voidaan toteuttaa monella eri menetelmällä, jotka kaikki luonnollisesti pyrkivät käsitteiden selkiyttämiseen. Walker ja Avantin esittämä käsiteanalyysimenetelmä on yksi tunnetuimmista. (Ks. Knafli & Deatricks 40–42.) Walkerin ja Avantin menetelmä on peräisin 1980-luvulta ja se on kahdeksanvaiheinen. Muiden käsiteanalyysimenetelmien vaiheiden määrä vaihtelee kolmen ja kahdeksan välillä.

Walker & Avantin käsiteanalyysimenetelmän eri vaiheet (mukailien Walker & Avant, 1992 sekä Knafli & Deatricks, 1993):

1. Käsitteen valinta
2. Analyysin tavoitteiden määrittely
3. Käsitteen kaikkien käyttötapojen tunnistaminen
4. Ominaispiirteiden tunnistaminen kirjallisuudessa
5. Mallitapauksen laatiminen
6. Erilaisten tapausten laatiminen (rajatapaukset, vastakäsitteet, vastakkaisatapauksen laatiminen, lähitapauksen laatiminen, esimerkkejä käsitteen väärästä käytöstä)
7. Ennakkoehdojen ja seurausten tunnistaminen
8. Empiirinen kysely

Käsiteanalyysissä määritellään käsitteiden yhtäläisyyksiä ja eroja ja tutkitaan käsitteiden merkityksiä välittävien sanojen todellisia ja mahdollisia käyttötapoja. Käsiteanalyysistä on hyötyä epäselvien käsitteiden täsmentämisessä ja sen tuloksena saadaan käsitteestä myös täsmällinen määritelmä. (Walker & Avant, 1992, 39–40; Knafli & Deatricks, 1993, 47.)

Walkerin ja Avantin (1992) mukaan kirjallisuudesta valitut analysoitavat aineistot luetaan ja niistä etsitään käsitteen ominaispiirteet, ennakkoehdot ja seuraukset, käsitteen ilmene-mismuodot sekä muut tutkittavaan käsitteeseen liittyvät tekijät. Tulokset ryhmitellään ja tiivistetään omiksi luokikseen. Lopuksi käsite määritellään saatujen tulosten pohjalta. (Ks. Ihalainen, Nurmi & Naumanen-Tuomela, 2000, 19.) Walkerin ja Avantin mallista jätettiin tässä tutkimuksessa toteuttamatta erilaisten tapausten laatiminen (rajatapaukset, vastakkaiset tapaukset, lähitapaukset) sekä empiirinen kysely, koska niitä ei välttämättä edellytetä.

Tutkimusaineisto koostui tutkimusartikkeleista, jotka on julkaistu tieteellisissä julkaisuissa, konferenssijulkaisuissa ja monografioissa, sekä muutamista verkkolähteistä. Aineisto koottiin tietojärjestelmätieteen, organisaatiotutkimuksen, tietohallinnon, liiketaloustieteen, arkistotieteen ja psykologian tutkimusalueilta. Tietojärjestelmätieteen alue on tutkimuksessa tietoisesti painottunut, koska organisaation muistia on tutkittu paljon juuri kyseisellä tutkimusalalla. Tutkimusaineiston määrä oli 69 artikkelia tai monografiaa ja aineisto kattoi vuodet 1984–2002.

4. Tulokset

4.1. Yksilökeskeinen muisti

Walkerin ja Avantin käsiteanalyysissä käsitteen ominaispiirteillä tarkoitetaan asioita, jotka ovat käsitteelle ominaisia, tyypillisiä ja toistuvia. Ominaispiirteet vastaavat usein kysymykseen, millainen käsite on. Käsiteanalyysin perusteella organisaation muistin ominaispiirteet ovat *yksilökeskeinen, tietämykseen perustuva, kollektiivinen, eksplisiittinen, konkreettinen, abstrakti, organisatorinen, päätöksentekoa tukeva, tallenne, prosessuaalinen* sekä *kilpailukykyä tukeva*. Nämä ominaispiirteet ovat ristiriitaisia, mikä kuvaa organisaation muistin kompleksista luonnetta. Tallennetussa muodossa oleva organisaation muisti on konkreettinen, kuten arkistoissa olevat paperiasiakirjat. Kuitenkin organisaation muistia on paljon myös implisiittisessä muodossa, ja sitä kuvataankin adjektiivein *näkymätön, mykkä, sumea, paikantamaton, monimuotoinen* sekä *helposti hukkuva*.

Tutkimus osoitti, että *yksilökeskeisyys* on ominaisuus, joka liitetään yleisimmin organisaation muistiin. Organisaation muisti ymmärretään liittyvän ensisijaisesti yksilöihin ja vasta toissijaisesti ryhmiin, minkä vuoksi se myös häviää helposti ja on vaikeasti tavoitettavissa. (ks. esim. Walsh & Ungson, 1991, 63; Cross & Baird, 2000, 2.) Organisaation muistin osaamiseen perustuvaa ja abstraktia luonnetta korostetaan rinnastamalla se piiloiseen tietoon (tacit knowledge) sekä tietämykseen (knowledge). Organisaation muisti on myös jaettavissa erityisesti silloin, jos se on tallennettu johonkin tietojärjestelmään ja asetettu organisaation jäsenille saatavaksi. Muisti on jaettavissa myös sosiaalisen kanssakäymisen kautta.

Organisaation muisti tukee päätöksentekoa, koska sen avulla voidaan palata organisaation historiaan ja ottaa opiksi menneistä kokemuksista ilman, että samoja virheitä toistetaan uudelleen. Organisaation muisti ymmärretään kyvyksi käyttää uudelleen organisaation kokemusta, ja organisaation muisti vahvistaa tietämystä tallentamalla, organisoimalla, jakamalla ja uudelleen käyttämällä työntekijöiden luomaa tietämystä (ks. esim. Atwood, 2002, 2; Ackerman & Halverson, 1999, 1; Schwartz et al. 2000, 4).

Organisaation muistin ominaisuus on *tallennetussa* muodossa olevaa tietoa. Organisaation

muistin tehtävänä on tallentaa menneisyyden tapahtumia ja kokemuksia siten, että organisaation toiminta on todennettavissa tulevaisuudessakin. Organisaation muistin evidensiaalinen luonne tuli esiin erityisesti arkistotieteen lähteissä. Organisaation muistin tallentamisella ja käytöllä on *prosessuaalinen* luonne; tutkimuskirjallisuudessa viitataan siihen, että kyseessä on tiedon hankinnan, säilyttämisen ja haun prosessi, joka on elävä ja aktiivinen luonteeltaan (ks. esim. Walsh & Ungson, 1991, 62–70).

Suuri osa organisaation muistin tallennus- tai säilytyspaikoista ovat konkreettisia, jopa käsin kosketeltavia. Organisaation muistin luonnetta kuvaa kuitenkin myös se, että sitä tallentuu organisaation kulttuuriin, rakenteeseen ja käytäntöihin. Tarkastelemassani tutkimuksissa organisaation muisti jaettiin formaaliin (järjestelmälliseen) ja informaaliin (vapaamuotoiseen) tietämykseen. Näiden kategorioiden alle voidaan myös sijoittaa organisaation muistin tallennuspaikkoja ja ilmenemismuotoja.

Arkistonäkökulmasta tarkasteltuna organisaation muistin formaaleista ilmenemismuodoista (26) suurin osa eli 62 prosenttia viittaa arkistoissa säilytettävään aineistoon. Organisaation muistin formaalit ilmentymät ovat siten pitkälti organisaation toimintaa dokumentoivaa ja sen historiaa tallentavaa tietoa, joka pitää säilyttää lainsäädännön tai muiden normistojen vaatimuksesta.

4.2. Mikä edistää organisaation muistin muodostumista?

Ennakoehdoilla tarkoitetaan käsiteanalyysissä niitä tekijöitä, jotka edeltävät kiinnostuksen kohteena olevan käsitteen esiintymistä. Organisaation muistin käytön motiivina toimii tarve vastata kysymykseen tai ratkaista jokin ongelma. Nämä tulokset viittaavat myös siihen, että organisaation muistilla on yhteyksiä tiedonhankinnan ja tiedonhaun tutkimusalueille. Tämä tuli esiin myös tutkimusaineistoa analysoidessa.

Jotta organisaation muisti olisi hyödynnettävissä, sen pitää olla eksplisiittisessä ja *käytettävissä* muodossa. Ongelmana on erityisesti yksilöllisen piiloisen tiedon saattaminen organisaatiossa kaikkien käyttöön. Tähän tehtävään on kehitetty organisaation muistin *tietojärjestelmiä*, jotka useimmissa tapauksissa ovat käytettävissä olevia tietokantoja. Jotta organisaation muisti

Taulukko 1. Tutkimusaineistossa mainitut organisaation muistin tallennuspaikat ja ilmenemismuodot jaoteltuina formaaleihin ja informaaleihin.

Formaalit eli eksplisiittiset tallennuspaikat	mainintoja	Informaalit eli implisiittiset tallennuspaikat	mainintoja
dokumentit ja sellaisiksi luokiteltavat	46	yksilöt	17
<i>dokumentit</i>	11	prosessit	9
<i>raportit</i>	8	rakenteet	8
<i>manuaalit</i>	6	kulttuuri	6
<i>suunnitelmat</i>	3	ekologia ¹	5
<i>standardit</i>	2	muuntuminen ²	4
<i>muistiinpanot</i>	2	taidot	2
<i>strategiat</i>	1	suhteet	2
<i>sähköpostiviestit</i>	1	rutiinit	2
<i>mainokset</i>	1	toimintatavat	2
<i>piirustukset</i>	1	uskomukset	1
<i>esitelmät</i>	1	ymmärrys	1
<i>kirjastoluettelot</i>	1	selitykset, tarinat	1
<i>markkinointi-informaatio</i>	1	kokemukset	1
<i>monografiat</i>	1	ennustukset	1
<i>patentit</i>	1	arvot	1
<i>valokuvat ja kalvot</i>	1	ideat	1
<i>lehdistöiedotteet</i>	1		
<i>ohjeistukset</i>	1		
<i>videot ja filmit</i>	1		
<i>tiedostot</i>	1		
tietojärjestelmät	5		
arkistot, kirjastot	4		
arkistointijärjestelmät	2		
teknologia	2		
tuotteet	2		
taide- ja museoesineet	1		
erilaisia ilmenemismuotoja yhteensä 26		erilaisia ilmenemismuotoja yhteensä 17	

¹ Walshin ja Ungsonin (1991) mukaan.² Walshin ja Ungsonin (1991) mukaan.

säilyisi hyödynnettävässä muodossa, se edellyttää *ylläpitoa* ja yhdenmukaista tietoa (Abecker et al. 1998, 41).

Oppimisen tukeminen hyödyttää myös organisaation muistin tallentumista. Organisaation muistia muodostuu tilanteissa, joissa työntekijät kohtaavat toisiaan, keskustelevat ja ratkaisevat ongelmia. (Conklin, 2001, 12.) *Yhteistyö* ja tiimityö edistävät organisaation muistin muodostumista. Yhdessä työskentely antaa hyvän pohjan organisaation muistin muodostumiselle, koska yhteistyö edistää vastavuoroisuutta ja luottamusta. Näin kertyvä sosiaalinen pääoma rohkaisee työntekijöitä kääntymään kollegojen puoleen

saadakseen opastusta tai neuvoja aloitteiden esittämiseksi. (Cross & Baird, 2000, 2-3.)

Organisaation muistin tallentamisen seuraus on myös se, että organisaation *historia* säilyy tulevaisuutta varten. Toiminnan todennettavuus on mahdollista organisaation muistin avulla. Jos muistia ei tallenneta, samoja virheitä toistetaan vielä 25 vuoden kuluttuakin; ne jotka eivät pysty muistamaan menneisyyttään, ovat tuomittuja toistamaan sitä. Hedstromin mukaan organisaation muisti on menneisyyden välittämisen keino ja se tarjoaa mahdollisuuden ymmärtää historiallisia vaikutuksia vallalla olevien oletusten, uskomusten ja prosessien takana. (Walsh & Ungson, 1991,

72–73; Hedstrom, 2002, 30–31; Ackerman, 1994, 4.)

4.3. Muistin lähikäsitteet

Organisaation muistin lähikäsitteitä analysoitiin sillä perusteella, millä tasolla niiden suhdetta organisaation muistiin oli kuvattu tutkimassani kirjallisuudessa. Yleisimmillä lähikäsitteillä oli tutkimusaineistossa 10–25 mainintaa (mainintoja laskettu 1/artikkeli, ks. Taulukko 2).

Organisaatio on yleiskäsite, jota käytetään organisaation muistin yhteydessä kuvaamaan muistin toiminnan kontekstia, eikä käsitettä ja sen suhdetta organisaation muistiin tarkemmin määritelty. Sen sijaan *organisaation oppimisen* ja organisaation muistin suhteen analyysinä oli tutkimusaineistossa runsaasti. Tämä kertoo siitä, että muistaminen ja oppiminen ovat kiinteästi sidoksissa toisiinsa ja ilman muistamista oppimista ei voi tapahtua.

Tietojohdamisen (knowledge management) ja organisaation muistin suhteen analysointi voi kertoa siitä, että organisaation muisti käsitetään yhdeksi osaksi organisaation tietojohdamista. Tietojohdamisella tarkoitetaan organisaation sisäisen ja ulkoisen tiedon ja informaation hankkimiseen, luomiseen, tallentamiseen, välittämiseen, käyttöön ja poistoon liittyvien toimintojen hallintaa ja johtamista (Huotari & Savolainen, 2003, 18).

Organisaation muistin tietojärjestelmät palvelevat organisaation muistin tallentamisen ja haun mahdollisuuksia siinä tapauksessa, että

organisaation muisti on muutettu eksplisiittiseen ja tietojärjestelmään tallennettavaan muotoon. Järjestelmät tekevät organisaation muistista eksplisiittistä, jaettavaa ja integroitua, joidenkin näkemysten mukaan näiden järjestelmien kehittäminen on tulossa tärkeimmäksi tietojärjestelmien kehityksen kysymykseksi. (Ackerman, 1994, 1; Lehner & Maier, 2000, 294–295; Croasdell et al. 2002, 3; Wang, 1999, 28–29.)

4.4. Tieteenalojen väliset erot

Organisaation muisti on monitieteellinen käsite, jota on tarkasteltu usealla eri tutkimusalalla, eikä sen tutkimuskohde ole vakiintunut. Organisaation muistin käsite on esimerkki siitä, kuinka samaa termiä käytetään eri tieteenaloilla ja sitä voidaan tutkia hyvin erilaisista näkökulmista ja eri menetelmillä. Eri tieteenaloilla ei ollut nähtävissä suuria eroja siinä, mitä ominaisuuksia, ennakkoehtoja ja seurauksia organisaation muistilla on, vaikka näkökulmaeroja löytyikin. Tieteenalojen väliset erot näkyivät siten, että tietojärjestelmätieteen alalla tarkastelunäkökulma oli pragmaattinen, kun taas esim. organisaatiotieteen ja liiketaloustieteen tutkimusalueella keskityttiin käsitteen teoreettiseen ja sisällölliseen tarkasteluun. Tietojärjestelmätieteen tutkimusalueella organisaation muistin tutkimus keskittyi pitkälti erilaisten tietokantojen ja muiden tietojärjestelmien rakentamiseen organisaation muistin tueksi.

Organisaation muistilla on kolme eri vaihetta: tiedon hankinta, säilytys ja haku (ks. esim. Walsh & Ungson, 1991, 62–63; Koistinen & Aaltio-

Taulukko 2. Organisaation muistin yleisimmät lähikäsitteet.

Käsite	mainittu om:n yhteydessä	suhde määritelty	suhdetta analysoitu	mainintoja yhteensä (69 lähteessä)
organisaatio	18	6	1	25
organisaation oppiminen	6	10	8	24
tietojohdaminen	9	3	5	17
organisaation muistin tietojärjestelmä	5	8	4	17
informaatioteknologia	8	4	3	15
tietokoneavusteinen yhteistyö	10			10

Marjosola, 2001, 6). Tietojärjestelmätieteen alalla tiedonhaun näkökulma on painottunut. Organisaatiotutkimuksen alueella tutkijat ovat sen sijaan kiinnostuneita enemmän siitä, kuinka organisaation muistia tallentuu: miten sitä hankitaan, ja miten sen säilytys voidaan järjestää siten, että se toimii esimerkiksi tulevaisuuden päätöksenteon tukena. Walsh ja Ungson näkevät organisaation muistin ensimmäisen vaiheen – tiedon hankinnan – prosessina, jossa tieto tallennetaan muistiin.

Organisaation muisti-käsitteen lähtökohdat ovat osittain arkistotieteessä, sillä arkistoteoreettinen ajattelu korostaa organisaation toiminnan dokumentointia. Arkistotieteessä (Hedstom, 2002; Yates, 1990, 1993) näkökulma on organisaation muistin historiallisessa tehtävässä eli siinä, että arkistojen tehtävänä on säilyttää ja tallentaa organisaation historiallisia muistia.

5. Mitä organisaation muistilla tarkoitetaan?

Tutkimuksen tavoitteena oli muotoilla käsiteanalyysin avulla määritelmä organisaation muistin käsitteelle. Organisaation muisti on käsitteenä monisyinen. Tämän vuoksi on vaikeaa esittää yhtä ainoaa sopivaa määritelmää. Tässä artikkelissa tarkasteltuun tutkimuskirjallisuuden analyysin pohjalta organisaation muistin käsite voidaan määrittellä seuraavasti:

Organisaation muisti on organisaation järjestetty tietämys, yhtäältä yksilökeskeinen ja toisaalta jaettu, menneisyyttä tallentava prosessi, joka vaikuttaa organisaation oppimiseen

ja päätöksentekoon sekä kilpailukykyyn ja jota voidaan tukea informaatioteknologialla.

Organisaation muistin luonne on monella tavoin organisaation eri toimintoja tukeva. Menneisyyden tallentaminen ja historian säilyttäminen nousee yhdeksi selkeimmäksi nimittäjäksi ominaispiirteiden ja seurausten välillä. Organisaation muisti on tutkimuskirjallisuudessa määritelty useimmiten eksplisiittisessä muodossa olevaksi tallenteeksi, joko dokumentiksi tai asiakirjaksi, mutta käsitteen implisiittinen luonne tulee esiin erityisesti organisaatiotutkimuksen piiriin luokiteltavasta aineistosta. Organisaation muistin käsitteenmäärittelyitä löytyy runsaasti myös tietojärjestelmätieteen puolella, ja vaikka tieteenalalla näkökulma on vahvasti tietojärjestelmissä ja niihin tallennettavassa tiedossa, organisaation muistin kompleksista luonnetta ei sivuuteta. Sen sijaan tietohallinnon (informaatiotutkimuksen osa-alueena) alaan kuuluneissa artikkeleissa organisaation muistin käsitteen määrittely ja ominaisuuksien erittely oli vähäistä. Tämä voisi viitata siihen, että organisaation muistia käytetään enemmän yleiskäsitteenä, jonka kautta tarkastellaan muita ilmiöitä.

Käsiteanalyysin yhteenvedona on koottu yhteen organisaation muistin ominaispiirteet, ennakkoehdot ja seuraukset (Taulukko 3).

Organisaation muistilla on kahtalainen luonne; se on samaan aikaan sekä abstrakti olio että konkreettinen apuväline. Se on hyvin yksilökeskeinen, koska se muodostuu ja on ensisijaisesti tallentunut organisaation yksilöihin, työntekijöihin.

Taulukko 3. Organisaation muistin ominaispiirteet, ennakkoehdot ja seuraukset.

Ominaispiirteet
yksilökeskeinen
tietämykseen perustuva
kollektiivinen
eksplisiittinen
konkreettinen
abstrakti
organisatorinen
päätöksentekoa tukeva
tallenne
prosessuaalinen
kilpailukykyä tukeva

Ennakkoehdot
tiedon käytettävyyys
tiedon haettavuus
ylläpidettävyyys
tietojärjestelmä
tiedon organisointi
käyttäjakeskeisyys
viestintä
oppiminen
yhteistyö

Seuraukset
tiedon hallinnan edistäminen
tiedon hallinnan tukeminen
historian tallentuminen
toimintaprosessien tukeminen
yhteistyön tukeminen
muutoksiin varautuminen
liiketoiminnan edistäminen
päätöksenteon helpottuminen

Organisaation muisti edistää yhteisön tiedon hallintaa ja käyttöä sekä tukee toimintaprosesseja päätöksenteko mukaan lukien. Onnistunut organisaation muistin tallentaminen edistää liiketoimintaa ja tukee organisaatiota muutoksissa. Organisaation muisti on tärkeä osa menneisyyden tallentamista ja myös tallennettujen tietojen uudelleenkäyttöä. Organisaation muistin muodostuminen ja tallentuminen edellyttää tietojen organisointia ja käyttäjänäkökulman huomioon ottamista, viestintää, oppimista ja yhteistyötä. Erilaiset tietojärjestelmät ovat oleellinen osa organisaation muistin tallentamista.

6. Keskustelua

Kuten Lehner ja Maier (2000) ovat todenneet, organisaation muistiin voidaan liittää hyvin monia eri termejä, lähikäsitteitä ja tutkimusalueita. Osa organisaation muistin lähikäsitteistä (organisaatio, tietojohdaminen) liittyvät organisaation muistin infrastruktuuriin eli siihen ympäristöön ja laajempaan kehykseen, jossa organisaation muisti toimii. Organisaation muistin tietojärjestelmä, informaatioteknologia ja tietokoneavusteinen yhteistyö ovat tekijöitä, jotka tukevat organisaation muistin haltuunottoa, tallentamista, säilyttämistä ja uudelleenkäyttöä.

Tutkimuksessa ei esitetty hypoteeseja, joita olisi pyritty testaamaan. Käsiteanalyysissä tätä ei edellytetä. Eräänlaisena esiymmärryksenä organisaation muistista oli kuitenkin se, että käsite viittaa erityisesti muistin eksplisiittisiin muotoihin. Tutkimuksessa kävi ilmi, että organisaation muistilla viitataan lähes yhtä usein implisiittisiin tallennusmuotoihin. Erityisesti yksilökeskeisen tietämyksen tallentaminen tietojärjestelmiin osoittautui merkittäväksi mielenkiinnon kohteeksi.

Käsiteanalyysin tuloksena saatu organisaation muistin määritelmä on jossakin määrin ristiriitainen. Organisaation muisti on yleisesti käytetty termi, mutta tämän tutkimuksen tulosten ja käsitteen tavanomaisen käytön välillä on ristiriita. Minkä vuoksi puhutaan organisaation muistista, kun se käsiteanalyysin perusteella on varsin yksilökeskeistä? Vaikka organisaation muisti onkin monessa tapauksessa tallentunut yksilöihin, se kuuluu jollain tavalla myös organisaatiolle ja on osa organisaation toiminnan tallentamista ja dokumentointia. Organisaatiolle ”kuuluvan” muistin erottelu ”henkilökohtaisesta”

muistista on käytännössä vaikeaa. Yksiselitteisen määritelmän ongelmana on lisäksi se, että tällaisesta määritelmästä tulisi laaja ja se pyrkisi mahdollittamaan lähes kaiken organisaation muistin käsitteeseen. Sama ongelma on ollut aiemmissakin määritelmässä, mutta tämä tutkimus osoittaa sen, että organisaation muistia ei voida määritellä ristiriidattomasti ja yksiselitteisesti. Organisaation muisti on ensisijaisesti abstrakti idea kuin konkreettinen ilmiö.

Tutkimusaineiston perusteella organisaation muistin tallentaminen ja käyttö viittaa työelämään ja työorganisaatioissa käytettävään tietoon. Aineistossa olevat empiiriset tutkimukset liittyivät nimenomaan työtehtävän suorittamiseen (kuten puhelinpalvelu). Kuitenkin organisaation määritelmä on laajempi ja koskee kaikenlaisia yhteisöjä, joissa jäsenet toimivat yhteisen päämäärän saavuttamiseksi. Tulevaisuudessa tutkimuksen kohteena voisi olla esimerkiksi, minkälaista organisaation muistia voisi olla esimerkiksi urheiluseuroissa tai harrastuspiireissä.

Toinen yleisempi huomio käsitteen analyysistä oli se, että organisaation muistin syntymistä ei ole analysoitu tai kuvattu juuri lainkaan. Onko kyseessä prosessi, joka on yksilöiden mielessä ja joka pitäisi saada eksplisiittiseen muotoon ja tallennettua, vai millainen muistin syntymis- ja tallentamisprosessi on organisaatiotasolla? Tämä näkökulma vaatisi lisää tutkimusta.

Hyväksytty julkaistavaksi 5.3.2004

Lähteet

- Abecker, A., Ansgar, B., Hinkelmann, K., Kühn, O. & Sintek, M. (1998). Toward a Technology for Organizational Memories. *IEEE Intelligent Systems* 13 (3) May/June: 40-48.
- Ackerman, M. (1994). Definitional and Contextual Issues in Organizational and Group Memories. Paper presented at HICSS-27 (Hawaii International Conference on System Sciences). January, 1994. Hawaii. URL: <http://www.eecs.umich.edu/~ackerm/pub/94b09/hicss94.pdf> (29.9.2003).
- Ackerman, M. & Halverson, C. (1998). Considering an Organizational Memory. Paper presented at CSCW'98 (Computer-Supported Cooperative Work). November 1998. Seattle. URL: <http://www.ics.uci.edu/~ackerman/pub/98b24/cscw98.om.pdf> (29.9.2003).

- Ackerman, M. & Halverson, C. (1999). Organizational Memory: Processes, Boundary Objects, and Trajectories. Paper presented at HICSS-32 (Hawaii International Conference on System Sciences). January 1999. Hawaii. URL: <http://www.computer.org/proceedings/hicss/0001/00011/00011067.PDF> (4.11.2003).
- Ackerman, M. & Halverson, C. (2000). Reexamining Organizational Memory. *Communications of the ACM* 43 (1): 59-64.
- Atwood, M. E. (2002). Organizational Memory Systems: Challenges For Information Technology. Paper presented at HICSS-35 (Hawaii International Conference on System Sciences). January 2002. Hawaii. URL: <http://dlib2.computer.org/conferen/hicss/1435/pdf/14350104.pdf> (29.9.2003).
- Conklin, J. (2001). Designing Organizational Memory: Preserving Intellectual Assets in a Knowledge Economy. URL: <http://cognexus.org/dom.pdf> (4.6.2003).
- Croasdell, D., Jennex, M., Yu, Z., Christianson, T., Chakradeo, M. & Makdum, W. (2002). A Meta-Analysis of Methodologies for Research in Knowledge Management, Organizational Learning and Organizational Memory: Five Years at HICSS. Paper presented at HICSS-36 (Hawaii International Conference on System Sciences). URL: <http://dlib2.computer.org/conferen/hicss/1874/pdf/187440110a.pdf> (29.9.2003).
- Cross, R. & Baird, L. (2000). Technology Is Not Enough: Improving Performance By Building Organizational Memory. *Sloan Management Review* 41 (3): 69-78.
- Hedstrom, M. (2002). Archives, Memory and Interfaces with the Past. *Archival Science* 2: 21-43.
- Huotari, M.-L. & Savolainen, R. (2003). Tietohallintoa vai tietojohdantamista? Tutkimusalan identiteettiä etsimässä. *Informaatiotutkimus* 1, 15-24.
- Ihalainen K. & Nurmi N., Naumanen-Tuomela, P. (2000). Käsitemallin työntekijän tukemisesta sosiaalisen tuen näkökulmasta. *Työterveyshoitaja* 1:18-21.
- Knafl, K. & Deatrick, J. (1993). Knowledge Synthesis and Concept Development in Nursing. – Teoksessa: Concept Development in Nursing. Foundations, Techniques, and Applications. (Toim. B. Rodgers & K. Knafl, K.) Philadelphia: W. B. Saunders Company.
- Koistinen, P. & Aaltio-Marjosola, I. (2001). Organizational Memory in Partnership. Paper presented at “EGOS 2001” July 5-7 2001. Lyon.
- Lehner, F. & Maier, R. K. (2000). How Can Organizational Memory Theories Contribute to Organizational Memory Systems? *Information Systems Frontiers* 2(3/4): 277-298.
- Lyytikäinen H., Uusaro A. & Kylmä J. (2001). Tehohoidon rajaaminen - käsitteanalyysi Walker & Avantin menetelmällä. *Tehohoito* 19 (1):14-17.
- Megill, K. A. (1997). The Corporate Memory. *Information Management in the Electronic Age*. London: Bowker & Saur.
- Schwartz, D., Divitini, M. & Brasethvik, T. (2000). On Knowledge Management in the Internet Age. – Teoksessa: Internet-Based Organizational Memory and Knowledge Management. (Toim. Schwartz, D. G., Divitini, M. & Brasethvik, T.) s. 1-23. Hershey, PA: Idea Group Publishing.
- Schwartz, J. & Cook, T. (2002). Archives, Records, and Power: The Making of Modern Memory. *Archival Science* 2: 1-19.
- Walker, L. & Avant, K. (1992). Teoria – avain hoitotyöhön. *Vammala: Sairaanhoidtajien koulutussäätiön julkaisu*.
- Walsh, J. P. & Ungson, G. R. (1991). Organizational Memory. *Academy of Management Review* 16 (1): 57-91.
- Wang, S. (1999). Organizational Memory Information Systems: A Domain Analysis in the Object-Oriented Paradigm. *Information Resources Management Journal* 12(2): 26-35.
- Yates, J. (1990). For the Record: The Embodiment of Organizational Memory, 1850-1920. *Business and Economic History, Second Series* 19: 172-182.
- Yates, J. (1993). Control Through Communication. The Rise of System in American Management. Baltimore: The Johns Hopkins University Press.