

Marjo Rita Valtonen

Asiakirjatiedon käyttö – kaksi näkökulmaa tietokäytäntöihin

Borglund, Erik, A., M., 2008, Design for Recordkeeping: Areas of Improvement. Mid Sweden University Doctoral Thesis 52. Sundsvall: Mid Sweden University.
<http://www.diva-portal.org/miun/theses/abstract.xsql?dbid=204>

Sundqvist, Anneli, 2009, Search Processes, User Behaviour and Archival Representational Systems, Mid Sweden University Doctoral Thesis 72. Sundsvall: Mid Sweden University.
<http://miun.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2:213633>

Mittuniversitetet Härnösandissa on nopeassa tahdissa noussut ruotsalaisen asiakirjahallinnan ja arkistotieteellisen tutkimuksen keskuspaikaksi. Alan opetus ja tutkimus on sijoitettu informaatioteknologian ja median laitokselle, joka on parin vuoden sisällä tuottanut kaksi merkittävää väitöskirjaa. Molemmat tutkimukset vahvistavat vakuuttavasti asiakirjahallinnan tutkimusta osana informaatiotutkimusta sekä arkistotieteen tutkimusta. Ne antavat oivallisia eväitä asiakirjahallinnan käytäntöjen ja tietojärjestelmien kriittiseen arviointiin ja kehittämiseen. Toisiaan täydentävät tutkimukset pohjaavat kumpikin asiakirjojen käytön, käyttäjien tarpeiden ja hallintajärjestelmien tarkasteluun organisaation toimintakontekstissa. Tutkijat ovat tehneet yhteistyötä asiakirjojen käyttötutkimusprojekteissa.

Yleinen tietämys asiakirjojen käytöstä, käyttäjistä ja asiakirjojen saatavuudesta organisaatiokontekstissa perustuu oletuksiin, koska aiheesta on hyvin vähän tutkimuspohjaista tietoa. Aiempien käyttäjätutkimusten kohteena ovat useimmiten olleet historiallisten asiakirjojen käyttö arkistoinstituutioissa, arkistokäytön motiivit ja asiakirjojen tarve, ei itse asiakirjojen käyttö sinänsä tai asiakirjahallinnan tietojärjestelmien toimivuus organisaation toimintaympäristössä. Hakuprosessien toteuttaminen ja informaatiokäyttäytyminen ovat informaatiotutkimuksen ydinalueita, mutta tiedonhaun ja -hankinnan tutkimuksissakin vain harvoin kohteena ovat tehtäväprosesseissa tarvittavien ja niissä tuotettavien asiakirjojen saatavuus ja

hakukäytännöt, vaikka tehtävä- ja kontekstisidonnaisuus ovat viime vuosien keskeisiä trendejä informaatiotutkimuksessa.

Asiakirjahallinnan tietojärjestelmien suunnittelussa paljon parannettavaa

Asiakirjoilta vaadittavia ominaisuuksia ei pystytä tuottamaan jos tietojärjestelmät eivät täytä asiakirjahallinnan vaatimuksia. Eric A. Borglund kysyy väitöskirjassaan 'Design for Recordkeeping: Areas of Improvement' (2008) miten vaatimustenmukaisia asiakirjahallinnan tietojärjestelmiä pitäisi suunnitella. Sähköisiä asiakirjoja koskevaa tutkimusta on 1990-luvulta lähtien dominoinut arkistollinen huoli pitkäaikaissäilyttämisen ongelmista. Tutkimukset ovat lähes totaalisesti jättäneet huomiotta asiakirjahallinnan vaatimukset täyttävien tietojärjestelmien suunnittelun. Myöskään tietojärjestelmätieteen tutkimusprojekteissa ei tietojärjestelmien suunnittelun näkökulmasta ole etsitty ratkaisuja sähköisen asiakirjahallinnan ongelmiin. Suunnitteluorientoituneista sähköistä asiakirjahallintaa koskevista laadukkaista tutkimuksista on puutetta.

Borglundin väitöstutkimus sijoittuu suunnitteluorientoituneeseen sosiotekniseen informatiikkaan, jonka fokus on organisaatiotutkimuksessa. Borglund rakentaa tietosiltaa tietojärjestelmätieteen ja arkistotieteen välille. Hän pitää itseään välittäjänä, joka kartoittavassa tutkimusprosessissaan yrittää ymmärtää uutta

ja vähän tutkittua aluetta. Borglund yhdistää kaksi tutkimuskenttää, joita on pitkään erottanut melkoinen tietokuilu ja ehkä myös intressien puute ja haluttomuus yhteistyöhön. Hän rakentaa sähköistä asiakirjahallintaa koskevaa yhteistä tietopohjaa, johon sekä arkistotieteellä että tietojärjestelmien suunnittelulla on annettavaa.

Asiakirjat määritetään teoriassa tiedon (ja informaation) alalajeiksi. Abstraktit yleismääritykset ovat organisaation työkäytännöissä riittämättömiä asiakirjan tunnistamiseen. Borglund paljastaa ristiriitaisuuksia empiirisesti ja teoreettisesti kuvattujen asiakirjaominaisuuksien välillä. Neljässä tutkitussa organisaatiossa asiakirjoiksi määritettyjä asiakirjatyyppejä löytyi yli 100. Asiakirjatyyppeiden suuri määrä vaikeutti työntekijöiden ymmärrystä siitä mitkä asiakirjoista todella ovat asiakirjoja. Lainsäädäntö, organisaatiokohtaiset säännöt sekä arkisto- ja asiakirjahallinnon traditiot selittävät ristiriitaisuuksia, kuten myös organisaation asiakirjahallinnon kypsyys ja kehittyneisyys. Toimintaympäristön merkitys korostuu; organisaation operationaalis-oikeudellinen konteksti raamittaa sen miten asiakirjat ja niiden ominaisuudet määritetään ja tunnistetaan.

Tietojärjestelmäsuunnittelussa asiakirjojen käyttö, käyttäjät ja tietokäyttäytyminen ovat käsitteellistettäviä ydinelementtejä. Käyttövaatimusten ohittaminen tuottaa ratkaisuja, jotka eivät palvele työtehtäviä, eivätkä täytä toiminnallis-juridisia vaatimuksia. Sähköisten asiakirjojen organisaatiolle tuottamia hyötyjä, käyttöä toimintaprosesseissa ja vaikutusta tehtävien suorittamiseen on tutkittu vähän. Borglund näkee sähköisten asiakirjojen toiminnallisen arvon erityisesti tietointensiivisessä ja aikarajoitteisessa työssä. Asiakirjat eivät ainoastaan palvele tietyn toiminnan todisteina vaan laajasti myös muussa kuin alkuperäisessä tarkoituksessaan, esim. erilaisissa päätöksentekotilanteissa. Asiakirjahallinnan sähköisten tietojärjestelmien mobiilit hakuominaisuudet ja käytettävyyden nostaisivat merkittävästi sähköisten asiakirjojen roolia mm. operationaalisessa poliisityössä.

Asiakirjojen käyttö vaihtelee eri tehtäväkontekstien aikarytmien ja -rakenteiden mukaan. Borglund tunnistaa kaksi eri käyttötarkoituskategoriaa: primaarisen arvon aikarakenteessa asiakirjoja käyttävät perinteiset, useimmiten etukäteen tiedossa olevat käyttäjät, sekundaarisen arvon aikarakenteessa käyttöä ja käyttäjiä taas on vaikea tunnistaa ennakkoon, koska

asiakirjakäyttö on tilannesidonnaista, käytön ja käyttäjien ominaisuudet osittain tuntemattomia. Epävarmuuden hallinta on haasteellista ja se pitäisi korkeatasoisten asiakirjahallinnan tietojärjestelmien suunnittelussa pystyä minimoimaan.

Arvonmääritys, asiakirjatietojen säilytystarpeen tunnistaminen ja säilytysajan määrittäminen on oleellinen tekijä myös tietojärjestelmäsuunnittelussa. Borglundin tavoitteena on yhdistää vallitsevat yksityissektorin liiketoiminta-arvot ja julkissektorin todennettavuus-oikeudelliset arvot yhdeksi riskienhallintatyyppiseksi arvokriteeriksi. Funktionaalinen argumentaatio organisaation asiakirjojen arvon arvioinnissa vaikuttaa vakuuttavammalta kuin alkuaan historian tutkimuksen tarpeisiin kehitelty schellenbergiläinen primaarisen ja sekundaarisen arvon taksonomia.

Vastakohtana arkistollisille jälkilähtöisille lähestymistavoille Borglund pitää proaktiivista ennakoivaa otetta välttämättömänä autenttisten, luotettavien ja todistusvoimaisten asiakirjojen talteenottamisessa ja hallinnassa. Kokonaisvaltaista proaktiivisuutta pitäisi soveltaa kaikilla sähköisen asiakirjahallinnan tasoilla monimutkaisessa tietojärjestelmien, organisaation ja käyttäjien yhteenkietoutuneessa toimintakontekstissa. Proaktiivisuus olisi myös hyvä työtapaa asiakirjahallinnan tietojärjestelmien suunnittelu-, hallinta- ja poistamisprosesseissa.

Borglundin väitöskirja rakentuu seitsemästä tutkimusartikkelista, joissa raportoidaan kahden EU-rahoitteisen projektin tuloksista vuosina 2004-2006. Verrattuna perinteiseen monografiaan 'nippuväitöskirjalla' on heikkoutensa ja vahvuutensa. Uuden tutkimusalueen haltuunotossa usea aluetta kartoittava tutkimus on perustellumpi kuin laaja monografia. Tosin eksploratiivisen tutkimuksen riskinä on epävarmuus tutkimuksen suunnasta kun jokainen tutkimus antaa syötettä uusiin kysymyksiin ja ongelmakenttiin. Borglundin riskinotto kuitenkin kannattaa. Tutkimustulokset ovat hyödyllistä perusmateriaalia asiakirjahallinnan ja tietojärjestelmien suunnittelun silloittamisessa.

Käyttäjän käyttäytyminen

Anneli Sundqvist analysoi tutkimuksessaan 'Search Processes, User Behaviour and Archival Representational Systems' (2009) asiakirjojen käyttäjien käyttäytymistä, asiakirjojen hankintaa ja

hakua, sekä tietojärjestelmien ja eri hakuvälineiden käyttöä kahdessa julkishallinnon viranomaisorganisaatiossa. Asiakirjat eivät yleensä ole suoraan saatavilla ja käytettävissä. Niiden käyttö on sidoksissa joko ihmisvälittäjiin, arkistonhoitajiin ja kirjaajiin tai erilaisiin artefakteihin hakuvälineisiin kuten diaareihin tai arkistoluetteloihin. Niissä itse asiakirjat ovat representoituina tiivistetyssä ja abstraktissa muodossa. Representaatiojärjestelmien ymmärtäminen edellyttää syvällistä pohjatietoa hallinnon prosesseista ja menettelykäytännöistä. Sundqvistin teoreettis-ammattillinen pohdinta erittelee kinnostavasti organisaatiotason arkistollista representaatiota ja asiakirjojen saatavuutta.

Sundqvistin tulokset ovat merkittäviä, mutta eivät yllättäviä: perinteiset representaatiojärjestelmät eivät erityisen hyvin palvele käyttäjien tiedontarpeiden tyydyttämisessä tai asiakirjahakujen apuvälineinä. Käyttäjien, asiakirjojen sekä välittäjien välisissä suhteissa ja yhteistoiminnassa ilmenee tietokäyttäjymisen prosesseihin vaikuttavia monia ristiriitoja ja jännitteitä. Hakuvälineet eivät tue käyttäjien työtehtäviä. Käyttäjien on vaikea yhdistää omia tehtäviään tapaan, jolla asiakirjat ovat edustettuina luetteloissa. Diaarit ja arkistoluettelot toimivat ensisijaisesti hallinnollisen kontrollin välineinä, vaikka ovat tarkoitettuja myös asiakirjahakujen perusvälineiksi. Arkistoluetteloiden hakuominaisuudet osoittautuivat kehittymättömiksi, yksilotteisiksi ja asiakirjojen fyysistä kontrollia korostaviksi. Käyttäjät välttelevätkin muodollisten hakujärjestelmien käyttöä, keksivät muita hakukeinoja ja –välineitä, turvautuvat kirjaajien ja arkistonhoitajien apuun sekä kokoavat itselleen omia kopioarkistojaan.

Käyttötarpeiden ja asiakirjojen saatavuuden ristiriidat ovat paradoksaalisia, koska lakisääteisten diaarien ja arkistoluetteloiden yhtenä tarkoituksena on - julkisuusperiaatteen velvoittamana - lisätä toiminnan avoimuutta ja asiakirjojen saatavuutta. Ulkoiset tekijät, esim. lainsäädäntö vaikuttavat negatiivisesti diariointi- ja luettelointikäytäntöihin. Sundqvist arvioi, Borglundin tuloksiin nojaten, että

organisaation toiminnan ja käyttäjävaatimusten ehtoilla toteutettuina ne toimisivat paremmin.

Tutkimuksessa käytetään loistavasti yllättävän vähän informaatiotutkimuksessa hyödynnettyä toiminnan teoriaa (activity theory). Toiminnan teorian monitieteisessä viitekehyksessä tekijä, tekemisen kohde, tekemisen motiivi, sekä välineet ja sosiaaliset säännöt muodostavat tutkimuksen kehukset. Sundqvist yhdistää toiminnan teoriaan arkistoteorian ja informaatiotutkimuksen keskeisiä periaatteita ja onnistuu luomaan analyysivälineen ja mallin, jolla hän urauurtavasti tarkastelee asiakirjojen käyttöä organisaatiokontekstissa.

Asiakirjojen käyttö osoittautuu oletettua kompleksisemmaksi ja vaatii välttämättä kontekstuaalista tietoa. Käyttö palvelee tiettyä tarkoitusta, yleensä tehtävän suorittamista ja vaihtelee siten suoritettavan tehtävän mukaan. Asiakirjoja käytetään, koska niitä tarvitaan ja niillä on tiettyä arvoa käyttäjälle. Asiakirjahaut eivät yleensä ole itsenäisiä toimintoja vaan osa muuta tehtäväprosessia. Erityisesti silloin kun asiakirjoja haetaan niiden evidenssiarvon takia, suuri määrä lähteitä ja kanavia on suljettava pois, koska vain tiettyä asiakirjaa tai tietoa tarvitaan. Asiakirjojen haku linkittyy siten tiukemmin käsillä olevaan tehtävään kuin yleiseen informaationtarpeeseen. Hakuprosessissa asiakirjakäytön tarkoituksellisuus johtaa asiakirjatarpeen käsitteellistämiseen jo ennakkoon, ennen hakupyynnöä. Tätä Sundqvist pitää asiakirjakäyttäjien informaatioprosessin erityispiirteenä, joka myös erottaa asiakirjahaut muista yleisistä tiedonhakuprosesseista ja informaatiolähteistä.

Tutkimus paljastaa puutteita, mutta tarjoaa myös parannuskeinoja julkishallinnon asiakirjahallintakäytäntöihin. Toiminnan teorian ja mallin avulla Sundqvist osoittaa asiakirjojen käytön tarkoituksellisuuden sekä kuvaa erinomaisesti tietokäyttäjymisen, myös tiedonetsinnän ja –haun, osaksi laajempaa sosiaalista kontekstia, enemmänkin keinoksi kuin päämääräksi. Sundqvistin väitöstutkimus on tutkimuksellisesti esimerkillinen; johdonmukainen, perusteltu, kriittinen ja uutta tietoa välittävä.