

Sari Mäkinen

Asiakirjahallinta mobiilissa työssä

Asiakirjahallinnan tehtävä organisaatiossa on huolehtia asiakirjojen systemaattisesta hallinnasta ja niiden käsittelyn ohjaamisesta. Tämä tarkoittaa käytäntöjen ja menettelytapojen luomista, tiedonhallinnan palveluiden tarjoamista ja asiakirjojen hallintajärjestelmien suunnittelua. Asiakirjat ovat tärkeä osa organisaation muistia, ne ovat todisteita toiminnasta. Jotta organisaation toiminnan todennettavuus voidaan turvata, se edellyttää asiakirjojen systemaattista hallintaa. Kuitenkin asiakirjahallinta nähdään usein hieman näkymättömänä hallinnon osa-alueena. Tyypillinen mielikuva arkistonhoitajasta on pölyisiä asiakirjoja arkistossa järjestelevä henkilö. Toisinaan julkisuudessa uutisoidaan tietovuodoista tai käydään keskustelua asiakirjajulkisuudesta, kun jokin viranomais on päättänyt olla luovuttamatta salassa pidettävää asiakirjaa tiedon pyytäjälle. Näihin esimerkkeihin liittyvät teemat ovat asiakirjahallinnan jokapäiväistä arkityötä.

Asiakirjahallinta on hyvin säänneltyä toimintaa. Lainsäädännön, määräysten ja kansainvälisten standardien lisäksi alan ammattilaisilla on olemassa omat eettiset säännöt. Kaikki ne yhdessä vaikuttavat asiakirjojen laatimiseen, käyttöön ja hallintaan: asiakirjat ovat osa sekä ihmisten omaa että organisaation toimintaa. Sillä, toimii organisaatio julkisella vai yksityisellä sektorilla, on asiakirjahallinnan kannalta merkitystä. Esimerkiksi Suomessa julkisen hallinnon asiakirjahallintaa määrittelevät tarkasti lainsäädäntö ja arkistolaitoksen määräykset.

Suomessa viranomaisilla on velvollisuus noudattaa hallinnossa avoimuutta ja hyvää tiedonhallintatapaa. Niillä on velvollisuus tuottaa, jakaa ja tarjota tietoa ja toteuttaa hyviä tiedonhallinnan käytänteitä. Tällä on vaikutusta siihen, miten julkinen organisaatio järjestää oman asiakirjahallintansa, ja asiakirjahallinnan tehtävä puolestaan on tukea tätä tavoitetta.

Organisaatioissa alan ammattilaiset auttavat henkilöstöä saamaan käyttöönsä oikean tiedon oikeaan aikaan, mutta myös palvelevat kansalaisia heidän tiedontarpeissaan.

Yrityksissä puolestaan asiakirjahallintaa ei ohjaa niinkään lainsäädäntö, vaan tiedonhallinnan käytäntöjen on tuettava liiketoimintaa. Asiakasprojektit voivat toimia uusien innovaatioiden ja liiketoiminnan alullepanijoina, ja asiakirjojen avulla voidaan tallentaa tätä muistia. Toimiva tiedonhallinta on riippuvainen siitä, että ihmiset ovat valmiita jakamaan omaa tietämystään läpi organisaation, esimerkiksi erilaisia tietoteknisiä välineitä hyväksi käyttäen. Tiedonhallinta on riippuvainen myös siitä, että työntekijöillä on käytettävissään organisaation yhteiset tietoresurssit. Tieto on organisaation omaisuuserä, jota on suojeltava, ja toimiva asiakirjahallinta voi siinä auttaa.

Viimeisen vuosikymmenen aikana informaatioteknologia on kehittynyt nopeasti ja mahdollistanut mobiilin työn tekemisen perinteisen toimistoympäristön ulkopuolella. Voidaankin sanoa, että lähes jokaisella on matkapuhelin. Matkaviestinverkon liittymä oli vuoden 2012 lopussa Suomessa noin 9,3 miljoonaa (Viestintävirasto, 2012), ja maailman koko väestöstä yli 60 % omistaa vähintään yhden matkapuhelimen ja liittymän. Mikään muu teknologia ei ole koskaan ollut yhtä kattavaa maailmanlaajuisesti. (Ahonen, 2013)

Mobiililla työllä tarkoitetaan työtä, joka edellyttää matkustamista ja toimimista määrätyn työpisteen ulkopuolella. Työ voidaan määritellä mobiiliksi silloin, kun henkilö käyttää enemmän kuin 20 % työajastaan muualla kuin omassa työpisteessään. (Yuan et. al. 2010) Mobiiliteknologian avulla voidaan helpottaa liikkuvan työntekijän työskentelyä. Kentällä työskennellessään työntekijä kulkee erilaisten tilojen välillä (toimisto, koti, lentokone, hotelli, auto, neuvottelutila jne.). Mobiilityöntekijät, kuten esimerkiksi eri alojen asiantuntijat, käyttävät usein toimisto-ohjelmistoja ja heidän työtehtävänsä voivat olla vaihtelevia ja monisyisiä.

*Sari Mäkinen väitöskirja Records Management in Mobile Work (Asiakirjahallinta mobiilissa työssä) tarkastettiin Tampereen yliopistossa 1.11.2013

Mobiili työ ja erilaisten mobiilivälineiden käyttö on tärkeä osa modernia työkuultuuria. Työ ei ole enää sidottua tiettyyn aikaan ja paikkaan, koska informaatio- ja viestintäteknologiaa käyttäen voidaan työtehtäviä hoitaa missä tahansa. Mobiilivälineiden avulla voidaan asiakirjoja tuottaa siinä missä toimistovälineilläkin. Mobiililaitteissa laadittujen asiakirjojen määrän kasvu asettaa uusia haasteita niin organisaation kuin henkilökohtaisellekin tiedonhallinnalle.

Työtehtävissä syntyneet dokumentit sisältävät organisaatiolle tärkeää tietoa. Tuore esimerkki tästä on kehitysministeri Heidi Hautalan eroamiseen liittynyt kohu, kun valtiomisteisen Arctia Shipping -yhtiön poliittiseen ohjaukseen liittyvää dokumentaatiota jouduttiin etsimään ministerin lähettämistä tekstiviesteistä. Mobiilivälineet, kuten kannettavat tietokoneet, taulutietokoneet ja kännykät ovat myös digitaalisen sisällön tuottamisen välineitä, eivät ainoastaan selailun apuvälineitä. Tämä johtaa tilanteeseen, jossa tieto on hajautunut yhä useampaan välineeseen, tietojärjestelmään ja tallennusmediaan. Mielenkiintoinen kysymys on, miten organisaation asiakirjahallinta on varautunut tähän muutokseen?

Mobiili työ sinänsä ei ole uusi ilmiö, mutta sen vaikutuksia asiakirjahallintaan ei ole aiemmin tutkittu. Vaikka mobiili työ on kiinnostanut tutkijoita paljonkin viimeisen vuosikymmenen aikana, perinteinen toimistotyö nähdään edelleen tietynlaisena normina. Toimistoympäristössä työntekijöillä on käytettävissään kaikki tarvittavat välineet, ja lisäksi työntekijöillä oletetaan olevan pysyvä työpiste: työpöytä, toimisto tai muunlainen työskentelypaikka.

Kuitenkin mobiili työympäristö asettaa useita erilaisia haasteita, joita perinteisessä toimistossa ei ole. Mobiililaitteissa on yleensä rajallinen kapasiteetti, ja vaihtelevat työolosuhteet vaikuttavat tiedonhallintaan. Tällaisia ongelmia ovat esimerkiksi erilaisiin ympäristöihin sopeutuminen, odottamattomat työtehtävät ja tiedustelut, rajoitettu pääsy toimiston tietoverkkoon ja erilaisten työssä tarvittavien mobiilivälineiden mukana kuljettaminen. Lisäksi yhteydet erilaisiin tiedonlähteisiin, kuten kollegoihin, paperiasiakirjoihin, sähköisiin asiakirjahallintajärjestelmiin ja muihin tietojärjestelmiin on rajoitettua mobiilissa työssä.

1990-luvulta lähtien on otettu käyttöön erilaisia dokumenttienhallintajärjestelmiä organisaatioiden tiedonhallintaa varten. Työntekijöitä on

ohjattu tallentamaan tiedostojaan keskitettyihin järjestelmiin, jotta asiakirjahallinta olisi helpompaa. Näistä ohjelmistoista huolimatta näyttää siltä, että tiedonhallinnan käytännöt ovat edelleen sidottuja perinteiseen toimistotyöhön ja paperimaailmaan. Asiakirjahallinnan ammattihenkilöt yrittävät saada käyttäjiä tallentamaan järjestelmiin edes jotakin metadataa omista asiakirjoistaan, kun mobiililaitteet ja verkkoyhteydet sallivat asiakirjojen tuottamisen toimiston ulko-puolellakin. (Bailey, 2008) Tämä johtaa kysymykseen siitä, miten asiakirjahallinnan perinteiset opit ja käytännöt soveltuvat nykyajan työskentelykulttuuriin?

Perinteinen paperiin perustuva asiakirjahallinta on väistämättä muuttumassa. Uusi, kehittyvä teknologia haastaa alan ammattilaiset, koska se muuttaa tavan, jolla asiakirjoja tuotetaan. Joidenkin näkemysten mukaan asiakirjahallinnan periaatteet on rakennettu vain lainsäädännön vaatimuksia ajatellen ja loppukäyttäjän näkökulma on jätetty huomioimatta (ks. Joseph et al, 2012; Bailey, 2012; Warland, 2010).

Työn tekemisen tavat ovat muuttuneet ja toimistoympäristön ulkopuolella tehtävän työn määrä kasvaa jatkuvasti. Informaatiota ei enää tallenneta ennalta määriteltyihin, toimistosidonnaisiin järjestelmiin, jotka perustuvat paperimaailman oletuksiin. Tietoa selailaan dynaamisesti, 'tien päällä', siten kun se parhaiten käyttäjälle sopii. Kaikenlaista tietoa tuotetaan, vastaanotetaan ja säilötään monenlaisiin välineisiin.

Tämä tutkimus keskittyy asiakirjahallintaan mobiilissa työssä. Kolmessa suomalaisessa organisaatiossa toteutettujen haastatteluiden ja kerätyn asiakirjamateriaalin avulla on selvitetty sitä, kuinka asiakirjahallinta on ottanut huomioon uuden mobiilin teknologian ja tavan tehdä työtä. Tämä tutkimus laajentaa asiakirjahallinnan tutkimusta uudelle alueelle, jossa uudet, perustavanlaatuiset haasteet ja jatkuva muutos on todellisuutta. Asiakirjahallintaa ei ole aiemmin tutkittu mobiiliympäristössä. Tämä väitöskirja on ensimmäinen empiiriseen analyysiin perustuva tutkimus, jossa mobiilityöntekijöiden ja asiakirjahallinnan suhdetta on tutkittu.

Lähteet:

- Ahonen, T. (2013), The Annual Mobile Industry Numbers and Stats Blog - Yep, this year we will hit the Mobile Moment. 6.3.2013. Saatavissa: <http://www.communities-dominate.blogs.com/brands/page/7/>.
- Bailey, S. (2008), *Managing the Crowd. Rethinking Records Management for the Web 2.0 World*. London: Facet Publishing.
- Bailey, S. (2012), Email Management: 15 Wasted Years and Continuing? *IQ The RIM Quarterly*, 28 (2), 27-31.
- Joseph, P., Debowski, S., Goldschmidt, P. (2013), Models of Information Search: A Comparative Analysis. *Information Research*, 18 (1).
- Viestintävirasto (2012), *Toimialakatsaus 2012*. Saatavissa: <http://www.viestintavirasto.fi>
- Warland, A. (2010), The Future of Records Management and the Implications for RM Education – A Personal View. *InfoRMAA Quarterly*, the official magazine of the Records Management Association of Australasia (RMAA), November 2010.
- Yuan, Y., Archer, N., Connelly, C., Zheng, W. (2010), Identifying the Ideal Fit Between Mobile Work and Mobile Work Support. *Information & Management*, April 2010, 47 (3), 125-137.

