

ASIAKIRJAHALLINNON ITSEARVIOINTIOPAS CAF:n mukaan

SISÄLLYSLUETTELO

Johdanto.....	1
Itsearviointiin hyödyt.....	1
CAF arviointimalli	2
Itsearviointiin toteuttaminen	2
Itsearviointiin liittyvien työmenetelmien käyttäminen	3
Pisteytys.....	4
Toiminnan arviointi.....	6
1. Johtajuus.....	6
2. Strategiat ja toiminnan suunnittelu	11
3. Henkilöstö	18
4. Kumppanuudet ja resurssit.....	23
5. Prosessit	27
Tulosten arviointi.....	32
6. Asiakas- ja kansalaistulokset	32
7. Henkilöstötulokset	34
8. Yhteiskunnalliset tulokset	37
9. Keskeiset suorituskykytulokset.....	39
Asiakirjahallinnon pisteytys: yhteenveto.....	43
Asiakirjahallinnon vahvuudet ja kehittämistoimenpiteet: yhteenveto.....	45
Asiakirjahallinnon itsearviointi: yhteenvetoarviointi	47
1 Arviointialue: Johtajuus.....	47
2. Arviointialue: Strategiat ja toiminnan suunnittelu	48
3. Arviointialue: Henkilöstö	49
4. Arviointialue: Kumppanuudet ja resurssit.....	50
5. Arviointialue: Prosessit	50
6. Arviointialue: Asiakas- ja kansalaistulokset	51
7. Arviointialue: Henkilöstötulokset	52
8. Arviointialue: Yhteiskunnalliset tulokset	52
9. Arviointialue: Keskeiset suorituskykytulokset.....	53
Keskeisiä käsitteitä	54

Johdanto

Tavoite

Itsearviointiopas on väline kehittää organisaation asiakirjahallintoa ja hyvää tiedonhallintatapaa sekä sen laatua systemaattisesti. Asiakirjahallinnon itsearviointi on osa organisaation laadun hallintaa.

Kohderyhmä

Opas on tarkoitettu organisaation johdolle ja asiakirjahallinnon kehittämisestä vastaaville. Se sopii myös jokaiselle viran-/toimenhaltijalle/työntekijälle omien tehtäviensä asiakirjahallinnon kehittämiseen. Lisäksi itsearviointituloksilla voidaan todentaa asiakirjahallinnon tilaa esimerkiksi toiminnan, hallinnon ja tilintarkastusten yhteydessä sekä arkistotarkastustilanteissa.

Tausta

Palvelun asiakaslähtöisyys, toimintaprosessien sujuvuus ja sähköistyminen, organisaatiomuutokset ja jatkuva kehittäminen asettavat haasteita koko organisaatiolle ja samalla asiakirjahallinnolle sekä sen johtamiselle. Tällöin lähtökohtana on kokonaisvaltainen toiminnan tarkastelu ja kehittäminen.

Itsearviointi on julkishallinnossa eri toiminta-alueilla yleisesti käytetty tulevaisuuteen suuntautunut toiminnan kehittämisen väline. Asiakirjahallinto on organisaatorajat ylittävä ja organisaation ydinprosesseja tukeva tehtävä. Itsearviointi tulisikin liittää osaksi organisaation kokonaisarviointia ja kehittämistä sekä sitoa se yleiseen prosessi- ja laatutyöhön.

EU:n julkisen sektorin yhteiseksi arviointimalliksi ja itsearviointivälineeksi 2000-luvulla on tullut CAF (Common Assessment Framework). Tämä arviointimalli on pohjana Asiakirjahallinnon itsearviointioppaassa. Oppaassa on noudatettu CAF:n arviointialueita ja arviointialueisiin liittyviä määritelmiä, avainkohtia ja arviointikohtia, jotka on esitetty lyhennyksessä muodossa. Kokonaisuuden hahmottamiseksi ja itsearviointia tehdessä on hyvä olla käytettävissä CAF -arviointimalli kokonaisuudessaan ja tukeutua myös tähän.

Itsearviointivälineen hyödyt

Itsearviointivälineen tavoitteena on tukea asiakaslähtöistä, normit täyttävän hyvän tiedonhallintatavan toteuttamista. Asiakirjahallinnon itsearviointi sidottuna organisaation muuhun arviointiin ja perustehtäviin mahdollistaa asiakirjahallinnon ja hyvän tiedonhallintatavan mukaisten asioiden ottamisen esille johdon ja muun henkilöstön kanssa. Itsearviointivälineen avulla saadaan esille asiakirjahallinnon vahvuudet ja kehittämiskohteet.

Asiakirjahallinnon itsearviointi tukee organisaation johtamista, strategiaa, perustehtäviä ja toiminnan tavoitteita. Se on systemaattinen, jäsentyneenä ja taloudellinen tapa pureutua

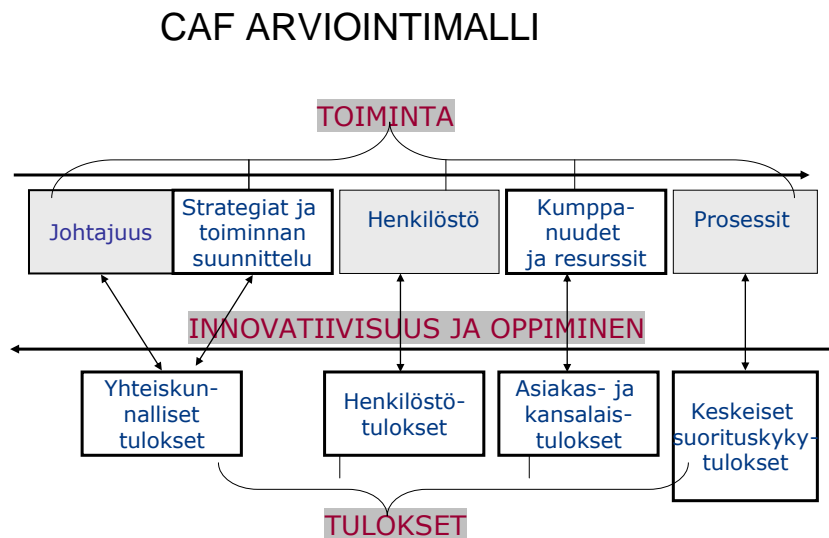
kokonaisvaltaisesti asioihin. Sen avulla voidaan kehittää palveluja ja toimintaa sekä niihin liittyviä laadullisia ja määrällisiä tunnuslukuja. Itsearviointin tuloksia käytetään seurannan ja kehittämisen välineenä, jotta voidaan tehdä oikeita päätöksiä ja suunnata resursseja oikein. Toiminnan kehittämisestä tulee systemaattinen ja se keskittyy olennaisiin asioihin.

Itsearviointitilaisuudet perustuvat avoimuuteen ja faktojen esittämiseen. Keskustelu antaa mahdollisuuden tutustua toisten ajatteluun ja keskittyä oikeisiin, jopa vaikeisiin asioihin. Se mahdollistaa osaamisen ja ammatillisen tiedon vaihtamisen ja onnistumisten jakamisen. Se tuottaa yhteistä ymmärrystä, uutta ajattelua ja oivalluksia sekä yhteistä oppimista.

Itsearviointi on menettely myös oman työn tarkasteluun, havainnointiin ja vaikuttavuuden arviointiin sekä sen dokumentointiin.

CAF arviointimalli

CAF arviointimalli koostuu viidestä toimintaan liittyvästä arviointialueesta määritelmiseen, avain- ja arviointikohtineen. Toiminnalla tulee saada aikaan tuloksia ja näin ollen arviointimallin avulla voidaan todentaa tulosten saavutettavuutta ja vaikuttavuutta. Arviointimalli sisältää neljä tulosten arviointialuetta.



Itsearviointiprosessin toteuttaminen

Itsearviointiprosessi on syytä toteuttaa projektina, jolle asetetaan tavoitteet, vastuut, aikataulut ja prosessin kulku. Prosessin vetäjän on hyvä tuntea CAF-malli ja itsearviointiprosessin periaatteet. Vetäjän on hyvä kouluttaa ja tutustuttaa osallistujat itsearviointiprosessiin tai huolehtia siitä, että projektin aikana itsearviointi suunnataan

arviointiperusteiden mukaisesti. Itsearviointin vetäjä voi olla ulkopuolinen tai organisaation sisältä. Mikäli vetäjä on itse aiheen asiantuntija, niin hänen ei tulisi johdatella arviointityötä näkemystensä mukaisten tulosten aikaansaamiseksi. Itsearviointiprojektista tulee organisaatiossa tiedottaa riittävän ajoissa.

Asiakirjahallinnon itsearviointi olisi tarkoituksenmukaisinta toteuttaa yhdessä organisaation muun arviointityön yhteydessä, jolloin arviointitilaisuuksista saataisiin tietoa esim. toimintaohjeiden ja sovittujen toimintamenettelyjen ymmärrettävyydestä ja käytännön sovellettavuudesta. Se voidaan toteuttaa myös pelkästään asiakirjahallinnon ammattilaisten kesken. Mikäli itsearviointia ei haluta tai ei ole organisaation kannalta tarkoituksenmukaista toteuttaa kerralla kaikilla arviointialueilla, voidaan valita asiakirjahallinnon kehittämisen kannalta keskeisin tai keskeisimmät arviointialueet tarkastelun kohteeksi. Itsearviointitilaisuuteen osallistujien on hyvä ottaa mukaan tarvittavat arviointiperusteet ja muu keskeinen tarvittava tausta-aineisto ja asiakirjat. Itsearviointi perustuu olemassa oleviin dokumentteihin ja tosiasioihin. Tilaisuuden vetäjän lisäksi on hyvä sopia itsearviointin tulosten kirjaaja.

Itse arviointitilaisuudessa jokainen osallistuja laatii ensin oman arviointinsa. Näiden perusteella muodostetaan ryhmän yhteinen näkemys keskustelemalla. Keskustelu on itsearviointin parasta antia, jossa kunkin arviointialueen sekä yhtenäiset näkemykset että eroavuudet tulevat julki ja yhteisen punninnan kohteeksi.

Itsearviointin tuloksena osa toimenpiteistä voi olla sellaisia, että uusista toimintatavoista ja niiden käyttöön ottamisesta voidaan sopia välittömästi. Osa vahvuuksista ja kehittämisehdotuksista hyödynnetään tiedonhallinnan, asiakirjahallinnon ja arkistotoimen toiminnan suunnittelussa pidemmällä tähtäimellä. Kehittämistoimenpiteiden priorisoinniksi on useita menettelyjä ja organisaation tulisi valita tilanteeseensa parhaiten sopivat kehittämistoimet.

Itsearviointiprosessi kannattaa uusia säännöllisin väliajoin, noin 2-3 vuoden välein. Tällöin saadaan tieto kehittymisen suunnasta.

Itsearviointiin liittyvien työmenetelmien käyttäminen

Kuhunkin arviointialueeseen liittyvien taulukoiden tavoitteena on antaa kokonaiskuvaa arviointialueesta ja helpottaa itsearviointia. Taulukoiden sisältö koostuu myös osaksi CAF-arviointimallin arviointikohtien esimerkeistä.

Taulukoiden avulla voidaan kultakin arviointialueelta tuottaa tuloksia siitä, mitä asiakirjahallinnon ja hyvän tiedonhallintatavan hyväksi on tehty ja mitä ei. Niissä taulukoissa, joissa vastausvaihtoehtona ovat kyllä tai ei, niin Kyllä -vastaus kertoo näiden asioiden olevan kunnossa ja puolestaan Ei-vastaukset osoittavat kehittämiskohteita. Pelkästään näilläkin voidaan lähteä kehittämään toimintoja.

Taulukoita voidaan käyttää apuna myös silloin, kun halutaan toteuttaa CAF -arviointimenettelyyn liittyvä pisteytys. Pisteet voidaan antaa joko koko arviointialuetta koskevana tai sitten arviointikohdittain, jolloin saadaan koko arviointialueen tulos yhteenvetona.

Itsearviointi voidaan toteuttaa myös täysin CAF-mallin mukaisesti esimerkkeineen, jolloin tarkemman kuvan saamiseksi voidaan siirtyä CAF -arviointimalliin tai työkaluun, jotka löytyvät valtiovarainministeriön sivuilta.

http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20060927CAF200/CAF_julkaisu_netti.pdf

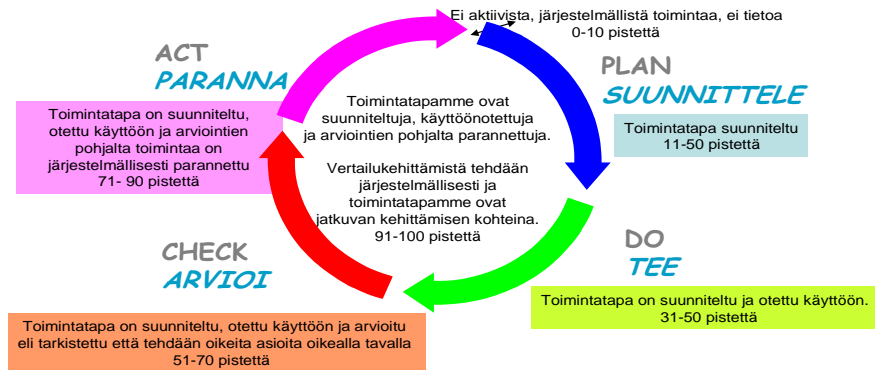
Pisteytys

Toiminnan arviointialueilla 1 – 5 pisteytyksessä voidaan käyttää CAF:n pisteytystä:

Vaihe	Toiminta	Pisteet	CAF 2002 pisteet
	Ei aktiivista, järjestelmällistä toimintaa, ei tietoa	0-10	0
Suunnittele	Toimintatapa on suunniteltu	11 – 30	1
Kokeile	Toimintatapa on suunniteltu ja otettu käyttöön	31 - 50	2
Tarkista	Toimintatapa on suunniteltu, otettu käyttöön ja arvioitu eli tarkistettu että tehdään oikeita asioita oikealla tavalla	51 - 70	3
Toteuta/korjaa	Toimintatapa on suunniteltu, otettu käyttöön ja arviointien pohjalta toimintaa on järjestelmällisesti parannettu	71 - 90	4
PDCA	Toimintatavat ovat suunniteltuja, käyttöön otettuja, arviointien pohjalta parannettuja. Vertailukehittämistä tehdään jatkuvasti ja toiminta on jatkuvan kehittämisen kohteena	91 - 100	5

JATKUVA LAADUN PARANTAMINEN

Toiminnan pisteytys

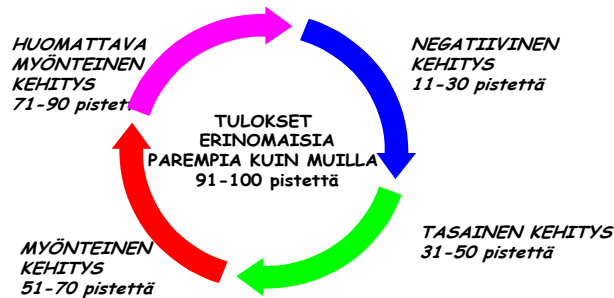


Pisteytyksessä voidaan käyttää myös kevyempää menettelyä seuraavasti:

0 = toteutuu heikosti	ei tietoa, ei järjestelmällistä toimintaa
1 = toteutuu välttävästi	toimintatapa on suunniteltu
2 = toteutuu tyydyttävästi	toimitaan suunnitellusti
3 = toteutuu hyvin	toimitaan suunnitellusti ja arvioidaan toimintaa
4 = toteutuu erittäin hyvin	toimitaan suunnitellusti ja arviointien pohjalta parannetaan toimintaa
5 = toteutuu erinomaisesti	toimitaan suunnitellusti, arviointien pohjalta parannetaan toimintaa vertailukehittämisen avulla ja toimintaa kehitetään jatkuvasti

Tulosten arvioinnin eli arviointialueiden 6-9 pisteytys CAF:n mukaisesti	pisteet	CAF 2002 pisteet
Tuloksia ei ole mitattu, tietoa ei ole saatavilla	0 – 10	0
Tuloksia on mitattu, ne osoittavat negatiivista kehitystä, eivät vastaa asetettuja tavoitteita	11 – 30	1
Tulokset osoittavat tasaista kehitystä, tietyt keskeiset tavoitteet on saavutettu	31 – 50	2
Tulokset osoittavat myönteistä kehitystä, suurin osa keskeisistä tavoitteista on saavutettu	51 – 70	3
Tulokset osoittavat huomattavaa myönteistä kehitystä, kaikki keskeiset tavoitteet on saavutettu	71 – 90	4
Tulokset erinomaisia, kaikki merkitykselliset tavoitteet on saavutettu. Tulokset verrattuna muihin vastaaviin organisaatioihin ovat parempia.	91 - 100	5

Tulosten pisteytys




Kokonaiskuvan saamiseksi voidaan käyttää myös erillistä pisteiden yhteenvetotaulukkoa, joka on liitteenä.

Toiminnan arviointi

1. Johtajuus

Johdanto Toiminnan arviointi 1 Johtajuus 2 Strategiat ja toiminnan suunnittelu 3 Henkilöstö 4 Kumppanuudet ja resurssit 5 Prosessit Tulosten arviointi 6 Asiakas- ja kansalaistulokset 7 Henkilöstötulokset 8 Yhteiskunnalliset	1 JOHTAJUUS Määritelmä: <ul style="list-style-type: none">• Toiminnan selkeyden ja yhtenäisyyden luominen, jotta organisaatio ja henkilöstö yltyvät parhaimpaansa• Suunta, missio, visio, arvot, roolimallina toimiminen• Toiminnan arviointi, suoritusten parantaminen ja muutoksiin vastaaminen• Suhteiden ylläpitäminen poliittisiin päättäjiin ja sidosryhmiin Avainkohdat: <ul style="list-style-type: none">• Poliittisten päättäjien avustaminen ja päätösten toimeenpano• Arvojen (lainmukaisuus, avoimuus, yhdenvertaisuus,
---	--

<p>tulokset 9 Keskeiset suorituskykytulokset</p>	<p>moniarvoisuus, eturistiriitojen välttäminen) viestiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uudistumisen ja kehittämisen mahdollisuudet • Kansalais-/asiakasvaatimukset ja resurssit <p>Arviointikohdat: Asiakirjahallinnon johto</p> <p>1.1. ohjaa asiakirjahallintoa kehittämällä mission, vision ja arvot</p> <p>1.2. on kehittänyt ja toimeenpannut johtamisjärjestelmän, jolla ohjataan tulosten saavuttamista ja muutosten hallintaa</p> <p>1.3. motivoi ja tukee henkilöstöä ja on toiminut roolimallina</p> <p>1.4. huolehtii yhteydenpidosta ylimpään johtoon ja/tai poliittisiin päättäjiin ja muihin sidosryhmiin toteuttaakseen jaettua vastuuta</p>
<p>Toiminnan pisteytys</p> 	<p>Voitte arvioida joko koko arviointialueen tai jokaisen arviointikohdan</p> <p>Pisteet:</p>
	<p>Itsearviointissa esille tulleet Vahvuudet:</p> <p>Kehittämistoimenpiteet:</p>
<p>linkit</p>	<p>- CAF, http://caf.eipa.eu/9/98/ http://www.narc.fi/Arkistolaitos/a/tiedostot/PDF/tarkastuslomake_malli.pdf</p> <p>- arvioinnissa käytettävä materiaali, yleiset linkit, tarkennuksia</p> <p>- arviointia helpottavia työkaluja</p>

Arvioinnissa käytettävä materiaali, yleiset linkit, tarkennuksia

ARVIONTIALUE 1: JOHTAJUUS

Arvioinnissa käytettävä materiaali:

- Organisaation päätökset asiakirjahallintoon liittyen
- organisaation visio, missio ja strategia
- laatu politiikka ja laatu kuvaukset (CAF, EFQM, ISO 9000, ISO 15 489-1, BSC ym.)

Yleiset linkit:

- www.finlex.fi: arkistolaki, hallintolaki

Tarkennuksia:

- Asiakirjahallinto tukee organisaation tehtäviä ja tavoitteita ja sillä on yhteys organisaation visioon, missioon ja strategiaan.
- Olemassa olevan johtamisjärjestelmän ja rakenteiden hyödyntäminen ja lisäksi asijaohjauksen osalta asiakirjahallinnon organisointi ja siihen liittyvä johtamisjärjestelmä, arkistolaki §:t 8 ja 9.
- 1.4 Kuntapuolella yhteydenpito poliittisiin päättäjiin esim. kunnanhallitus, arkistolaki § 9.

Asiakirjahallinnon oma visio, missio, strategia ja arvot on määritelty.

- ISO 15489 – 1: Tieto ja dokumentointi. Asiakirjahallinto. Osa 1: Yleistä ”Toimintaperiaatteiden määrittely, dokumentointi, hyväksyminen ja niiden käytäntöön laittaminen, tunnetuksi tekeminen ja valvonta.”
- Arvot ovat linjassa organisaation arvojen kanssa. Arvot voivat perustua esim. kansainvälisiin arkistotoimen eettisiin arvoihin.

Asiakirjahallinnon johtamisjärjestelmä ei yleensä ole erillinen johtamisjärjestelmä, vaan se tulee sitoa organisaation kokonaisvaltaiseen johtamisjärjestelmään. Silloin kun asiakirjahallinnon johtamisjärjestelmä toimii hyvin, asiakirjahallinto on organisoitu, vastuut ja tehtäväkuvat, myös sijaisuudet on määritelty kaikilla tasoilla koko organisaatiossa ja muissa yhteistyömuodoissa.

- ISO 15489 – 1: Tieto ja dokumentointi. Asiakirjahallinto. Osa 1: Yleistä ”vastuut tulisi määrittellä kaikille organisaation työntekijöille, mukaan lukien asiakirjahallinnon vastuuhenkilöt, muut tietoammattilaiset, johto, järjestelmäasiantuntijat ja muut, joiden työhön kuuluu asiakirjojen laatiminen”
- Vastuiden määrittely lainsäädännön kautta (Arkistolaki § 9 ja § 8). Vastuut voivat sisältyä myös organisaation muihin asiakirjoihin, esim. säännöt, ohjeistus, toimenkuvat.

Yhteistyö organisaation johdon (ylin johto, johtaja/t, johtoryhmä, hallitus) kanssa on määritelty, on sovittu ja on jatkuvaa, esim. raportointi, säännölliset tapaamiset, uudet asiat.

- Yhteistyö tietohallinnon kanssa on määritelty, on sovittu ja on jatkuvaa.
- Yhteistyö asiakirjahallinnon vastuuhenkilöiden kanssa on määritelty, on sovittu ja on jatkuvaa
- Yhteistyö laatupäällikön /-tiimin kanssa on määritelty, on sovittu ja on jatkuvaa.

Ostettaessa palveluita ulkopuolelta niille on asetettu myös asiakirjahallinnon näkökulmasta tavoitteet ja johdon sitoutuminen.

Asiakirjahallinnolle on asetettu mittarit. Ks. kohta 5 prosessit.

Arviointia helpottavia työkaluja

1. ARVIOINTIALUE: JOHTAJUUS

Taulukko 1.1. ASIAKIRJAHALLINNON JOHTAMISEN STRATEGIA	
a) Ovatko organisaation arvot, toiminta-ajatus ja visio toteutettavissa myös asiakirjahallinnossa?	
b) Näkyykö asiakirjahallinnon arvoissa, toiminta-ajatuksessa ja visiossa asiajohtamiseen, henkilöstöjohtamiseen ja sidosryhmäyhteistyöhön liittyviä asioita? Miten ne näkyvät?	
c) Näkyykö organisaatiosi arvoissa, toiminta-ajatuksessa ja visiossa asiakirjahallinto ja miten?	
d) Onko asiakirjahallinnon johto määriteltä? Kuka/mikä on määrittelyn tehnyt ja miten se on dokumentoitu?	

Taulukko 1.2. MITEN ASIAJOHTAMINEN, HENKILÖSTÖJOHTAMINEN JA SIDOSRYHMÄYHTEISTYÖ NÄKYVÄT ARVOISSA, MISSIONS JA VISIOSSA			
	Asiajohtaminen	Henkilöstöjohtaminen (mm. henkilöstön motivointi ja tuki)	Sidosryhmäyhteistyö
Arvot			
Missio (toiminta-ajatus)			
Visio (päämäärä, suunta ja painopisteet)			

Taulukko 1.3.				
YHTEISTYÖ ASIAKIRJAHALLINNON JOHTAMISESSA				
Yhteistyön kohderyhmät	Onko kohderyhmä määriteltä ja miten se on määriteltä?	Onko asiakirjahallinnolla yhteistyötä ko. kohderyhmän kanssa?		Millaista yhteistyö on?
		kyllä	ei	
Ylin johto				
Poliittiset päättäjät				
Asiakkaat				
Sidosryhmät				
Tiedotusvälineet				
Ammattiyhdistysliike				


Taulukko 1.4.		
ASIAKIRJAHALLINNON JOHTAMISJÄRJESTELMÄ		
	kyllä	ei
Onko olemassa asiakirjahallinnon johtamisjärjestelmä?		
Työskenteleekö asiakirjahallinnon johto kehittäkseen:		
• asiakirjahallinnon johtamisjärjestelmän rakenteita?		
• substanssiprosesseja?		
• asiakirjahallinnon prosesseja?		
• prosessien johtamisjärjestelmiä?		
• mitattavia (tulos- ja vaikuttavuus-) tavoitteita?		
• sähköisen hallinnon strategian sovittamista organisaation strategisten ja toiminnallisten tavoitteiden kanssa?		
• tietojärjestelmiä, joissa tarkastus?		

• projektinhallintaa, tiimityötä?		
• pysyvää laadunhallintaa?		

Taulukko 1.5. HENKILÖSTÖN MOTIVOINTI		
Pitävätkö seuraavat väittämät paikkansa?		
Asiakirjahallinnon johto	Kyllä	Ei
• toimii esimerkkinä muille asiakirjahallinnon ja hyvän tiedonhallintavan asioissa		
• on muutoskykyinen, -haluinen ja ottaa vastaan palautetta		
• pitää henkilöstön ajan tasalla asiakirjahallinnon alalla tapahtuvista muutoksista		
• auttaa toimimaan strategian suuntaisesti ja saavuttamaan tavoitteita		
• valtaistaa eli rohkaisee ja luo olosuhteet vastuun, velvollisuuksien ja toimivallan hajauttamiseksi		
• pitää yllä innovaatio-, kehittämiskulttuuria		
• kehittää palkitsemismenettelyjä		

2. Strategiat ja toiminnan suunnittelu

Johdanto Toiminnan arviointi 1 Johtajuus 2 Strategiat ja toiminnan suunnittelu 3 Henkilöstö 4 Kumppanuudet ja resurssit 5 Prosessit Tulosten arviointi 6 Asiakas- ja kansalaistulokset 7 Henkilöstötulokset 8 Yhteiskunnalliset tulokset	2 STRATEGIAT JA TOIMINNAN SUUNNITTELU Määritelmä: <ul style="list-style-type: none"> • Mission ja vision toteuttaminen selkeän sidosryhmäsuuntautuneen strategian kautta ottaen huomioon poliittiset linjaukset ja sidosryhmien tarpeet. • Strategia muunnetaan suunnitelmiksi, tavoitteiksi ja mitattaviksi tavoitteiksi • Suunnittelu ja strategia heijastavat organisaation lähestymistapaa uudistusten ja innovaatioiden toimeenpanoon Avainkohdat: <ul style="list-style-type: none"> • On osa PDCA-sykliä • Tiedon kerääminen sidosryhmien nykyisistä ja tulevista tarpeista. Tiedot tuloksista ja toiminnan vaikutuksista • Sisäisistä arvioinneista saatava palaute
--	---

<p>9 Keskeiset suorituskykytulokset</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Onnistumisen edellytysten tunnistaminen, tavoitteiden asettaminen – tulosseuranta ja tulostmittaus • Eron tekeminen tulosten ja vaikutusten välille • Strategian päivittäminen ja muokkaaminen <p>Arviointikohdat:</p> <p>2.1. Kerätään tietoa sidosryhmien nykyisistä ja tulevista tarpeista</p> <p>2.2. Päivitetään strategiaa ja suunnittelua ottamalla huomioon olemassa olevat resurssit ja sidosryhmien tarpeet</p> <p>2.3. Toteutetaan strategiaa ja toiminnansuunnittelua koko organisaatiossa</p> <p>2.4. Toimintamenettelyt suunnitellakseen, toimeenpannaksen ja arvioidakseen uudistuksia ja innovaatioita</p>
<p>Toiminnan pisteytys</p> 	<p>Voitte arvioida joko koko arviointialueen tai jokaisen arviointikohdan</p> <p>Pisteet:</p>
	<p>Itsearviointinnissa esille tulleet Vahvuudet:</p> <p>Kehittämistoimenpiteet:</p>
<p>linkit</p>	<p>- <u>CAF</u>, http://caf.eipa.eu/9/98/ http://www.narc.fi/Arkistolaitos/a/tiedostot/PDF/tarkastuslomake_malli.pdf</p> <p>- arvioinnissa käytettävä materiaali, yleiset linkit, tarkennuksia</p> <p>- arviointia helpottavia työkaluja</p>

Arvioinnissa käytettävä materiaali, yleiset linkit, tarkennuksia

ARVIINTIALUE 2: STRATEGIAT JA TOIMINNAN SUUNNITTELU

Materiaali:

- Koko organisaatio:
 - strategia, toiminta-alueiden strategiat
 - toimintakertomukset ja toimintasuunnitelmat, tilintarkastuskertomukset
 - tiedot keskeisistä tuloksista
 - sisäiset arvioinnit, ulkoiset arvioinnit ja näiden tulokset
- Asiakirjahallinto:
 - strategia, toimintaperiaatteet

- o toimintasuunnitelmat ja -kertomukset
- o tulokset, arvioinnit ja niiden tulokset
- o arkistotarkastusten kertomukset

Yleiset linkit:

- www.finlex.fi: arkistolaki
- Asiakirjahallinnon ja arkistotoimen ammattitutkinto, näyttötutkinnon perusteet 2004

Tarkennuksia:

- Asiakirjahallinnon strategian laatiminen sekä siitä johdettujen toimintasuunnitelmien ja tavoitteiden asettamisella tulee olla yhteys organisaation muuhun strategia- ja suunnitteluprosessiin.
- Asiakirjahallinnolla tulisi olla myös oma strategia ja sekä koko organisaatiota että toimialoja / yksiköjä koskevat toimintasuunnitelmat.
- Organisaation substanssitehtäviin liittyvien toimintasuunnitelmien yhteyteen olisi hyvä nivoa myös sen toteuttamisen vaatimat asiakirjahallinnon ja hyvän tiedonhallintatavan edellyttämät suunnitelmat ja asiakaslähtöiset tavoitteet sekä mittarit.
- Strategiatyön ja toiminnan suunnitteluprosessin kuvaus sisältää osallistujat, vaiheistuksen ja aikataulutuksen sekä mitä tietoa käytetään hyväksi.

Arviointia helpottavia työkaluja

2. ARVIOINTIALUE: STRATEGIAT JA TOIMINNAN SUUNNITTELU

SWOT –nelikenttäanalyysi ja kahdeksankenttäanalyysi toimivat nykytilan kartoituksen välineinä

SWOT - NELIKENTTÄANALYYSI	
1. VAHVUUDET	2. HEIKKOUEDET
3. MAHDOLLISUUDET	4. UHAT

SWOT - KAHDEKSANKENTTÄANALYYSI (kirjasta Tuula Hölttä, Marja-Leena Savonen: Muutosvoimana laatujohtaminen)			
ulkoiset tulevat	sisäiset nykyiset	1. VAHVUUDET	2. HEIKKOUEDET
3. MAHDOLLISUUDET JA VOITOT		5. MENESTYSTEKIJÄT (kohdat 1 + 3)	6. HEIKKOUEDET VAHVUUKSIKSI (kohdat 2 + 3)
4. UHAT JA MENETYKSET		7. UHAT VOITOIKSI (kohdat 1 + 4)	8. KRIISITILANNE (kohdat 2 + 4)

Taulukko 2.1. ASIAKIRJAHALLINNON STRATEGINEN SUUNNITTELU		
	odotukset tai tarpeet	analysointi - onko analysoitu - menetelmä - tulokset
1 Tietojen kerääminen		
a) asiakas- tai sidosryhmätiedot (asiakas- tai sidosryhmälistaus)		
b) resurssitiedot		
c) toimintaympäristötiedot		
2. Toiminnan analysointi		
a) riskien arviointi		
b) kriittiset menestystekijät		
3. Strategiaprosessi		

a) strategian laatimisprosessin kuvaaminen		
b) strategian muuttaminen toimintasuunnitelmaksi		
4. Uuden toimintakulttuurin luomisen menetelmät ja toimintatavat		
5. Mittareiden ja menetelmien kehittämisen prosessin kuvaaminen		
6. Muutoksenhallintajärjestelmien varmistamisen menetelmät ja toimintatavat		
7 Strategian ja toimintasuunnitelmien edellyttämien resurssien varmistamisen menetelmät		

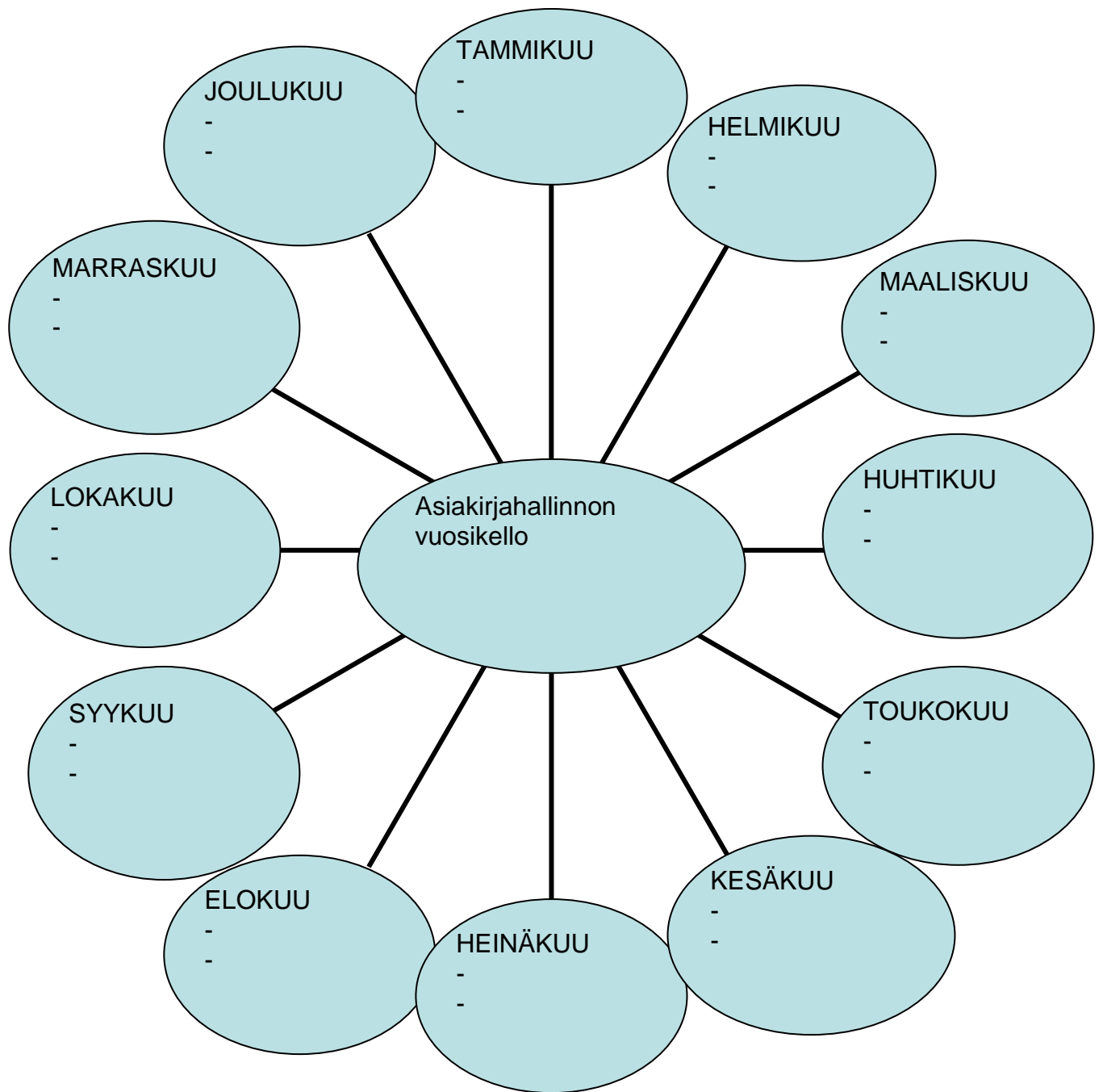
Taulukko 2.2. ASIAKIRJAHALLINNON STRATEGIAN JA SUUNNITELMIEN NÄKYVYYS		
	Kyllä	Ei
Näkyykö organisaation strategiassa ja toimintasuunnitelmissa asiakirjahallinto?		
Onko olemassa erillinen asiakirjahallintoon liittyvä strategia ja toimintasuunnitelma?		
Näkyvätkö organisaation substanssitehtäviin liittyvien toimintasuunnitelmien yhteydessä sen toteuttamisen vaatimat asiakirjahallinnon edellyttämät suunnitelmat ja asiakaslähtöiset tavoitteet sekä mittarit?		
Sisältyvätkö strategia, suunnitelmat, tavoitteet ja mittarit johonkin muuhun asiakirjaan? mihin?		

Arviointikohtien 2.2 ja 2.3 kohdalla:

- Asiakirjahallinnon strategian ja toimintasuunnitelmien nivouttaminen organisaation muuhun strategiatyöhön ja suunnitteluun.

Strategiatyön ja toiminnan suunnitteluprosessin kuvaus sisältää osallistajat, vaiheistuksen eli mitä pitää olla tehtynä milloinkin ja mitä tietoa käytetään hyväksi. Kuvauksen välineenä voidaan käyttää vuosikelloa, jonka avulla työ on mahdollisuus aikataulutuksen osalta sitoa organisaation kokonaisvaltaiseen strategiatyöhön ja toiminnan suunnitteluun.

Vuosikello toiminnan suunnittelemiseksi



3. Henkilöstö

<p>Johdanto Toiminnan arviointi 1 Johtajuus 2 Strategiat ja toiminnan suunnittelu 3 Henkilöstö 4 Kumppanuudet ja resurssit 5 Prosessit Tulosten arviointi 6 Asiakas- ja kansalaistulokset 7 Henkilöstötulokset 8 Yhteiskunnalliset tulokset 9 Keskeiset suorituskykytulokset</p>	<p>3 HENKILÖSTÖ Määritelmä:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Henkilöstö muodostaa organisaation ja on sen tärkein voimavara • Yhteistyön tekeminen ja tekemisen tapa • Kunnioitus, keskustelu, valtaistaminen, turvallisen ja terveellisen työympäristön tarjoaminen varmistavat sitoutumisen ja osallistumisen • Henkilöstön osaamisen hyödyntäminen sekä yksilö- että organisaatiotasolla <p>Avainkohdat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strategisten tavoitteiden yhdistäminen henkilöstöresursseihin optimaalisen menestyksen ja hyödyn aikaansaamiseksi • Henkilöstön osaaminen mahdollisimman laajaan käyttöön • Henkilöstön hyvinvoinnista huolehtiminen • Mahdollisuus jatkuvaan oman osaamisen kehittämiseen, vastuun ottamiseen ja aloitteellisuuteen • Suorituskykytavoitteet linjassa organisaation tavoitteiden kanssa ja henkilöstö mukana rekrytointi-, koulutus- ja palkitsemisjärjestelmien luomisessa • Johtajien/päälliköiden ja työntekijöiden kyky tehdä aktiivista yhteistyötä: vuoropuhelu, luovuus, innovaatiot, parannusehdotukset • Avoimen ja läpinäkyvän toimintakulttuurin syntyminen <p>Arviointikohdat:</p> <p>3.1. Henkilöstöresurssien suunnittelu, hallinnointi ja parantaminen avoimesti strategian ja suunnitelmien mukaisesti</p> <p>3.2. Henkilöstön osaamisen tunnistaminen, kehittäminen ja käyttö niin että voidaan yhdistää henkilökohtaiset ja organisaation tavoitteet</p> <p>3.3. Henkilöstön osallistaminen kehittämällä avointa vuoropuhelua</p>
<p>Toiminnan pisteytys</p>	<p>Voitte arvioida joko koko arviointialueen tai jokaisen arviointikohdan</p> <p>Pisteet:</p>

	<p>Itsearviointin esille tulleet Vahvuudet:</p> <p>Kehittämistoimenpiteet:</p>
linkit	<p>- <i>CAF</i>, http://caf.eipa.eu/9/98/ http://www.narc.fi/Arkistolaitos/a/tiedostot/PDF/tarkastuslomake_malli.pdf</p> <p>- arvioinnissa käytettävä materiaali, yleiset linkit, tarkennuksia - arviointia helpottavia työkaluja</p>

Arvioinnissa käytettävä materiaali, yleiset linkit, tarkennuksia

ARVIOINTIALUE 3: HENKILÖSTÖ

Materiaali:

- Henkilöstöstrategia, -politiikka, henkilöstötilinpäätös, -rakenne ja henkilötyövuodet
- Koulutussuunnitelmat
- Kehityskeskustelupohjat
- Perehdyttämisopas
- Organisaation henkilöstöön liittyvät mittarit

Yleiset linkit:

- Arkistolain perustelut, HE 187/1993
- ISO 15489 – 1: Tieto ja dokumentointi. Asiakirjahallinto. Osa 1: Yleistä
- Asiakirjahallinnon ja arkistotoimen ammattitutkinnon perusteet

Tarkennuksia:

- 3.1. Henkilöstöressurssien käytön ketju (johto, asiakirjahallinnon vastuhenkilöt, kaikki viran-/toimenhaltijat ja työntekijät):
 - tehtävä ---- tavoite ----mittarit----resurssit ---- toiminta ----tulokset
- Asiakirjahallinnon henkilöstön osaamisvaatimukset (ks. arkistolain perustelut)

Arviointia helpottavia työkaluja

3. ARVIOINTIALUE: HENKILÖSTÖ

Taulukko 3.1.				
HENKILÖSTÖÖN LIITTYVÄ ITSEARVIOINTI				
	on tehty/ ei käytössä	on tehty/ käytössä	ei ole tehty	missä dokumenteissa määritelty?
1. Henkilöresurssit				
a) henkilöstötarpeiden analysointi				
b) henkilöstöpolitiikka				
c) tehtävien toteuttamisen mahdollistaminen				
c) sähköisten palveluiden kehittämisen ja tuotannon resurssit arvioitu ja määritelty				
d) kriteerit rekrytoinnille, ylennyksille, palkitsemiselle				
e) hyvät työskentelyolot (katso tarkemmin CAF)				
f) urakehitysmenettely olemassa ja toteutettu				
g) työn ja yksityiselämän tasapainottaminen				
h) huomioitu erityisryhmät (katso tarkemmin CAF)				
2. Osaaminen				
a) osaamisen tunnistaminen				
b) koulutussuunnitelma				
c) henkilökohtaiset kehittämissuunnitelmat				
d) uudet työntekijät				
e) henkilöstön liikkuvuus				
f) uudet koulutusmenetelmät				
3. Avoin vuoropuhelu				

a) avoimuus				
b) tiimityö tai muut yhteistyömuodot				
c) ympäristö ideointiin, aloitteisiin				
d) henkilöstö mukana strategioiden ja kehittämissuunnitelmien ym. laatimisessa				
e) henkilöstökyselyt				
f) palaute esimiehelle				

Taulukko 3.2. OSAAMISEN KARTOITTAMINEN JA SUUNNITTELU				
asiat, joissa tarvitaan osaamista (alla esimerkkejä, eritellään tai lisätään vaihtoehtoja tarpeen mukaan)	millaista osaamista edellisessä sarakkeessa olevat asiat edellyttävät?	onko osaamista?	miten hankitaan?	vaikuttavuusanalyysi
a) substanssiin liittyvät tiedot ja taidot				
b) hallintoon (yleis-, talous- ja henkilöstöhallinto) liittyvät tiedot ja taidot				
c) ihmissuhdetaidot				


d) vuorovaikutus- taidot (mm. ohjaus ja koulutus)				
e) atk-taidot				
f) kielitaito				
muut taidot				

Taulukko 3.3.		
MUUN HENKILÖSTÖN ASIAKIRJAHALLINNON OSAAMINEN		
	kyllä	ei
1. Tuntevatko substanssiasiantuntijat ja muu henkilöstö asiakirjahallinnon perusasiat ja vaatimukset?		
2. Mistä dokumenteista ilmenee perusasioiden ja vaatimusten tunteminen?		
3. Miten ylläpidetään substanssiasiantuntijoiden ja muun henkilöstön asiakirjahallinnon perusasioiden ja vaatimusten tuntemusta?		

Osaamisen hankkiminen
a) oppimismuodot esimerkiksi työssä oppiminen, mentorointi, valmennus, tutorointi, e-learning, työryhmät, tiimit, kehityshankkeet, video-opiskelu, oppimisingit, koulutukseen ja koulutusohjelmiin osallistuminen
b) yhteistyömuodot esimerkiksi toimikunnat, asiakirjahallinnon työryhmät, tiimit, verkostot, kehittämishankkeet

4. Kumppanuudet ja resurssit

<p>Johdanto</p> <p>Toiminnan arviointi</p> <p>1 Johtajuus</p> <p>2 Strategiat ja toiminnan suunnittelu</p> <p>3 Henkilöstö</p> <p>4 Kumppanuudet ja resurssit</p> <p>5 Prosessit</p> <p>Tulosten arviointi</p> <p>6 Asiakas- ja kansalaistulokset</p> <p>7 Henkilöstötulokset</p> <p>8 Yhteiskunnalliset tulokset</p> <p>9 Keskeiset suorituskykytulokset</p>	<p>4 KUMPPANUUDET JA RESURSSIT</p> <p>Määritelmä:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toimintaperiaatteiden ja strategian toteutumisen ja prosessien tehokkuuden tukeminen hallitsemalla ulkoiset kumppanuudet, kansalais/asiakassuhteet • Resurssien (mm. määrärahat, teknologia, tilat) tarve ja käyttö siten, että se tukee organisaation strategiaa ja tärkeimpiä prosesseja • Resurssien käytön vastuullisuuden osoittaminen kansalaisille <p>Avainkohdat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yhteistyö muiden julkisen ja yksityisen sektorin organisaatioiden kanssa. • Kansalaisten osallistuminen julkisen toiminnan ja politiikkalinjausten kehittämisessä ja julkisen organisaation avoimuus kansalaisten tarpeiden ja odotusten näkökulmasta • Tuotettavien palvelujen tehokkuuden ja tuloksellisuuden mittaaminen • Kattava taloushallinto, sisäinen kontrolli ja kirjanpitojärjestelmä pohja luotettavalle kustannuslaskennalle • Olemassa olevan tiedon ja tiedon tarpeiden tunnistaminen ja tarkastelu osana strategia- ja suunnitteluprosessia. • Keskeisen tiedon jakaminen tärkeimmille yhteistyökumppaneille ja sidosryhmille
---	--

	<p>Arviointikohdat:</p> <p>4.1. Tärkeimpien kumppanuuksien kehittäminen ja hyödyntäminen</p> <p>4.2. Kumppanuussuhteiden kehittäminen kansalaisten/asiakkaiden kanssa</p> <p>4.3. Taloushallinto</p> <p>4.4. Tiedon hallinta</p> <p>4.5. Teknologian hallinta</p> <p>4.6. Toimitilojen hallinta</p>
<p>Toiminnan pisteytys</p> 	<p>Voitte arvioida joko koko arviointialueen tai jokaisen arviointikohdan</p> <p>Pisteet:</p>
	<p>Itsearvioinnissa esille tulleet Vahvuudet:</p> <p>Kehittämistoimenpiteet:</p>
linkit	<p>- <u>CAF</u>, http://caf.eipa.eu/9/98/</p> <p>http://www.narc.fi/Arkistolaitos/a/tiedostot/PDF/tarkastuslomake_malli.pdf</p> <p>- arvioinnissa käytettävä materiaali, yleiset linkit, tarkennuksia</p> <p>- arviointia helpottavia työkaluja</p>

Arvioinnissa käytettävä materiaali, yleiset linkit, tarkennuksia

ARVIONTIALUE 4: KUMPPANUDET JA RESURSSIT

Materiaali:

- Strategiat, eri alojen politiikat
- Sopimukset
- Asiakaskyselyt

Yleiset linkit:

Tarkennuksia:

- Taloushallinto

- Asiakirjahallinnon taloussuunnittelun ja budjetin laatimisen tietoisuuden ja kustannustietoisuuden sekä seurannan lisääminen, jossa erityisen haasteen asettavat ammattitaitoinen henkilöstö, tietojen ja asiakirjojen säilyvyyden ja käytettävyyden varmistamiseen tarvittavien menetelmien (esim. mikrokuvaus, digitointi) ja välineiden arkistokelpoisuuden toteuttamisen (kotelot, suojaaminen) kustannukset.
- Tiedon hallinta
 - Ajankohtaisten ja asianmukaisten tiedonhallintavälineiden, menettelyiden, kanavien hallinta ja käyttö. Yhteistyö viestinnän kanssa. Asiakirjahallinnon aktiivinen markkinointi.
- Teknologian hallinta
 - Yhteistyö IT-henkilöstön ja järjestelmätoimittajien kanssa. Asiankäsittelyjärjestelmien, asiakirjarekistereiden ja arkiston hallintajärjestelmien kehittäminen, hallinta ja muiden opastaminen.
 - Sähköinen asiointin järjestelmät ja toimintamallit
- Toimitilojen hallinta
 - Erityisesti on otettava huomioon arkistolaitoksen arkistotilaohjeen mukainen arkistotilojen suunnittelu ja käyttö.

Arviointia helpottavia työkaluja

4. ARVIOINTIALUE: KUMPPANUUDET JA RESURSSIT

Taulukko 4.1. ASIAKIRJAHALLINTO JA ORGANISAATION STRATEGIAT SEKÄ SUUNNITELMAT		
	kyllä	ei
Näkyykö asiakirjahallinto ja hyvä tiedonhallintatapa organisaation tietohallintostrategiassa, tietoturva- ja viestintäsuunnitelmissa?		

Taulukko 4.2. KUMPPANUUDET SEKÄ KUMPPANUUSSUHTEIDEN HYÖDYNTÄMINEN JA KEHITTÄMINEN				
Strategiset kumppanuudet *	Yhteistyön luonne **	Toiminta ja tulokset	Seuranta ja arviointi	Kehittäminen

* Strategiset kumppanuudet:

- esimerkiksi substanssiasiantuntijat, laatupäällikkö/-tiimi, IT-asiantuntijat, tietoturva-asiantuntijat, materiaalitoimittajat, IT-toimittajat, kulttuuri- ja muistiorganisaatiot

** Yhteistyön luonne

- esimerkiksi yhteiset projektit, henkilöstövaihto

Taulukko 4.3. KESKEISET ASIAKKAAT JA ASIAKASSUHTEIDEN HYÖDYNTÄMINEN JA KEHITTÄMINEN				
Strategiset asiakkaat	Yhteistyön luonne	Toiminta ja tulokset	Seuranta ja arviointi	Kehittäminen


Taulukko 4.4. YHTEISTYÖ KESKEISTEN KUMPPANEIDEN JA ASIAKKAIDEN KANSSA PROSESSEITTAIN			
Prosessi ja osaprosessit	Keskeiset yhteistyökumppanit ja asiakkaat	Yhteistyön muodot ja luonne	Toiminta ja tulokset

--	--	--	--

Taulukko 4.5. PROSESSEITTAISEN YHTEISTYÖN KEHITTÄMINEN JA JATKUVUUS KESKEISTEN KUMPPANEIDEN JA ASIAKKAIDEN KANSSA	
Kumppanuus- ja asiakasprosessien seuranta ja arviointi	Kumppanuus ja asiakasprosessien kehittäminen

5. Prosessit

<p>Johdanto</p> <p>Toiminnan arviointi</p> <p>1 Johtajuus</p> <p>2 Strategiat ja toiminnan suunnittelu</p> <p>3 Henkilöstö</p> <p>4 Kumppanuudet ja resurssit</p> <p>5 Prosessit</p> <p>Tulosten arviointi</p> <p>6 Asiakas- ja kansalaistulokset</p> <p>7 Henkilöstötulokset</p> <p>8 Yhteiskunnalliset tulokset</p>	<p>5 PROSESSIT</p> <p>Määritelmä:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strategian ja suunnitelmien toteutuminen määrittelemällä, hallinnoimalla, parantamalla ja kehittämällä avainprosesseja • Innovaatio prosessien kehittämisessä • Tarve luoda lisäarvoa kansalaisille/asiakkaille ja muille sidosryhmille <p>Avainkohdat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avainprosessit ovat CAF:n arvioinnin kohteena • Keskeinen rooli mission saavuttamisessa • Kansalaisten/asiakkaiden rooli ja odotusten huomioon ottaminen eri vaiheissa prosesseja • Tuotokset ja vaikutukset tuottavien avainprosessien tunnistaminen • Osasto- ja organisaatorajat ylittävät prosessit ja organisaation yhtenäisyyden tukeminen • Prosessien jatkuva arviointi <p>Arviointikohdat:</p> <p>5.1. Prosessien tunnistaminen, jatkuva suunnittelu ja parantaminen</p> <p>5.2. Kansalais/asiakaslähtöinen palveluiden ja tuotteiden kehittäminen ja tuotanto</p>
---	---

9 Keskeiset suorituskykytulokset	5.3. Prosessien kehittäminen kansalaisten/asiakkaiden kanssa
 <p>Toiminnan pisteitys</p>	<p>Voitte arvioida joko koko arviointialueen tai jokaisen arviointikohdan</p> <p>Pisteet:</p>
	<p>Itsearviointiin esille tulleet Vahvuudet:</p> <p>Kehittämistoimenpiteet:</p>
linkit	<p>-CAF, http://caf.eipa.eu/9/98/</p> <p>http://www.narc.fi/Arkistolaitos/a/tiedostot/PDF/tarkastuslomake_malli.pdf</p> <p>- arvioinnissa käytettävä materiaali, yleiset linkit, tarkennuksia</p> <p>- arviointia helpottavia työkaluja</p> <p>ks. myös:</p> <p>http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/05_valtionhallinnon_tietoturvallisuus/20060802Tietot/HLiite_6_Tietoaineistoturvallisuus.rtf</p>

Arvioinnissa käytettävä materiaali, yleiset linkit, tarkennuksia

ARVIOINTIALUE 5: PROSESSIT

Materiaali:

- Arkistolaki, julkisuuslainsäädäntö, henkilötietolaki, sähköisen asioinnin lainsäädäntö
- Substanssilainsäädäntö
- Organisaation strategiat ja säännöt
- Prosessikuvaukset ja –kaaviot
- Laatukäsikirjat
- Asiakirjahallintoon liittyvät ohjeet
- JHS-suositukset: JHS 152 Prosessien kuvaaminen

Yhteyslinkit:

- www.finlex.fi
- www.tietosuoja.fi
- www.vm.fi/vahti
- www.jhs.fi

Tarkennuksia:

- Kukin organisaatio määrittelee itse asiakirjahallinnon prosessit.

Esimerkkejä Asiakirjahallinnon ja arkistotoimen prosesseista:

Asiakirjahallinnon arviointiperusteet 1999, Efektia Oy -julkaisu määrittelee asiakirjahallinnon prosessit seuraavalla tavalla:

Osallistumis- ja ohjausprosessi

- prosessien suunnittelu
- asiakirjaprosessien suunnittelu
- tietotuotannon suunnittelu

Arkistonmuodostus:

- ohjaus, neuvonta ja koulutus
- ams:n ja toimintaohjeiston toteutus
- arkistointi, luettelointi, kuvailu
- rekisteröinti, kirjaaminen

Säilytys:

- tietojen hallinta ja säilytys
- seulonta ja hävittäminen
- luettelointi

Tietopalvelu:

- opastus ja ohjaus
- haut, selvitykset ja tutkimukset
- lainaus
- tilastointi
- kopiointi, tulosteet, jakelu, postitus
- tiedottaminen ja markkinointi”

ISO 15489 – 1: Tieto ja dokumentointi. Asiakirjahallinto. Osa 1: Yleistä määrittelee asiakirjahallinnon prosessit seuraavalla tavalla:

- Talteen otettavien dokumenttien määrittely
- Säilytysajan määrittely
- Talteenotto
- Rekisteröinti
- Luokittelu
- Säilytys ja käsittely
- Pääsy asiakirjoihin
- Seuranta
- Säilytysajan mukaisten toimenpiteiden toimeenpano
- Asiakirjahallinnon prosessien dokumentointi

Arkistolaitoksen prosessityössä on pääprosessit ja niiden osa-prosessit määritelty seuraavasti:

- Asiakirjatiedon elinkaarihallinnan tutkimus ja kehittäminen
 - Tutkimus- ja kehittämistoiminta
 - Norminanto
- Elinkaarihallinnan ohjaus

- Normiohjaus
- Informaatio-ohjaus
- Aineistojen vastaanotto ja hankinta
- Asiakirjallisen kulttuuriperinnön käyttöön saattaminen
 - Käytettävyyden ja säilyvyyden edistäminen
 - Tunnettavuuden edistäminen
 - Tietopalvelut

Arviointia helpottavia työkaluja

5. ARVIOINTIALUE: PROSESSIT

Taulukko 5.1. PROSESSIEN MÄÄRITTELY		
	kyllä	ei
a) Onko asiakirjahallinnon pääprosessit määritelty? (keskeisiä prosesseja voivat olla esim. arkistonmuodostus, säilytys ja tietopalvelu)		
b) Onko asiakirjahallinnon pääprosessien osaproessit määritelty?		
c) Onko prosessien omistajat ja vastuu määritelty?		
d) Onko pääprosessit ja osaproessit kuvattu?		
e) Onko prosesseille ja osaproesseille asetettu tavoitteet?		
f) Onko prosesseille ja osaproesseille asetettu mittarit?		

Taulukko 5.2. KESKEISET PROSESSIT JA OSAPROSESSIT, NIIDEN KUVAUS SEKÄ OMISTAJAT JA VASTUUT			
pääprosessi	osaproessit	missä kuvaus on dokumentoituna?	omistaja/vastuut

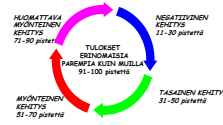
Taulukko 5.3. PÄÄPROSESSIT, OSAPROSESSIT, TAVOITTEET JA MITTARIT			
pääprosessi	osaproessit	tavoite	mittarit

Taulukko 5.4. PROSESSIT, NIIDEN ARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN YHTEISTYÖTAHOJEN KANSSA				
prosessi	arviointi- menettely/t	kehittämis- menettely/t	yhteistyötahot (asiakkaat, yhteistyökumppanit)	yhteistyön osallistumis- muodot

Taulukko 5.5. ASIAKIRJAHALLINNON LIITTYMINEN SUBSTANSSIPROSESSEIHIN
Miten asiakirjojen hallinta liitetään substanssitehtävien prosessien kuvaamiseen?

Tulosten arviointi

6. Asiakas- ja kansalaistulokset

<p>Johdanto Toiminnan arviointi 1 Johtajuus 2 Strategiat ja toiminnan suunnittelu 3 Henkilöstö 4 Kumppanuudet ja resurssit 5 Prosessit Tulosten arviointi 6 Asiakas- ja kansalaistulokset 7 Henkilöstötulokset 8 Yhteiskunnalliset tulokset 9 Keskeiset suorituskykytulokset</p>	<p>6 ASIAKAS / KANSALAISTULOKSET</p> <p>Määritelmä:</p> <ul style="list-style-type: none">• Millaisia ovat organisaation toimintaa tai palveluja koskevat asiakas- ja kansalaistulokset <p>Avainkohdat:</p> <ul style="list-style-type: none">• Asiakkaan/kansalaisen määrittely, mutta ei välttämättä rajoituta tuotettujen palvelujen suoriin käyttäjiin• Vaikuttavuustavoitteet, jotka asiakkaat ovat määritelleet laadun kannalta keskeisiksi• Asiakas/kansalaistyytyväisyyden mittaaminen sidosryhmille <p>Arviointikohdat:</p> <p>6.1 Asiakas/kansalaisuustyytyväisyysmittausten tulokset</p> <p>6.2 Asiakas/kansalaistuloksia koskevat indikaattorit</p>
<p>Tulosten pisteitys</p> 	<p>Voitte arvioida joko koko arviointialueen tai jokaisen arviointikohdan</p> <p>Pisteet:</p>
	<p>Itsearviointin esille tulleet Vahvuudet:</p> <p>Kehittämistoimenpiteet:</p>
<p>linkit</p>	<p>- CAF, http://caf.eipa.eu/9/98/ http://www.narc.fi/Arkistolaitos/a/tiedostot/PDF/tarkastuslomake_malli.pdf</p> <p>- arvioinnissa käytettävä materiaali, yleiset linkit, tarkennuksia</p> <p>- arviointia helpottavia työkaluja</p>

Arvioinnissa käytettävä materiaali, yleiset linkit, tarkennuksia

ARVIOINTIALUE 6: ASIAKAS- /KANSALAISTULOKSET

Materiaali:

- Asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset
- Asetetut tunnusluvut
- Toimintakertomukset, vertailuluvut ja analyysit

Tarkennuksia:

- Asiakirjahallinnossa käytetään yleisesti organisaatiossa käytettävää mittaristoa. Lähestymistapoja voi olla erilaisia.

Mittareiden asettamisessa ja arvioimisessa voidaan käyttää valtiovarainministeriön tulosohjauksen käsikirjaa (Tulosohjauksen käsikirja, VM 2/2005).

- Mittari kuvaa tuotosta, aikaansaannosta, tavoiteltavia asioita.
- Mitattavien asioiden tulee olla sellaisia, että niihin voidaan vaikuttaa omin toimenpitein.
- Mittarin arvoille voidaan asettaa tavoitteita.
- Mittarit ovat suhteellisen vakiintuneita ja mahdollistavat vertailun.
- Tulosohjauksen käsikirjan mukaan tunnusluvut voidaan jaotella suoritteiden ja tulosten määrää koskeviin tunnuslukuihin, taloudellisuutta ja tuottavuutta kuvaaviin tunnuslukuihin, laatua ja organisaation sisäistä toimivuutta kuvaaviin tunnuslukuihin, vaikuttavuutta ja palvelukykyä kuvaaviin tunnuslukuihin.

BSC:n eli tasapainotetun mittariston (Kaplan & Norton 2004) mukaisesti näkökulmia on neljä:

1. Taloudellinen näkökulma (tehokkuus, tuottavuus ja kasvu/ kilpailukyky)
2. Asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden näkökulma (mikä on tarjottava lisäarvo asiakkaille ja yhteistyökumppaneille)
3. Sisäisten toimintojen ja prosessien näkökulma (toimintojen hallinta, asiakkuuksien hallinta, innovaatiot, yhteiskuntaan ja sääntelyyn liittyvät prosessit)
4. Organisaation oppiminen ja kasvu (inhimillinen pääoma, informaatiopääoma ja organisaation pääoma).

Esimerkkejä asiakirjahallinnon asiakas/ kansalaistunnusluvuista:

- asiakas-/kumppanuustiedot
 - kokonaismäärät, asiakkaat palveluryhmittäin, sisäiset asiakkaat, ulkoiset asiakkaat, nykyiset asiakkaat, uudet asiakkaat, potentiaaliset asiakkaat
- yhteistyökumppanit
 - pysyvät, vaihtuvat, sisäiset kumppanit, ulkoiset kumppanit
- palvelun laatu
 - asiakastyytyväisyyskysely, henkilöstön ammattitaito, henkilöstön asiakaspalvelutaidot, palautteen saaminen, palautteet, valitukset

- kehittäminen
 - pidetyt asiakastilaisuudet, asiakkailta tulleet kehittämis ehdotukset

Arviointia helpottavia työkaluja

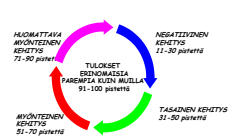
6. ARVIOINTIALUE: ASIAKAS- JA KANSALAISTULOKSET

Taulukko 6.1. ASIAKAS- JA KANSALAISTULOKSET PROSESSEITTAIN						
Prosessi	Mittarit/ Indikaattorit	Mittareiden tarkoituksen- mukaisuus	Tulokset	Tulosten trendi*		
				↑	—	↓

* Kohtaan Tulosten trendi merkitään, ovatko kyseisen prosessin tulokset tällä hetkellä nousussa, laskussa vai ovatko ne pysyneet paikallaan.

7. Henkilöstötulokset

Johdanto Toiminnan arviointi 1 Johtajuus 2 Strategiat ja toiminnan suunnittelu 3 Henkilöstö 4 Kumppanuudet ja resurssit 5 Prosessit Tulosten arviointi	7 HENKILÖSTÖTULOKSET Määritelmä: <ul style="list-style-type: none"> • Millaisia tuloksia organisaatio on saavuttanut koskien henkilöstön osaamista, motivaatiota, työtyytyväisyyttä ja suorituskyykyä Avainkohdat: <ul style="list-style-type: none"> • Työtyytyväisyyden mittaaminen, henkilöstön suorituskyydyn arviointi ja osaamisen kehittyminen • Henkilöstön näkemyksen kuvaaminen organisaatiosta • Monien sisäisten indikaattorien käyttö henkilöstön
---	--

<p>6 Asiakas- ja kansalaistulokset 7 Henkilöstötulokset 8 Yhteiskunnalliset tulokset 9 Keskeiset suorituskykytulokset</p>	<p>työtyytyväisyyden, ammattitaidon kehittymisen, motivaation ja sitoutumisen mittaamiseksi</p> <p>Arviointikohdat: 7.1 Henkilöstön motivaatio ja työtyytyväisyysmittausten tulokset 7.2 Henkilöstötulosten indikaattorit</p>
<p>Tulosten pisteytys</p> 	<p>Voitte arvioida joko koko arviointialueen tai jokaisen arviointikohdan</p> <p>Pisteet:</p>
	<p>Itsearviointiin esille tulleet Vahvuudet:</p> <p>Kehittämistoimenpiteet:</p>
<p>linkit</p>	<p>- CAF, http://caf.eipa.eu/9/98/ http://www.narc.fi/Arkistolaitos/a/tiedostot/PDF/tarkastuslomake_malli.pdf - arvioinnissa käytettävä materiaali, yleiset linkit, tarkennuksia - arviointia helpottavia työkaluja</p>

Arvioinnissa käytettävä materiaali, yleiset linkit, tarkennuksia

ARVIINTIALUE 7: HENKILÖSTÖTULOKSET

Materiaali

- Työtyytyväisyyskyselyjen tulokset
- Asetetut tunnusluvut
- Henkilöstötilinpäätökset
- Toimintakertomukset

Tarkennuksia:

- Asiakirjahallinnossa käytetään yleisesti organisaatiossa käytettävää mittaristoa. Lähestymistapoja voi olla erilaisia.

Mittareiden asettamisessa ja arvioimisessa voidaan käyttää valtiovarainministeriön tulosohjauksen käsikirjaa (Tulosohjauksen käsikirja, VM 2/2005).

- Mittari kuvaa tuotosta, aikaansaannosta, tavoiteltavia asioita.

- Mitattavien asioiden tulee olla sellaisia, että niihin voidaan vaikuttaa omin toimenpitein.
- Mittarin arvoille voidaan asettaa tavoitteita.
- Mittarit ovat suhteellisen vakiintuneita ja mahdollistavat vertailun.
- Tulohjauksen käsikirjan mukaan tunnusluvut voidaan jaotella suoritteiden ja tulosten määrää koskeviin tunnuslukuihin, taloudellisuutta ja tuottavuutta kuvaaviin tunnuslukuihin, laatua ja organisaation sisäistä toimivuutta kuvaaviin tunnuslukuihin, vaikuttavuutta ja palvelukykyä kuvaaviin tunnuslukuihin.

BSC:n eli tasapainotetun mittariston (Kaplan & Norton 2004) mukaisesti näkökulmia on neljä:

1. Taloudellinen näkökulma (tehokkuus, tuottavuus ja kasvu/ kilpailukyky)
2. Asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden näkökulma (mikä on tarjottava lisäarvo asiakkaille ja yhteistyökumppaneille)
3. Sisäisten toimintojen ja prosessien näkökulma (toimintojen hallinta, asiakkuuksien hallinta, innovaatiot, yhteiskuntaan ja sääntelyyn liittyvät prosessit)
4. Organisaation oppiminen ja kasvu (inhimillinen pääoma, informaatiopääoma ja organisaation pääoma).

Esimerkkejä asiakirjahallinnon henkilöstön tunnusluvuista:

- henkilöstöresurssit
 - päätoimisia, sivutoimisia, käytetyt henkilötyövuodet, vaihtuvuus, poissaolot
- työhyvinvointi
 - työtyytyväisyys, palkitseminen
- osaaminen
 - asiantuntemus, tavoitteiden saavuttaminen, erilaiset yhteistyömuodot (tiimit, työryhmät), koulutus, urakehitys, palautteet
- kehittäminen
 - kehitysprojektit, innovaatiot, verkostot (sisäiset ja ulkoiset), uudet tehtävät

Arviointia helpottavia työkaluja

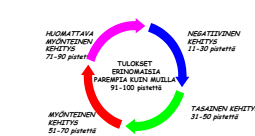
7. ARVIINTIALUE: HENKILÖSTÖTULOKSET

Taulukko 7.1. HENKILÖSTÖTULOKSET PROSESSEITTAIN						
Prosessi	Mittarit/ Indikaattorit	Mittareiden tarkoituksen- mukaisuus	Tulokset	Tulosten trendi*		
				↑	—	↓
Henkilöstö- resurssit						

Osaaminen						
Avoin vuoropuhelu						

* Kohtaan Tulosten trendi merkitään, ovatko kyseisen prosessin tulokset tällä hetkellä nousussa, laskussa vai ovatko ne pysyneet paikallaan.

8. Yhteiskunnalliset tulokset

<p>Johdanto Toiminnan arviointi 1 Johtajuus 2 Strategiat ja toiminnan suunnittelu 3 Henkilöstö 4 Kumppanuudet ja resurssit 5 Prosessit Tulosten arviointi 6 Asiakas- ja kansalaistulokset 7 Henkilöstötulokset 8 Yhteiskunnalliset tulokset 9 Keskeiset suorituskykytulokset</p>	<p>8 YHTEISKUNNALLISET TULOKSET Määritelmä: <ul style="list-style-type: none"> • Millaisia ympäröivään yhteisöön vaikuttavia tuloksia asiakirjahallinto ja arkistotoimi ovat saavuttaneet paikallisesti, kansallisesti tai kansainvälisesti Avainkohdat: <ul style="list-style-type: none"> • Tarkastellaan tuloksia ja vaikutuksia ympäröivään yhteiskuntaan, mutta jotka eivät kuulu perustehtävään • Arviointi voi perustua laadulliseen informaatioon tai määrällisiin mittareihin Arviointikohdat: 8.1 Sidosryhmien näkemykset organisaation yhteiskunnallisista tuloksista 8.2 Yhteiskunnallisia tuloksia koskevat indikaattorit</p>
<p>Tulosten pisteytys</p> 	<p>Voitte arvioida joko koko arviointialueen tai jokaisen arviointikohdan</p> <p>Pisteet:</p>
	<p>Itsearviointin esille tulevat Vahvuudet:</p> <p>Kehittämistoimenpiteet:</p>
<p>linkit</p>	<p>-CAF, http://caf.eipa.eu/9/98/ http://www.narc.fi/Arkistolaitos/a/tiedostot/PDF/tarkastuslomake</p>

[malli.pdf](#)

- arvioinnissa käytettävä materiaali, yleiset linkit, tarkennuksia
- arviointia helpottavia työkaluja

Arvioinnissa käytettävä materiaali, yleiset linkit, tarkennuksia

ARVIOINTIALUE 8: YHTEISKUNNALLISET TULOKSET

Materiaali

- Asetetut tunnusluvut
- Toimintakertomukset

Tarkennuksia:

- Asiakirjahallinnossa käytetään yleisesti organisaatiossa käytettävää mittaristoa. Lähestymistapoja voi olla erilaisia.

Mittareiden asettamisessa ja arvioimisessa voidaan käyttää valtiovarainministeriön tulosohtauksen käsikirjaa (Tulosohtauksen käsikirja, VM 2/2005).

- Mittari kuvaa tuotosta, aikaansaannosta, tavoiteltavia asioita.
- Mitattavien asioiden tulee olla sellaisia, että niihin voidaan vaikuttaa omin toimenpitein.
- Mittarin arvoille voidaan asettaa tavoitteita.
- Mittarit ovat suhteellisen vakiintuneita ja mahdollistavat vertailun.
- Tulosohtauksen käsikirjan mukaan tunnusluvut voidaan jaotella suoritteiden ja tulosten määrää koskeviin tunnuslukuihin, taloudellisuutta ja tuottavuutta kuvaaviin tunnuslukuihin, laatua ja organisaation sisäistä toimivuutta kuvaaviin tunnuslukuihin, vaikuttavuutta ja palvelukykyä kuvaaviin tunnuslukuihin.

BSC:n eli tasapainotetun mittariston (Kaplan & Norton 2004) mukaisesti näkökulmia on neljä:

1. Taloudellinen näkökulma (tehokkuus, tuottavuus ja kasvu/ kilpailukyky)
2. Asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden näkökulma (mikä on tarjottava lisäarvo asiakkaille ja yhteistyökumppaneille)
3. Sisäisten toimintojen ja prosessien näkökulma (toimintojen hallinta, asiakkuuksien hallinta, innovaatiot, yhteiskuntaan ja sääntelyyn liittyvät prosessit)
4. Organisaation oppiminen ja kasvu (inhimillinen pääoma, informaatiopääoma ja organisaation pääoma).

Esimerkkejä asiakirjahallinnon ympäröivään yhteisöön vaikuttavista tunnusluvuista:

- yhteistyösuhteet
 - sähköisen asioinnin ratkaisut, koulut, oppilaitokset, media, muut muistiorganisaatiot, muut viranomaiset, yhdistykset
- työllistäminen
 - työllistetyt, harjoittelijat, siviilipalvelusmiehet
- kestävä kehitys

- kierrätys, energiaa säästävät tilaratkaisut
- taloudelliset vaikutukset
 - arkistotilojen saaminen muuhun käyttöön, tilakustannusten pienentyminen

Arviointia helpottavia työkaluja

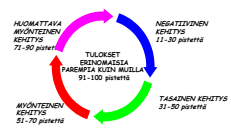
8. ARVIOINTIALUE: YHTEISKUNNALLISET TULOKSET

Taulukko 8.1. YHTEISKUNNALLISET TULOKSET PROSESSEITTAIN						
Prosessi	Mittarit/ Indikaattorit	Mittareiden tarkoituksen- mukaisuus	Tulokset	Tulosten trendi*		
				↑	—	↓

* Kohtaan Tulosten trendi merkitään, ovatko kyseisen prosessin tulokset tällä hetkellä nousussa, laskussa vai ovatko ne pysyneet paikallaan.

9. Keskeiset suorituskykytulokset

Johdanto Toiminnan arviointi 1 Johtajuus 2 Strategiat ja toiminnan suunnittelu 3 Henkilöstö 4 Kumppanuudet ja resurssit 5 Prosessit Tulosten arviointi 6 Asiakas- ja kansalaistulokset	9 KESKEISET SUORITUSKYKYTULOKSET Määritelmä: <ul style="list-style-type: none"> • Perustehtävään ja asetettuihin tavoitteisiin liittyvät tulokset Avainkohdat: <ul style="list-style-type: none"> • Pitkän ja lyhyen aikavälin menestyksen kannalta välttämättömät, mitattavat ja arvioitavat tavoitteet • Kyky saavuttaa valittujen prosessien ja menettelytapojen mukaiset päämäärät ja tavoitteet • Ulkoiset tulokset: toiminnan tehokkuuden mittaus ja arviointi suhteessa asiakkaiden tarpeisiin • Sisäiset tulokset: organisaation toimintakyky: johtaminen,
---	---

<p>7 Henkilöstötulokset 8 Yhteiskunnalliset tulokset 9 Keskeiset suorituskykytulokset</p>	<p>kehittäminen ja taloudellinen suorituskyky</p> <p>Arviointikohdat: 9.1 Ulkoiset tulokset: tavoitteen mukaiset tuotokset ja vaikuttavuus 9.2 Sisäiset tulokset</p>
<p>Tulosten pisteytys</p> 	<p>Voitte arvioida joko koko arviointialueen tai jokaisen arviointikohdan</p> <p>Pisteet:</p>
	<p>Itsearviointiin esille tulevat Vahvuudet:</p> <p>Kehittämistoimenpiteet:</p>
<p>linkit</p>	<p>-CAF, http://caf.eipa.eu/9/98/ http://www.narc.fi/Arkistolaitos/a/tiedostot/PDF/tarkastuslomake_malli.pdf - arvioinnissa käytettävä materiaali, yleiset linkit, tarkennuksia - arviointia helpottavia työkaluja</p>

Arvioinnissa käytettävä materiaali, yleiset linkit, tarkennuksia

ARVIINTIALUE 9: KESKEISET SUORITUSKYKYTULOKSET

Materiaali

- Asetetut tunnusluvut
- Toimintakertomukset

Tarkennuksia:

- Asiakirjahallinnossa käytetään yleisesti organisaatiossa käytettävää mittaristoa. Lähestymistapoja voi olla erilaisia.

Mittareiden asettamisessa ja arvioimisessa voidaan käyttää valtiovarainministeriön tulosohjauksen käsikirjaa (Tulosohjauksen käsikirja, VM 2/2005).

- Mittari kuvaa tuotosta, aikaansaannosta, tavoiteltavia asioita.

- Mitattavien asioiden tulee olla sellaisia, että niihin voidaan vaikuttaa omin toimenpitein.
- Mittarin arvoille voidaan asettaa tavoitteita.
- Mittarit ovat suhteellisen vakiintuneita ja mahdollistavat vertailun.
- Tulohajauksen käsikirjan mukaan tunnusluvut voidaan jaotella suoritteiden ja tulosten määrää koskeviin tunnuslukuihin, taloudellisuutta ja tuottavuutta kuvaaviin tunnuslukuihin, laatua ja organisaation sisäistä toimivuutta kuvaaviin tunnuslukuihin, vaikuttavuutta ja palvelukykyä kuvaaviin tunnuslukuihin.

BSC:n eli tasapainotetun mittariston (Kaplan & Norton 2004) mukaisesti näkökulmia on neljä:

1. Taloudellinen näkökulma (tehokkuus, tuottavuus ja kasvu/ kilpailukyky)
2. Asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden näkökulma (mikä on tarjottava lisäarvo asiakkaille ja yhteistyökumppaneille)
3. Sisäisten toimintojen ja prosessien näkökulma (toimintojen hallinta, asiakkuuksien hallinta, innovaatiot, yhteiskuntaan ja sääntelyyn liittyvät prosessit)
4. Organisaation oppiminen ja kasvu (inhimillinen pääoma, informaatiopääoma ja organisaation pääoma).

Esimerkkejä asiakirjahallinnon perustehtäviin liittyvistä tunnusluvuista:

- Prosessit
 - Prosessien sujuvuus
- Ohjaus ja kehittäminen
 - kehityshankkeiden lukumäärä, uudet innovaatiot
 - ohjeistus (lukumäärä, uudet ohjeet/oppaat, ohjeiden ajantasaisuus ja toimivuus, ohjeisiin kohdistuneet kyselyt, palautteet, havainnot, noudattaminen)
 - arkistonmuodostussuunnitelman ajantasaisuus, toimivuus ja käyttö
 - ohjaus-/neuvonta- tarkastuskäynnit virastoissa
 - puhelin- ja sähköpostineuvonta
 - koulutus (kurssien lkm, uudet kurssit/koulutusohjelmat, osallistujien määrä, onnistuminen eli palautteet, kurssien kustannusvastaavuus)

Aineisto ja sen käytettävyys ja säilyminen:

- rekisteröityjä / kirjattuja asioita
 - kpl
- aineiston kokonaismäärä
 - hm, pysyvästi säilytettävä aineisto hm
- aineiston kartunta
 - hm/vuosi
- kartat, piirustukset
 - kokonaismäärä ja kartunta
- muut erityisaineistot
 - kokonaismäärä ja kartunta
- hävitetyt aineistot
 - hm, kustannukset

- arkistojen järjestäminen ja kuvailu
 - luetteloiden ja hakemistojen ajantasaisuus ja käytettävyys
- järjestämättömät aineistot
 - määrä koko aineistosta hm, osuus %
- luetteloimattoman määrä
 - hm, osuus %
- puutteellisesti luetteloituneet
- mikrokuvaus
 - määrä, laatu, käytettävyys
- digitointi
 - määrä, laatu, käytettävyys
- konservointityöt
 - aineisto, määrä, laatu
- tilat
 - arkistokelpoisen päätearkistotilan riittävyys
- väliarkistotilojen riittävyys

Tietopalvelu

- asiakkaiden käyttämät palvelut
 - tutkijakäynnit, tietopalvelupyynnöt, selvitykset, lainat, kopiot, tulosteet, www-sivujen käyttö
- käytettävyys, tavoitettavuus
 - odotusajat, asian käsittelyajat, aukioloajat, puhelimeen vastaamisaika, sähköpostiin vastaamisaika, palvelujen käyttökoulutus
 - aineiston käytettävyys: luettelot, hakuominaisuudet, www-palvelut, intranet-palvelut, lehtiartikkelit, julkaisut

Arviointia helpottavia työkaluja

9. ARVIOINTIALUE: KESKEISET SUORITUSKYKYTULOKSET

Taulukko 9.1.						
PROSESSIN TULOKSELLISUUDEN MITTAAMINEN						
Prosessi ja osaprosessit	Mittarit/ Indikaattorit	Mittareiden tarkoituksen- mukaisuus	Tulokset	Tulosten trendi*		
				↑	—	↓

* Kohtaan Tulosten trendi merkitään, ovatko kyseisen prosessin tulokset tällä hetkellä nousussa, laskussa vai ovatko ne pysyneet paikallaan.

Asiakirjahallinnon pisteytys: yhteenveto

ASIAKIRJAHALLINNON PISTEYTYS		
Arviointialue ja -kohta	Arviointikohdan pisteet	Arviointialueen yhteispistemäärä
1 Johtajuus		
1.1. Johto ohjaa asiakirjahallintoa kehittämällä mission, vision ja arvot		
1.2. Johto on kehittänyt ja toimeenpannut johtamisjärjestelmän, jolla ohjataan tulosten saavuttamista ja muutosten hallintaa		
1.3 Johto motivoi ja tukee henkilöstöä ja on toiminut roolimallina		
1.4. Johto huolehtii yhteydenpidosta ylimpään johtoon ja/tai poliittisiin päättäjiin ja muihin sidosryhmiin toteuttaakseen jaettua vastuuta		
2 Strategiat ja toiminnan suunnittelu		
2.1 Kerätään tietoa sidosryhmien nykyisistä ja tulevista tarpeista		
2.2 Päivitetään strategiaa ja suunnittelua ottamalla huomioon olemassa olevat resurssit ja sidosryhmien tarpeet		
2.3. Toteutetaan strategiaa ja toiminnan suunnittelua koko organisaatiossa		
2.4. Toimintamenettelyt suunnitellakseen, toimeenpannaksen ja arvioidakseen uudistuksia ja innovaatioita		
3 Henkilöstö		
3.1. Henkilöstöressurssien suunnittelu,		

hallinnointi ja parantaminen avoimesti strategian ja suunnitelmien mukaisesti		
3.2. Henkilöstön osaamisen tunnistaminen, kehittäminen ja käyttö niin että voidaan yhdistää henkilökohtaiset ja organisaation tavoitteet		
3.3. Henkilöstön osallistaminen kehittämällä avointa vuoropuhelua		
4 Kumppanuudet ja resurssit		
4.1. Tärkeimpien kumppanuuksien kehittäminen ja hyödyntäminen		
4.2. Kumppanuussuhteiden kehittäminen kansalaisten/asiakkaiden kanssa		
4.3. Taloushallinto		
4.4. Tiedon hallinta		
4.5. Teknologian hallinta		
4.6. Toimitilojen hallinta		
5 Prosessit		
5.1. Prosessien tunnistaminen, jatkuva suunnittelu ja parantaminen		
5.2. Kansalais/asiakaslähtöinen palveluiden ja tuotteiden kehittäminen ja tuotanto		
5.3. Prosessien kehittäminen kansalaisten/asiakkaiden kanssa		
6 Asiakas- ja kansalaistulokset		
6.1. Asiakas/kansalaisuustyytyväisyysmittausten tulokset		
6.2. Asiakas/kansalaistuloksia koskevat indikaattorit		
7 Henkilöstötulokset		
7.1. Henkilöstön motivaatio ja työtyytyväisyysmittausten tulokset		
7.2. Henkilöstötulosten indikaattorit		
8 Yhteiskunnalliset tulokset		
8.1. Sidosryhmien näkemykset organisaation yhteiskunnallisista tuloksista		
8.2. Yhteiskunnallisia tuloksia koskevat indikaattorit		
9 Keskeiset suorituskykytulokset		
9.1. Ulkoiset tulokset: tavoitteen mukaiset tuotokset ja vaikuttavuus		
9.2. Sisäiset tulokset		
YHTEENSÄ		

Asiakirjahallinnon vahvuudet ja kehittämistoimenpiteet: yhteenveto

ASIAKIRJAHALLINNON VAHVUUDET JA KEHITTÄMISTOIMEPITEET		
Arviointialue ja -kohta	Vahvuudet	Kehittämistoimenpiteet
1 Johtajuus		
1.1. Johto ohjaa asiakirjahallintoa kehittämällä mission, vision ja arvot		
1.2. Johto on kehittänyt ja toimeenpannut johtamisjärjestelmän, jolla ohjataan tulosten saavuttamista ja muutosten hallintaa		
1.3 Johto motivoi ja tukee henkilöstöä ja on toiminut roolimallina		
1.4. Johto huolehtii yhteydenpidosta ylimpään johtoon ja/tai poliittisiin päättäjiin ja muihin sidosryhmiin toteuttaakseen jaettua vastuuta		
2 Strategiat ja toiminnan suunnittelu		
2.1 Kerätään tietoa sidosryhmien nykyisistä ja tulevista tarpeista		
2.2 Päivitetään strategiaa ja suunnittelua ottamalla huomioon olemassa olevat resurssit ja sidosryhmien tarpeet		
2.3. Toteutetaan strategiaa ja toiminnan suunnittelua koko organisaatiossa		
2.4. Toimintamenettelyt suunnitellakseen, toimeenpannaksen ja arvioidakseen uudistuksia ja innovaatioita		
3 Henkilöstö		
3.1. Henkilöstöressurssien suunnittelu, hallinnointi ja parantaminen avoimesti strategian ja suunnitelmien mukaisesti		
3.2. Henkilöstön osaamisen tunnistaminen, kehittäminen ja käyttö niin että voidaan yhdistää henkilökohtaiset ja organisaation tavoitteet		
3.3. Henkilöstön osallistaminen		

kehittämällä avointa vuoropuhelua		
4 Kumppanuudet ja resurssit		
4.1. Kehittääkseen ja hyödyntääkseen tärkeimpiä kumppanuuksiaan		
4.2. Kehittääkseen kumppanuussuhteita kansalaisten/asiakkaiden kanssa		
4.3. Taloushallinto		
4.4. Tiedon hallinta		
4.5. Teknologian hallinta		
4.6. Toimitilojen hallinta		
5 Prosessit		
5.1. Prosessien tunnistaminen, jatkuva suunnittelu ja parantaminen		
5.2. Kansalais/asiakaslähtöinen palveluiden ja tuotteiden kehittäminen ja tuotanto		
5.3. Prosessien kehittäminen kansalaisten/asiakkaiden kanssa		
6 Asiakas- ja kansalaistulokset		
6.1. Asiakas/kansalaisuustyytyväisyysmittausten tulokset		
6.2. Asiakas/kansalaistuloksia koskevat indikaattorit		
7 Henkilöstötulokset		
7.1. Henkilöstön motivaatio ja työtyytyväisyysmittausten tulokset		
7.2. Henkilöstötulosten indikaattorit		
8 Yhteiskunnalliset tulokset		
8.1. Sidosryhmien näkemykset organisaation yhteiskunnallisista tuloksista		
8.2. Yhteiskunnallisia tuloksia koskevat indikaattorit		
9 Keskeiset suorituskykytulokset		
9.1. Ulkoiset tulokset: tavoitteen mukaiset tuotokset ja vaikuttavuus		
9.2. Sisäiset tulokset		

Asiakirjahallinnon itsearviointi: yhteenvetoarviointi

1 Arviointialue: Johtajuus

JOHTAMISEN STRATEGIA JA YHTEISTYÖ		
	Kyllä	Ei
Ovatko organisaation arvot, toiminta-ajatus ja visio toteutettavissa myös asiakirjahallinnossa?		
Näkyykö asiakirjahallinnon arvoissa, toiminta-ajatuksessa ja visiossa asjajohtamiseen, henkilöstöjohtamiseen ja sidosryhmäyhteistyöhön liittyviä asioita?		
Näkyykö organisaatiosi arvoissa, toiminta-ajatuksessa ja visiossa asiakirjahallinto?		
Onko asiakirjahallinnon johto määritelty?		
Ovatko asiakirjahallinnon johtamisen yhteistyön kohderyhmät (esim. ylin johto, poliittiset päättäjät, asiakkaat, sidosryhmät) määritelty?		
Onko asiakirjahallinnolla yhteistyötä johtamisen yhteistyökohderyhmien kanssa?		

ASIAKIRJAHALLINNON JOHTAMISJÄRJESTELMÄ		
	kyllä	ei
Onko olemassa asiakirjahallinnon johtamisjärjestelmä?		
Työskenteleekö asiakirjahallinnon johto kehittääkseen:		
- asiakirjahallinnon johtamisjärjestelmän rakenteita?		
- substanssiprosesseja?		
- asiakirjahallinnon prosesseja?		
- prosessien johtamisjärjestelmiä?		
- mitattavia (tulos- ja vaikuttavuus-) tavoitteita?		
- sähköisen hallinnon strategian sovittamista organisaation strategisten ja toiminnallisten tavoitteiden kanssa?		
- tietojärjestelmiä, joissa tarkastus?		
- projektinhallintaa, tiimityötä?		

- pysyvää laadunhallintaa?		
HENKILÖSTÖN MOTIVOINTI		
Pitävätkö seuraavat väittämät paikkansa?		
Asiakirjahallinnon johto	Kyllä	Ei
- toimii esimerkkinä muille asiakirjahallinnon asioissa		
- on muutoskykyinen, -haluinen ja ottaa vastaan palautetta		
- pitää henkilöstön ajan tasalla asiakirjahallinnon alalla tapahtuvista muutoksista		
- auttaa toimimaan strategian suuntaisesti ja saavuttamaan tavoitteita		
- valtaistaa eli rohkaisee ja luo olosuhteet vastuun, velvollisuuksien ja toimivallan hajauttamiseksi		
- pitää yllä innovaatio-, kehittämiskulttuuria		
- kehittää palkitsemismenettelyjä		

2. Arviointialue: Strategiat ja toiminnan suunnittelu

ASIAKIRJAHALLINNON STRATEGINEN SUUNNITTELU		
	Kyllä	Ei
Tehdäänkö asiakirjahallinnossa nykytilakartoituksia?		
Kerätäänkö asiakirjahallinnon strategista suunnittelua ja toiminnan suunnittelua varten tietoja asiakas- ja sidosryhmiltä, resursseista, toimintaympäristöstä?		
Analysoidaanko toimintaa?		
Onko olemassa asiakirjahallinnon strategia- ja toimintasuunnitelmaprosessi?		
Onko asiakirjahallinnon strategia- ja toimintasuunnitelmaprosessi kuvattu?		
Onko olemassa asiakirjahallinnon uuden toimintakulttuurin luomisen menetelmät ja toimintatavat?		
Onko asiakirjahallinnon mittareiden ja menetelmien kehittämisen prosessi kuvattu?		
Onko olemassa asiakirjahallinnon muutoksenhallintajärjestelmien varmistamisen menetelmät ja toimintatavat?		
Onko olemassa strategian ja toimintasuunnitelmien edellyttämien		

resurssien varmistamisen menetelmät?		
Näkyykö organisaation strategiassa ja toimintasuunnitelmissa asiakirjahallinto?		
Onko olemassa erillinen asiakirjahallintoon liittyvä strategia ja toimintasuunnitelma?		
Näkyvätkö organisaation substanssitehtäviin liittyvien toimintasuunnitelmien yhteydessä sen toteuttamisen vaatimat asiakirjahallinnon edellyttämät suunnitelmat ja asiakaslähtöiset tavoitteet sekä mittarit?		
Sisältyvätkö asiakirjahallinnon strategia, suunnitelmat, tavoitteet ja mittarit johonkin muuhun asiakirjaan?		

3. Arviointialue: Henkilöstö

HENKILÖRESURSSIT, OSAAMINEN, AVOIN VUOROPUHELU		
	Kyllä	Ei
Henkilöresurssit:		
Onko tehty asiakirjahallinnon henkilöstötarpeiden analysointi?		
Onko olemassa henkilöstöpolitiikka?		
Onko tehtävien toteuttaminen mahdollistettu?		
Onko sähköisten palveluiden kehittämisen ja tuotannon resurssit arvioitu ja määritelty?		
Onko olemassa kriteerit rekrytoinnille, ylennyksille, palkitsemiselle?		
Onko olemassa hyvät työskentelyolot? (katso tarkemmin CAF)		
Onko urakehitysmenettely olemassa ja toteutettu?		
Onko työ ja yksityiselämä tasapainotettu?		
Onko huomioitu erityisryhmät? (katso tarkemmin CAF)		
Osaaminen:		
Onko asiakirjahallinnon osaaminen tunnistettu?		
Onko olemassa koulutussuunnitelma?		
Onko otettu huomioon uudet työntekijät?		
Onko otettu huomioon henkilöstön liikkuvuus?		
Käytetäänkö uusia koulutusmetodeja?		
Tuntevatko substanssiasiantuntija ja muu henkilöstö asiakirjahallinnon perusasiat ja vaatimukset?		
Pidetäänkö yllä substanssiasiantuntijoiden ja muun henkilöstön asiakirjahallinnon perusasioiden ja vaatimusten tuntemusta?		

Avoin vuoropuhelu:		
Onko vuoropuhelu avointa?		
Onko käytössä tiimityö tai muita yhteistyömuotoja?		
Onko olemassa ympäristö ideointiin, aloitteisiin?		
Onko henkilöstö otettu mukaan strategioiden ja kehittämissuunnitelmien ym. laatimiseen?		
Onko käytössä henkilöstökyselyjä?		
Onko olemassa menettely, jolla antaa palautetta esimiehelle?		

4. Arviointialue: Kumppanuudet ja resurssit

KUMPPANUUSSUHTEET JA NIIDEN KEHITTÄMINEN		
	Kyllä	Ei
Näkyykö asiakirjahallinto ja hyvä tiedonhallintatapa organisaation tietohallintostrategiassa, tietoturva- ja viestintäsuunnitelmissa?		
Onko asiakirjahallinnon strategiset kumppanuudet määritelty?		
Onko strategisten kumppanuuksien kanssa tehtävä yhteistyön luonne määritelty?		
Seurataanko ja arvioidaanko asiakirjahallinnon strategisia kumppanuussuhteita?		
Kehitetäänkö asiakirjahallinnon strategisia kumppanuussuhteita?		
Onko asiakirjahallinnon strategiset asiakkaat määritelty?		
Seurataanko ja arvioidaanko asiakasyhteistyötä?		
Kehitetäänkö asiakasyhteistyötä yhdessä asiakkaiden kanssa?		

5. Arviointialue: Prosessit

PROSESSIEN MÄÄRITTELY JA KEHITTÄMINEN		
	kyllä	ei
Onko asiakirjahallinnon pääprosessit määritelty? (keskeisiä prosesseja voivat olla esimerkiksi arkistonmuodostus,		

säilytys ja tietopalvelu)		
Onko asiakirjahallinnon pääprosessien osaprosessit määritelty?		
Onko prosessien omistajat ja vastuu määritelty?		
Onko pääprosessit ja osaprosessit kuvattu?		
Onko prosesseille ja osaprosesseille asetettu tavoitteet?		
Onko prosesseille ja osaprosesseille asetettu mittarit?		
Seurataanko ja arvioidaanko asiakirjahallinnon prosesseja?		
Kehitetäänkö asiakirjahallinnon prosesseja?		
Ovatko asiakkaat ja yhteistyökumppanit mukana asiakirjahallinnon prosessien kehittämistyössä?		
Onko asiakirjaprosessit liitetty substanssitehtävien prosessien kuvaamiseen?		

ks. myös

http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/05_valtionhallinnon_tietoturvalisuus/20060802Tietot/HLiite_6_Tietoaineistoturvallisuus.rtf

6. Arviointialue: Asiakas- ja kansalaistulokset

ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA TULOKSIA KOSKEVAT INDIKAATTORIT		
	Kyllä	Ei
Onko asiakirjahallinnossa käytössä asiakastyytyväisyyskyselyjä?		
Analysoidaanko asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset?		
Käytetäänkö asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia ja analysointeja hyväksi		

johtamisessa, toiminnan suunnittelussa ja resursoinnissa?		
Onko asiakirjahallinnossa määritelty asiakas-/kansalaistuloksia koskevat indikaattorit (mittarit)?		
Kehitetäänkö asetettuja indikaattoreita/mittareita?		
Näyttävätkö tulokset alenevaa suuntaa?		
Näyttävätkö tulokset samalla tasolla pysymistä?		
Näyttävätkö tulokset kehittyvää suuntaa?		

7. Arviointialue: Henkilöstötulokset

HENKILÖSTÖTYTYVÄISYYS JA TULOKSIA KOSKEVAT INDIKAATTORIT		
	Kyllä	Ei
Onko asiakirjahallinnossa käytössä henkilöstötyytyväisyyskyselyjä?		
Analysoidaanko henkilöstötyytyväisyyskyselyn tulokset?		
Käytetäänkö henkilöstötyytyväisyyskyselyn tuloksia ja analysointeja hyväksi asiakirjahallinnon johtamisessa, toiminnan suunnittelussa ja resursoinnissa?		
Onko asiakirjahallinnossa määritelty henkilöstötuloksia koskevat indikaattorit (mittarit)?		
Kehitetäänkö asetettuja indikaattoreita/mittareita?		
Näyttävätkö tulokset alenevaa suuntaa?		
Näyttävätkö tulokset samalla tasolla pysymistä?		
Näyttävätkö tulokset kehittyvää suuntaa?		

8. Arviointialue: Yhteiskunnalliset tulokset

SIDOSRYHMIEN NÄKEMYKSET JA TULOKSIA KOSKEVAT INDIKAATTORIT		
	Kyllä	Ei
Käytetäänkö asiakirjahallinnossa sidosryhmien näkemyksiä yhteiskunnallisista tuloksista?		

Analysoidaanko yhteiskunnallisia tuloksia?		
Käytetäänkö sidosryhmien näkemyksiä asiakirjahallinnon yhteiskunnallisista tuloksista ja tulosten analyseja hyväksi johtamisessa, toiminnan suunnittelussa ja resursoinnissa?		
Onko asiakirjahallinnossa määritelty yhteiskunnallisia tuloksia koskevat indikaattorit (mittarit)?		
Kehitetäänkö asetettuja indikaattoreita/mittareita?		
Näyttävätkö tulokset alenevaa suuntaa?		
Näyttävätkö tulokset samalla tasolla pysymistä?		
Näyttävätkö tulokset kehittyvää suuntaa?		

9. Arviointialue: Keskeiset suorituskykytulokset

ASIAKIRJAHALLINNON PROSESSIEN TAVOITTEIDEN MUKAISET TUOTOKSET JA NIIDEN VAIKUTTAVUUS SEKÄ SISÄISET TULOKSET		
	Kyllä	Ei
Seurataanko asiakirjahallinnon prosessien tavoitteiden mukaisia tuotoksia ja niiden vaikuttavuutta?		
Analysoidaanko tuotoksia ja niiden vaikuttavuutta?		
Käytetäänkö tuotoksia ja analysointeja hyväksi johtamisessa, toiminnan suunnittelussa ja resursoinnissa?		
Onko asiakirjahallinnossa määritelty tavoitteiden mukaiset tuotokset ja niitä koskevat indikaattorit (mittarit)?		
Kehitetäänkö asetettuja indikaattoreita/mittareita?		
Näyttävätkö tulokset alenevaa suuntaa?		
Näyttävätkö tulokset samalla tasolla pysymistä?		
Näyttävätkö tulokset kehittyvää suuntaa?		

Keskeisiä käsitteitä

Asiakirjahallinnon itsearviointiopas CAF:n mukaan
AL/7078/07.01.01.00/2009

Aineisto

Asiakirjallisen tiedon käsittelyprosesseissa tuotettu kokonaisuus (metatiedot ja tiedostot). (Sähköisten asiakirjallisten tietojen käsittely, hallinta ja säilyttäminen (SÄHKE2). Määräys 19.12.2008, AL 9815/07.01.01.00/2008)

Arkisto

Käsitteellä on kolme perusmerkitystä:

1. Arkistihuone
2. Organisaatio tai laitos, joka säilyttää arkistoa tai arkistoja
3. Yhteisön tehtävien hoitamisesta tai henkilön toiminnasta kertyneiden asiakirjallisten tietojen kokonaisuus

(Jari Lybeck et al: Arkistot, yhteiskunnan toimiva muisti. Arkistolaitos 2006, ISBN 951-53-2864-0)

Arkistonmuodostaja

Yhteisö, jonka tehtävien hoitamisesta tai yksityinen henkilö, jonka toiminnasta on syntynyt tai syntyy yksi tai useampi arkisto.

(Jari Lybeck et al: Arkistot, yhteiskunnan toimiva muisti. Arkistolaitos 2006, ISBN 951-53-2864-0)

Arkistonmuodostus

Arkistonmuodostuksella tarkoitetaan suunnitelmallista toimintojen kokonaisuutta, jonka tulokse-na arkisto syntyy. Arkistonmuodostuksen ydintoimintoja ovat rekisteröinti, arkistointi ja seulonta (mukaan lukien tietojen arvonmääritys).

(Jari Lybeck et al: Arkistot, yhteiskunnan toimiva muisti. Arkistolaitos 2006, ISBN 951-53-2864-0)

Arkistonmuodostussuunnitelma

Ajantasainen pysyvä kuvaus organisaation hoitamista tehtävistä, niiden käsittelyvaiheista ja käsittelyvaiheiden yhteydessä kertyvistä asiakirjoista ja tiedoista.

Arkistonmuodostussuunnitelma palvelee ensisijaisesti organisaatiota itseään sekä julkisuusperiaatteen toteutumista hallinnossa. Organisaation näkökulmasta arkistonmuodostussuunnitelman perustehtävä on ohjata organisaation arkistonmuodostusta, joka koostuu asiakirjallisten tietoaineistojen suunnitelmallisesta arkistoinnista, rekisteröinnistä ja seulonnasta. Sen avulla on myös mahdollista tehostaa organisaation tietopalvelua.

(Arkistolaitoksen suositus arkistonmuodostussuunnitelman laadinnan, käytön ja ylläpidon periaatteiksi. Suositus 11.4.2000, KA 18/02/97)

Arkistotoimi

Arkistotoimen tehtävänä on varmistaa asiakirjojen käytettävyys ja säilyminen, huolehtia asiakirjoihin liittyvästä tietopalvelusta, määrittellä asiakirjojen säilytysarvo ja hävittää tarpeeton aineisto.

Arkistointia on hoidettava siten, että

- se tukee arkistonmuodostajan tehtävien suorittamista sekä yksityisten ja yhteisöjen oikeutta saada tietoja julkisista asiakirjoista
- yksityisten ja yhteisöjen oikeusturva samoin kuin tietosuoja on otettu asianmukaisesti huomioon
- yksityisten ja yhteisöjen oikeusturvaan liittyvien asiakirjojen saatavuus on varmistettu
- asiakirjat palvelevat tutkimuksen tiedon lähteinä

Arkistotoimen vaatimukset on otettava huomioon arkistonmuodostajan tieto- ja asiakirjahallinnossa.

(Arkistolaki 831/1994, 7§)

Asiakirjahallinta

Asiakirjojen elinkaaren hallinta ja siihen liittyvät prosessit riippumatta siitä, missä asiakirjan elinkaaren vaiheessa niitä suoritetaan ja kuka vastaa niiden suorittamisesta.

(SFS-ISO 15489-1/Asiakirja, vahvistettu 15.5.2007)

Asiakirjahallinto

Hallinnon osa-alue, joka vastaa asiakirjojen hallintaprosessien ohjauksesta ja valvonnasta asiakirjat tuottaneessa organisaatiossa. Sen tehtävänä on asiakirjojen laatimisen, vastaanottamisen, säilyttämisen, käytön ja säilytysajan mukaisten toimenpiteiden suorittamisen tehokas ja systemaattinen ohjaus ja valvonta.

(SFS-ISO 15489-1/Asiakirja, vahvistettu 15.5.2007)

Tässä oppaassa asiakirjahallinnolla tarkoitetaan sekä asiakirjahallintoa, asiakirjahallintaa että arkistointia.

Asiakirjarekisteri

Asiakirjahallinnon tietojärjestelmä, jonka avulla organisaatio rekisteröi vireille pannut asiat sekä niihin liittyvät asiakirjat tiedon löytämiseksi ja käsittelyvaiheiden dokumentoimiseksi.

(Asiakirjojen ja tietojen rekisteröinti asiankäsittelyjärjestelmissä tai asiakirjarekistereissä.

Määräys ja ohje 10.6.2003, KA 195/40/2003)

Asiankäsittelyjärjestelmä

Tietojärjestelmä, jonka avulla organisaation käsittelemät asiat ja niihin liittyvät asiakirjat hallitaan ennalta määriteltyjen käsittelysääntöjen mukaisesti. Asiankäsittelyjärjestelmässä on olennaista, että järjestelmään tallennetut tai liitetyt asiakirjat liittyvät aina toimenpiteen/käsittelyvaiheen kautta asiaan. Asiakirjojen kontekstin turvaamisen kautta pystytään takaamaan asiakirjalliseen tietoon kohdistuvat laatuvaatimukset (alkuperäisyys, eheys, luotettavuus ja käytettävyys). Ilman asiasidosta järjestelmään tallennettuja asiakirjoja ei voida säilyttää pitkän aikaa yksinomaan sähköisessä muodossa. Asiankäsittelyjärjestelmä on henkilörekisteri.

(Asiankäsittelyjärjestelmiin sisältyvien pysyvästi säilytettävien asiakirjallisten tietojen säilyttäminen yksinomaan sähköisessä muodossa. Määräys 20.12.2005, KA 1486/40/2005)

Organisaation toimintaan kuuluvien asioiden, asiakirjojen ja töiden hallinnan, valmistelun, päätöksenteon ja arkistoinnin tietojärjestelmä, joka sisältää asiakirjallista tietoa. Asiankäsittelyjärjestelmässä on olennaista, että järjestelmään tallennetut tai liitetyt asiakirjat liittyvät aina toimenpiteen tai käsittelyvaiheen kautta asiaan. Asiakirjojen kontekstin turvaamisen kautta pystytään takaamaan asiakirjalliseen tietoon kohdistuvat laatuvaatimukset (alkuperäisyys, eheys, luotettavuus ja käytettävyys).

Elinkaari

Asiakirjallisen tiedon elinkaari alkaa sen käsittelyprosessin käynnistyessä ja päättyy sen pysyvään säilyttämiseen tai hävittämiseen. Elinkaariajattelun lähtökohtana on asiakirjallisten tietojen suunnitelmallinen käsittely ja hallinta osana organisaation käsittelyprosesseja.

(Sähköisten asiakirjallisten tietojen käsittely, hallinta ja säilyttäminen (SÄHKE2). Määräys 19.12.2008, AL 9815/07.01.01.00/2008)

Hyvä tiedonhallintatapa

Hyvä tiedonhallintatapa on toimintatapa, johon kuuluu toiminnan korkea taso ja hyvä laatu. Hyvän laadun vaatimus koskee ennen kaikkea hallinnon käsittelemiä asiakirjoja ja tietoja. Niiltä vaadittavia ominaisuuksia ovat käytettävyys ja saatavuus, eheys ja virheettömyys sekä luottamuksellisuus. (*Hyvän tiedonhallintatavan määrittäminen*, VM:n työryhmämuistioita 11/2000).

Sähköinen asiointi

Viranomaisen, jolla on tarvittavat tekniset, taloudelliset ja muut valmiudet, on niiden rajoissa tarjottava kaikille mahdollisuus lähettää ilmoittamaansa sähköiseen osoitteeseen tai määritettyyn laitteeseen viesti asian vireille saattamiseksi tai käsittelemiseksi. Tällöin on lisäksi kaikille tarjottava mahdollisuus lähettää sähköisesti viranomaiselle sille toimitettavaksi säädetyjä tai määrättyjä ilmoituksia, sen pyytämiä selvityksiä tai muita vastaavia asiakirjoja taikka muita viestejä (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13/2003).

Tietohallinto

Organisaation toiminto, johon kuuluvat kaikki tiedon hallintaan, käsittelyyn, välittämiseen ja esittämiseen liittyvät periaatteet, toiminnot, järjestelmät ja tekniikat. (SADE-hankkeen loppuraportti VM julkaisuja 6/2009 28.01.2009)