



Lääkärikeskus Aavan tietohallinnon työohjeiden dokumentoinnin kehittäminen

Maija Koivunen

OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2021

Tietojärjestelmäosaamisen ylempi tutkinto-ohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tietojärjestelmäosaamisen ylempi tutkinto-ohjelma

KOIVUNEN, MAIJA:

Lääkärikeskus Aavan tietohallinnon työohjeiden dokumentoinnin kehittäminen

Opinnäytetyö 42 sivua, joista liitteitä 7 sivua
Toukokuu 2021

Tässä opinnäytetyössä kehitettiin Lääkärikeskus Aavan tietohallinnon työohjeiden dokumentointia. Kehittämistehtävänä oli ottaa käyttöön kollaboraatiotyökalu Confluence ja keskittää tietohallinnon sisäisten työohjeiden tallennus tähän järjestelmään. Työn tavoitteena oli selvittää dokumentoinnin nykytilan ongelmakohdat ja löytää uusi tehokkaampi toimintatapa työohjeiden löytymiseen. Opinnäytetyössä luotiin sivuhierarkia otsikkotasolla ja valmis työohjepohja muotoiluineen Confluenceen. Työ pyrki vastaamaan kysymyksiin: millainen on hyvä työohje ja miten saada työntekijät motivoitua tekemään työohjeita?

Työn teoriaosuudessa käsitellään tietojohtamista ja sen käsitteitä sekä dokumenttienhallintaa. Työ on tehty toimintatutkimuksen viitekehyksessä, ja sitä ohjaava lähestymistapa on käyttäjälähtöisyys. Kehittämistyö eteni tiiviissä vuorovaikutuksessa tietohallinnon työntekijöiden kanssa. Aineistoa kerättiin havainnoimalla dokumentoinnin nykytilaa ja työntekijöiden työohjeiden käyttöä.

Tuloksista selvisi, että tietohallinnon dokumentoinnissa työohjeiden osalta on paljon kehitettävää. Tietojen hankala löydettävyys ja työohjeiden puuttuminen olivat suurimmat haasteet. Työohjeiden keskittäminen yhteen järjestelmään ja muotoilun yhtenäistäminen ovat jo huomattavia parannuksia yrityksen tiedonhallinnassa. Tästä on hyvä jatkaa dokumenttienhallinnan kehittämistä koskien myös muuta dokumentaatiota ja kohti ISO 27001 -laatusertifikaatin vaatimuksien täyttämistä. Jatkokehittämissuhteita työhön esitellään opinnäytetyön lopussa.

Asiasanat: tietojohtaminen, tiedonhallinta, dokumenttienhallinta, työohje

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Information Systems Competence

KOIVUNEN MAIJA:

Developing Documentation in Lääkärikeskus Aava's Information Management

Master's thesis 42 pages, appendices 7 pages
May 2021

The purpose of this thesis was to develop documentation management in Lääkärikeskus Aava's information management department. The goal was to take collaboration system Confluence in use and store all information managements' instructions there. The aim of the thesis was to research the current state of documentation and develop a new more effective model to find instructions. Another goal was to create a page hierarchy and model for instructions in Confluence.

The theoretical part of the thesis focuses on the information management's concepts and document management. The work followed an action research framework and the guideline is human-centered design. The work was carried out in close interaction with the employees of the information management department. The research material was collected by observing the current state of documentation and the employees use of instructions.

The results demonstrate that information management's documentation development. The biggest challenges were finding information and the lack of instructions. Concentrating instructions in one system and standardizing formatting is a significant improvement for the company's data management. The development of documentation can continue here and move to ISO 27001 certificate's requirements. The suggestions for further development work are in the last chapter of the thesis.

Key words: information management, data management, document management, instruction

SISÄLLYS

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | JOHDANTO | 5 |
| 1.1 | Opinnäytetyön tausta | 5 |
| 1.2 | Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus | 6 |
| 2 | KEHITTÄMISTEHTÄVÄ..... | 7 |
| 2.1 | Kehittämisympäristö..... | 7 |
| 2.2 | Confluence..... | 9 |
| 2.3 | Kehittämistehtävän viitekehys..... | 10 |
| 3 | KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TIETOPERUSTA..... | 12 |
| 3.1 | Tietojohtaminen ja tiedonhallinta..... | 12 |
| 3.1.1 | Tiedon moninaisuus | 14 |
| 3.1.2 | Tiedon elinkaari | 15 |
| 3.1.3 | Aineeton pääoma ja sen johtaminen | 17 |
| 3.1.4 | Tietämyksenhallinta..... | 19 |
| 3.2 | Dokumenttienhallinta..... | 20 |
| 3.2.1 | Metatieto..... | 20 |
| 3.2.2 | Versioiden hallinta | 21 |
| 3.2.3 | Dokumentinhallinnan kehittäminen..... | 21 |
| 4 | KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TOTEUTUS | 23 |
| 4.1 | Työohjeiden nykytilan kuvaus | 23 |
| 4.2 | Työohjeiden tavoitetilan kuvaus | 25 |
| 4.3 | Sivuhierarkiarakenne | 25 |
| 4.4 | Työohjeet tietohallinnossa..... | 26 |
| 4.4.1 | Työohjeiden laatimisprosessi | 28 |
| 4.4.2 | Työohjepohja..... | 28 |
| 4.4.3 | Avainsanat..... | 29 |
| 4.4.4 | Nimeämiskäytäntö | 29 |
| 4.4.5 | Confluencen käyttöönotto..... | 30 |
| 5 | POHDINTA | 31 |
| | LÄHTEET..... | 34 |
| | LIITTEET | 36 |
| | Liite 1. Toimintaohje miten teet työohjeen..... | 36 |
| | Liite 2. Työohjepohja..... | 39 |
| | Liite 4. Sivuhierarkiarakenne..... | 42 |

1 JOHDANTO

1.1 Opinnäytetyön tausta

Inhimillisen toiminnan perusteena on aina ollut tieto. Tiedon tärkeys yritysten keskeisenä resurssina on kuitenkin laajemmin ymmärretty vasta 1990-luvun lopulta alkaen. Nykyaikana tiedon ja sen johtamisen tärkeyttä ei tarvitse perustella, koska tarvitsemme välineitä, joiden avulla tietoa voidaan johtaa ja kehittää. Tietojohtamisen käsitteet ovat vielä vakiintumattomat tieteenalan nuoruudesta johtuen. Tieto ja sitä ympäröivät ilmiöt ovat abstrakteja ja monimutkaisia. Tarvitaan täsmälliset käsitteet, jotta asiasta voidaan puhua, kirjoittaa ja sitä voidaan kehittää. Yrityksen kilpailukyky perustuu siihen, miten hyvin tiedolla ja osaamisella kyetään luomaan asiakkaiden arvostamia tuotteita ja palveluita. (Laihonen ym. 2013, 5–6.)

Työskentelen järjestelmäasiantuntijana Lääkärikeskus Aavan tietohallinnossa. Olen hiljattain palannut useamman vuoden vanhempainvapaalta takaisin työhön ja tästä johtuen tarvitsen työssäni erilaisia sähköisiä dokumentteja päivittäin. Työni IT-tuessa on hektistä sekä erittäin monipuolista. Työssä tarvitaan laajaa tietotaitoa ja hyvinkin yksityiskohtaista osaamista. Kaikkea ei voi muistaa ulkoa, niinpä työhöiden tärkeys korostuu tässä hektisessä työssä. Käyttäjien ongelmatilanteet tulee pyrkiä selvittämään puhelun aikana, niinpä aikaa ohjeiden etsimiseen ei ole liikaa.

Tämän opinnäytetyön taustalla on Aavan tietohallinnon tarve saada sisäisten työhöiden hallinta keskitettyä yhteen järjestelmään ja yhtenäistettyä ohjepohjia. Työn taustalla ovat myös omat huomioni työhöiden hakemiseen liittyvät haasteet ja esille nousseet kehitystarpeet. Tämä aihe valikoitui opinnäytetyöni aiheeksi sekä henkilökohtaisesta että yrityksen tarpeesta.

Kehittämistehtävänä toteutetaan käyttöönottoprojekti, missä tietohallinto ottaa käyttöönsä digitaalisen työtilan, Confluencen. Ensin työssä kartoitetaan dokumentoinnin nykytilanne eli missä eri järjestelmissä ja missä muodoissa doku-

menttejä tällä hetkellä on tallennettuna. Dokumenttien keskittäminen yhteen sijaintiin selkeyttää dokumentoinnin prosessia ja helpottaa dokumenttien löytämistä.

1.2 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää nykyisen dokumentoinnin ongelmakohdat ja löytää uusi toimintatapa uuden järjestelmän myötä. Tässä työssä keskitytään tietohallinnon sisäisiin työohjeisiin, niiden saatavuuteen ja luomisen helppouteen. Tavoitteena on työohjeiden tekemisen tehostaminen mikä tarkoittaa helppoa ja selkeää luomisprosessia.

Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda dokumenttien sivuhierarkia otsaketasolla sekä valmis työohjepohja muotoiluineen Confluenceen. Tämä lisäksi luodaan selkeä työohjeiden luomisprosessi. Työssä selvitetään myös mahdollisuutta ottaa käyttöön työohjeiden nimeämisen yhtenäistäminen.

Henkilökohtaisesti haluan tällä työllä tehostaa sekä koko tiimini että omaa työskentelyä sillä, että työohjeet ovat helpommin löydettävissä. Jotta ei tarvitsisi joka kerta kysyä työkaverilta, onko tästä ohje jo olemassa ja jos on, niin mistä se löytyy. Työohjeiden tekoa pitää alkaa tehostamaan ja jotta näin myös tapahtuu, tulee työohjeen tekoprosessi olla helppo ja kaikille selkeä.

2 KEHITTÄMISTEHTÄVÄ

2.1 Kehittämisympäristö

Lääkärikeskus Aava (myöhemmin Aava) on suomalainen perheyhtiö, joka on edistänyt terveyttä ja hyvinvointia jo vuodesta 1964. Aavalla on 19 eri toimipistettä Helsingistä Ouluun, joissa toimii yhteensä yli 1000 ammattilaista. Aava tarjoaa kattavat yleis- ja erikoislääkäripalvelut. (Lääkärikeskus Aava n.d.)

Vuonna 1964 Juhani Aho kumppaneineen perusti Helsingin Lääkärikeskus J. Aho & Kumpp. Ky:n. Tällöin Lääkärikeskus Aava Oy sai varsinaisen alkunsa yhtiönä. Nimi Aava tulee perustajien sukunimien alkukirjaimista (Aho, Aro, Vaheri, Aho). Aava on sittemmin laajentunut yhtymäksi, jonka piiriin on liittynyt useita lääkärikeskuksia sekä erikoistuneita klinikoita. (Lääkärikeskus Aava n.d.)

Aavan tietohallinto (myöhemmin tietohallinto) koostuu kolmesta eri tiimistä: tukipalvelu, infrastruktuuri ja ohjelmistokehitys. Tietohallinnossa työskentelee yhteensä 22 henkilöä. Tässä opinnäytetyössä tukipalveluista käytetään nimitystä tukitiimi ja infrastruktuurista nimitystä infratiimi. Tukitiimi vastaa käyttäjien tukipyynnöihin ja varmistavat työntekijöiden ja ammatinharjoittajien työskentelyn jatkumisen ongelmatilanteista huolimatta. Infratiimi vastaa käyttäjien infrasta sekä käytettävissä olevista järjestelmistä ja niiden toimimisesta. Tässä opinnäytetyössä keskitytään tuki- ja infratiimin työohjeiden dokumentointiin.

Tukitiimin asiakkaisiin kuuluvat kaikki Aavan tietojärjestelmiä ja laitteita käyttävät työntekijät ja ammatinharjoittajat. Tukipyynnöt tukitiimille tulevat puhelimitse tai käyttäjän itse tekemän tukipyynnön kautta. Tukitiimi käsittelee kuukausittain noin 700 tukipyynnöä. Tavallisimpia tukipyynnöitä ovat tulostusongelmat, ongelmat potilastietojärjestelmässä ja muut sovellusongelmat. Tukipyynnöitä käsittelee myös infratiimi, jolle siirretään eskaloituneet tukipyynnöt selvitykseen. Tukipyynnöt eskaloitetaan, jos tukitiimi ei saa asiaa ratkaistua, vaan se vaatii syvällisempää tutkimista.

Jotta ongelmatilanteet pystytään ratkaisemaan tukitiimin toimesta nopeasti, työohjeiden on oltava helposti löydettävissä. Jotta käyttäjien ja tukitiimin työtyytyväisyys pysyy hyvällä tasolla, on ongelmatilanteet saatava ratkaistua sujuvasti. Esimerkki akuutista ongelmatilanteesta: Lääkärillä on vastaanotollaan potilas. Lääkäri on vastaanoton lopuksi tulostamassa potilaalle sähköisen reseptin ohjelomaketta sekä vastaanoton laskutusvientilomaketta. Tulostus potilastietojärjestelmästä ei toimi. Lääkäri ei saa tulostettua mitään ja seuraavakin potilas jo odottaa käytävällä. Jotta lääkäri pääsee jatkamaan töitään, potilas pääsee lähtemään kassan kautta kotiin ja seuraava potilas pääsee ajallaan vastaanotolle, on tärkeää, että ongelmatilanne saadaan ratkaistua. Tyytyväinen asiakas tulee vastaanotolle toisenkin kerran ja tyytyväinen vastaanottaja pitää vastaanottoa jatkosakin Aavassa.

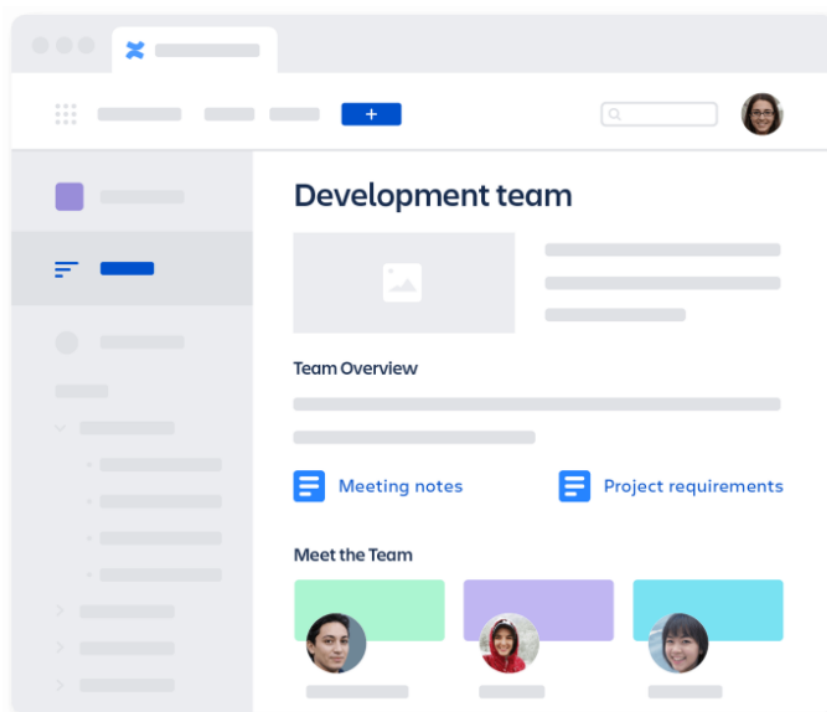
Aavan yhtenä strategisena tavoitteena on ylivertainen asiakaskokemus. Tämän mahdollistaminen vaatii resursseja ja toimenpiteitä jokaiselta Aavan yksiköltä taloushallinnosta tietohallintoon. Tavoitteena on pitää vastaanottajat ja asiakkaat tyytyväisinä tietojärjestelmien ja laitteiden ongelmatilanteista huolimatta. Ongelmatilanteita tulee vastaan jatkuvasti, mutta niiden systemaattinen ennaltaehkäisy (infratiimi) ja nopea ratkaisu (tukitiimi) vaikuttaa käyttäjien työtyytyväisyyteen.

Aavalla on ISO 9001:2015-laatusertifikaatti, mikä edellyttää yrityksen dokumentoinnilla monia asioita. Yleis- ja työohjeista yritys saa kuitenkin itse päättää, mitä se katsoo tarpeelliseksi dokumentoida tuloksekkaan toimintansa tukena (Moisio 2017). Aava noudattaa toiminnassaan sertifikaatin vaatimia standardeja ja ulkopuolinen taho auditoi Aavan toimintaa. Aavan toimintajärjestelmä on laadittu ISO 9001:2015 sertifikaatin mukaisesti. Toimintajärjestelmä sisältää toimintakäsikirjan, prosessikuvaukset ja ohjeet, joita ylläpitää Aavan laatujohtaja. Aavalla on tavoitteena hankkia ISO 27001 sertifiointi lähivuosien aikana. ISO 27001 on tietoturvallisuuden hallintajärjestelmän päästandardi ja siinä esitetään hallintajärjestelmän luomista, toteuttamista, ylläpitämistä ja jatkuvaa parantamista koskevat vaatimukset (Suomen standardoimisliitto. n.d.).

2.2 Confluence

Atlassian on yritys Confluencen takana. Atlassian on vuonna 2002 perustettu australialainen ohjelmistoyritys. Ensimmäinen versio Confluencesta on julkaistu vuonna 2003. Confluence on sisällöntuontoväline ja ryhmätyötila, missä voi monipuolisesti jakaa tietoa. Confluencen on saatavilla useita eri lisäosia, joilla monipuolisuutta pystyy lisäämään entisestään. Confluencessa on hyvät keskustelu- ja kommentointiominaisuudet. Confluencessa on laaja valikoima valmiita dokumentti- ja projektinhallintapohjia, mutta näitä pystyy myös itse luomaan lisää. (Atlassian n.d.).

Confluencessa kaikki tieto sijaitsee työtiloissa ja sivuissa. Työtilat (spaces) ovat alueita, missä sivut (pages) sijaitsevat. Sivut sisältävät dokumentteja, joita työntekijät pääsevät luomaan ja muokkaamaan. Jokaisella käyttäjällä on myös oma henkilökohtainen tila (personal space), jonka pystyy määrittelemään näkyviin vain itselleen. Kaikkien työtilojen ja sivujen näkyvyyttä ja muokkaus-oikeutta pystytään määrittelemään käyttöoikeuksien kautta. (Atlassian n.d.).



Kuva 1 Confluencen työtilan näkymä (Atlassian n.d.)

Tietohallinnon käytössä on toinenkin Atlassianin ohjelma, Jira. Jira Service Desk on tukitiimin käytössä oleva tukipyynnöjärjestelmä, mitä kautta käsitellään kaikki tukeen tulevat tukipyynnot. Jira Service Deskin kautta käsitellään keskimäärin 700 tukipyynnöä kuukausittain. Jira Software on ohjelmistokehityksen käytössä oleva tehtävienhallintaohjelmisto. Confluence on ollut tietohallinnon ohjelmistokehityksen käytössä syksystä 2020. Nyt on tarkoitus laajentaa käyttö myös infra- ja tukitiimeihin. Tietohallinnon käytössä on tällä hetkellä kolme työtilaa (Devaava, DesignAava ja RobottAava) ja näiden alla lukuisia eri sivuja ja alisivuja. Tähän rakenteeseen pyritään tässä opinnäytetyössäni saada selkeyttä.

2.3 Kehittämistehtävän viitekehys

Koska kehittämistehtävänä on käyttöönottoprojekti, on opinnäytetyö luonteeltaan hyvin käytännönläheinen. Kehittämistehtävää ohjaa toimintatutkimuksen viitekehys. Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti (2015, 37, 58) määrittelee toimintatutkimuksen osallistavaksi tutkimukseksi, jonka tavoitteena on ratkaista organisaatiossa ilmevä ongelma ja saada aikaan muutosta uuden tiedon ja ymmärryksen avulla. Toimintatutkimuksessa keskeistä on saada aikaan muutos osallistamalla organisaation työntekijöitä kehittämistyöhön.

Opinnäytetyöni kaksi tutkimuskysymystä ovat:

- Millainen on hyvä työohje?
- Miten saada työntekijät motivoitua tekemään työohjeita?

Tieteellisessä tutkimuksessa laadullisten menetelmien tarkoituksena on hankkia kohteesta paljon tietoa ja näin ymmärtää ilmiötä paremmin. Laadullisessa tutkimuksessa kuvataan todellista elämää ja usein tutkija on hyvin lähellä tutkittavaa asiaa. Havainnointi, kokemusperäinen tieto ja käyttäjien osallistaminen ovat tämän opinnäytetyön tärkeimmät tiedonkeruumenetelmät. Työssä on myös etnografisia piirteitä, mikä tarkastelee, kuvailee ja pyrkii ymmärtämään tutkimuskohdetta. (Ojasalo ym 2015, 105, 163.)

Koko työtäni ohjaava lähestymistapa on käyttäjälähtöisyys. Käyttäjälähtöisyys on pyritty ottamaan huomioon jokaisessa työvaiheessa. Kehittämistyössäni käytän laadullisia menetelmiä, kuten havainnointia. Kehittämistehtävässä on pyritty ottamaan aktiivisesti mukaan tukitiimi. Brainstorming istuntoja on pidetty Teamsilla, missä on yhdessä tukitiimin kanssa mietitty dokumentointia ja sen kehittämistä. Kuviossa 1 olen avannut kehittämistehtävän kuvausta.

| | |
|--------------------------------|---|
| Kehittämistehtävä | Confluencen käyttöönottoprojekti tuki- ja infratiimissä |
| Opinnäytetyön tavoite | Selvittää dokumentoinnin nykytilan ongelmakohdat ja löytää uusi toimintatapa |
| Opinnäytetyön tarkoitus | Luoda dokumentoinnin sisällysluettelo ja työohjepohja Confluenceen |
| Viitekehys | Toimintatutkimus |
| Menetelmät | <ul style="list-style-type: none"> - Havainnointi - Teoriaan tutustuminen - Käyttäjien osallistaminen |
| Tulokset | <ul style="list-style-type: none"> - Työohjepohja ja toimintamalli sen käytöstä - Confluencen käyttöönoton laajentaminen koko tietohallintoon |

Kuvio 1 Kehittämistehtävän kuvaus

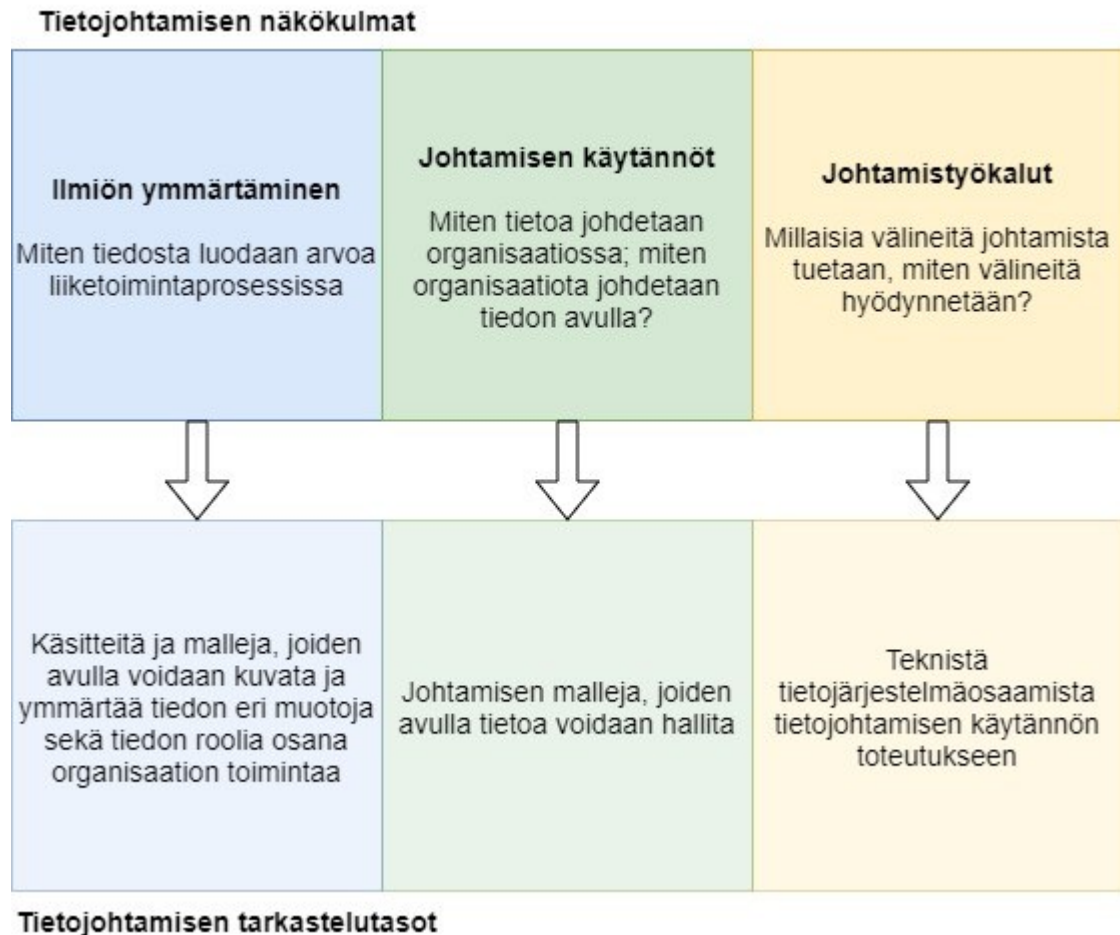
3 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TIETOPERUSTA

3.1 Tietojohdaminen ja tiedonhallinta

Tieto, johtaminen ja niiden yhdistelmä tietojohdaminen ovat isoja sanoja. Tämän vuoksi tietojohdamista ei tule määritellä liian kapeasti. Tietojohdaminen on vielä nuori tieteenala, vaikka Lappeenrannan ja Tampereen teknillisissä yliopistoissa on tietojohdamista opetettu jo 2000-luvun alusta. Tietojohdamisen osa-alueita ovat aineettoman pääoman johtaminen, tietojärjestelmien kehittäminen ja hallinta, liiketoimintatiedon hallinta ja tietämyksenhallinta. (Laihonen ym. 2013, 5–6, 9.) Laihonen ym. (2013, 5) on kirjoittanut aiheesta ensimmäisen suomenkielisen teoksen ja tätä kirjaa käytän työssäni monipuolisesti teorian pohjana.

Tietojohdaminen on uudehko johtamisen osa-alue. Tietojohdamisen taustalla on ajatus, että tiedolla on merkittävä rooli yrityksen menestymisessä. Yrityksen menestys ja kilpailukyky perustuvat tietoon ja osaamiseen. Tietojohdamisesta on alettu puhua Suomessa 1990-luvulla. Tieto- ja viestintäteknologian nopea kehittyminen on antanut uudenlaisia mahdollisuuksia datan ja informaation varastointiin, analysointiin ja välittämiseen. Teknologia on luonut kuitenkin myös uuden haasteen, tietotulvan. (Laihonen ym. 2013, 6.)

Tietojohdamiseen liittyvät käsitteet ovat vielä vakiintumattomia ja jopa tieteenekijät käyttävät erilaisia ja keskenään ristiriitaisia käsitteitä. Tietojohdamiseen liittyvät ilmiöt ovat pääsääntöisesti aineettomia ja jos emme voi nimetä käsittelemiämme ilmiöitä, emme niitä voi myöskään ymmärtää emmekä johtaa. Tietojohdaminen tarjoaa johtamiseen käsitteitä ja malleja, johtamisen malleja ja teknistä tietojärjestelmäosaamista. (Laihonen ym. 2013, 6–7.) Kuviossa 2 on havainnollistettu tietojohdamisen näkökulmia.



Kuvio 2 Tietojohtamisen näkökulmat (Mukaillen Laihonen ym. 2013, 7.)

Tietojohtaminen pyrkii edistämään tietointensiivisten organisaatioiden suorituskykyä ja tietotyöläisten työn sujuvuutta. Modernin yhteiskunnan tärkeitä tietoresursseja ovat yksilöiden osaaminen, organisaatioiden käyttämät tietojärjestelmät, tietoverkot sekä moninaiset toiminta- ja johtamismallit. Nämä aineettomat tietoresurssit ovat vaikeasti hallittavia ja tietojohtaminen tarjoaa työkaluja näiden resurssien mittaamiseen ja arvottamiseen. Olemassa olevan tiedon tehokas hyödyntäminen, uuden tiedon luominen ja ihmisten erilaisten osaamis pohjien yhdistäminen, sosiaalinen vuorovaikutus ja tiedon jakaminen ovat tietojohtamisen ydinprosesseja. (Laihonen ym. 2013, 10, 14–15.)

3.1.1 Tiedon moninaisuus

Tietoa voidaan jäsentellä monin eri tavoin. Yleinen jäsentelytapa on käyttää kolmea eri käsitettä kuvaamaan tiedon eri tasoja. Nämä tasot ovat data, informaatio ja tietämys. Näiden kolmen tason lisäksi on myös olemassa korkeammat tiedon-
tasot: ymmärrys ja viisaus. (Laihonen ym. 2013, 17–18.) Taulukossa 1 on määritelty tiedon tasot.

Taulukko 1. Tiedon tasot (Laihonen ym. 2013, 18).

| Tiedon taso | Määritelmä |
|-------------|--|
| Tietämys | Inhimillistä tietoa, joka usein perustuu kokemukseen |
| Informaatio | Rakenteellista dataa, jota voidaan käyttää analyysissä |
| Data | Rakenteettomia tosiasioita |

Data on määrämuotoista, pääasiassa kvantitatiivista tietoa, joka ei ilman jalostamista ole kovin hyödyllistä. Dataa on esimerkiksi tuotteen hinta kaupan hyllyllä tai ulkolämpötila lämpömittarissa. Data muuttuu hyödylliseksi sillä hetkellä, kun se tulkitaan ja samalla se muuttuu informaatioksi. Informaatio on siis jalostettua dataa. Data muuttui informaatioksi, kun huomattiin, että tuotteen hinta on kalliimpi tänään kuin eilen. Informaatio on usein kvalitatiivista. Informaatiota jalostaessa muodostuu tietämys. Uuden tietämyksen muodostuminen vaatii myös aiempaa tietämystä. Tietämys voidaan määritellä johonkin asiaan liittyväksi inhimilliseksi käsitykseksi, joka on muodostunut kokemuksen ja ajattelun kautta. (Tietojohdamisen tutkimuskeskus 2014.)

Tiedon tasojen lisäksi tieto jaetaan lajeihin: hiljainen tieto ja eksplisiittinen tieto. Jokaisesta organisaatiosta löytyy näitä molempia tiedon lajeja ja kiinnittämällä näihin huomiota pystytään parantamaan organisaation kilpailukykyä. Hiljainen tieto on yksilöihin sitoutunutta tietoa, mikä karttuu pääasiassa kokemuksen ja kanssakäymisen kautta. Hiljaista tietoa voi kuvata intuition, arvoina, uskomuksina ja osaamisena. Hiljaisen tiedon siirtäminen toiselle henkilölle voi olla vaikeaa tai jopa mahdotonta. Eksplisiittinen tieto on kirjoitettua tietoa ja sitä on helppo siirtää ja tallentaa. (Tietojohdamisen tutkimuskeskus 2014.) Dataa ja informaatio-

tiota pidetään eksplisiittisenä tietona, koska ne ovat helposti esitettävissä puhutulla kielellä, tietokonekielellä tai matematiikalla. Tietämys on kokemuksen mukaan karttuvaa ja suurin osa siitä on hiljaista tietoa. (Laihonen ym. 2013, 18–19.)

Hiljaista tietoa tietohallinnossa on paljon. Koska työohjeiden tekemistä ei ole aiemmin aktiivisesti vaadittu eikä niiden tärkeyttä korostettu, tieto on työntekijöiden muistissa, ei missään kirjoitetussa dokumentissa. Hiljaisen tiedon tuottaminen kirjoitettuun muotoon on vaikeaa, jos edes mahdollista. Tällaisen hiljaisen tiedon siirtämisen mahdottomuutta kuvaa hyvin tietohallinnosta eläkkeelle jäänyt työntekijä. Työntekijä oli työskennellyt vuosikymmeniä tietohallinnossa ja hänen jäädessään eläkkeelle, siirtyi pois myös valtava määrä hiljaista tietoa. Tällainen tilanne on estettävissä hyvällä dokumentaatiolla ja perehdytyksellä.

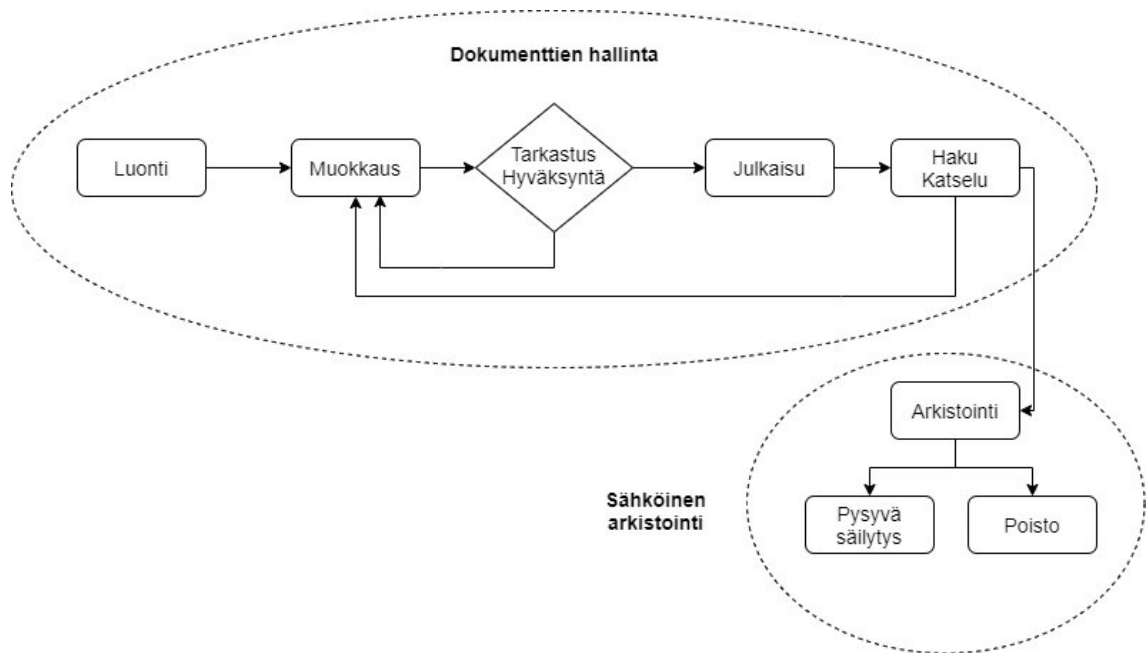
Työohjeessa on dataa ja informaatiota ja sitä lukiessa tukitiimin työntekijä muodostaa asiasta tietämyksen. Tukitiimissä tulee vastaan jatkuvasti paljon dataa ja informaatiota ja näiden nopea käsittely yhdessä tietämyksen kanssa, saa aikaan ratkaisuja. Esimerkiksi jos tulee samasta asiasta paljon tukipuheluita, tukitiimiläiset alkavat yhdessä miettiä, mikä näitä asioita yhdistää ja mistä tämä ongelma voisi johtua. Usein ongelmaan keksitään ratkaisu juuri asioita yhdistelemällä.

3.1.2 Tiedon elinkaari

Jokaisella erityyppisellä tietosisällöllä on sille ominainen elinkaari. Teknisen piirustuksen ja viranomaisen antaman lausunnon elinkaaret eroavat toisistaan melkoisesti. Tiedon elinkaaresta on tunnistettavissa kuitenkin neljä päävaihetta:

1. Tiedon taltiointi
2. Tiedon ylläpito ja hallinta
3. Tiedon säilytys ja arkistointi
4. Tiedon esittäminen, jakelu ja julkaisu (Kaario & Peltola 2008, 9.)

Anttila (2001, 5) lisää dokumentin elinkaaren päävaiheisiin vielä tarkastus ja hyväksyntä vaiheen sekä haku ja katselu vaiheen (kuvio 3).



Kuvio 3 Dokumentin elinkaari (Anttila 2001, 5.)

Organisaatioissa tiedonhallinnan ongelmapisteen usein paikannetaan tiedon elinkaaren saumakohtiin eli esimerkiksi dokumenttien taltiointiin yhteyteen. Tiedon elinkaaren hallinnan tulisi olla katkeamatonta, koska sen täytyy tukea organisaation toimintaa sen kaikissa vaiheissa. Optimitilanteessa organisaation tiedonhallinta on toimintatapojen ja tekniikoiden yhdistelmä saumattomana yhteistyönä. (Kaario & Peltola 2008, 9.)

Jos yrityksessä ei ole kunnossa olevaa dokumenttien elinkaaren hallintaa, on vaikeaa tai jopa mahdotonta soveltaa tiedonhallinnan hienoimpia ja tehokkaimpia keinoja organisaation tehokkuuden ja kilpailukyvyn parantamiseksi. Näitä keinoja ovat mm. rakenteisen tiedon ja metatietojen soveltaminen tiedonhallinnan ja tiedon hyödyntämisen automatisointiin ja tehostamiseen. (Kaario & Peltola 2008, 12.)

3.1.3 Aineeton pääoma ja sen johtaminen

Laihonen ym. (2013, 38.) määrittelee yrityksen aineettoman pääoman muodostuvan kolmesta eri osa-alueesta: inhimillinen pääoma, suhdepääoma ja rakennepääoma. Inhimillinen pääoma on yksittäisen työntekijän omistamaa ja se liittyy heidän osaamiseensa ja kokemuksiinsa. Tämä pääoma on helppo menettää esimerkiksi kilpailevalle yritykselle tai työntekijän jäädessä eläkkeelle. Rakennepääomaan kuuluu pysyvämpiä asioita kuten yrityksen toimintatapoihin liittyvät tiedot. Suhdepääoman muodostaa yrityksen ja sen sidosryhmien suhteet ja niihin liittyvät tiedot. (Laihonen ym. 2013, 38.) Kuvio 4 selventää aineettoman pääoman käsitettä.



Kuvio 4 Aineeton pääoma (Laihonen ym. 2013, 38.)

Aineettoman pääoman voidaan sanoa muodostavan merkittävän osan yrityksen arvosta. Aineeton pääoma pitää sisällään tärkeitä tietoon liittyviä resursseja, joiden perusteella yritys menestyy. Aineeton pääoma koostuu näkymättömistä, mutta yritykselle hyvin arvokkaista asioista. Motivoituneet ja osaavat työntekijät ovat olennainen osa yrityksen arvonluontia. Osaavien työntekijöiden lisäksi tarvitaan monenlaisia toimintaa tukevia järjestelmiä ja prosesseja. Aineeton pääoma on luonteeltaan jatkuvasti muuttuvaa. Tähän muutokseen vaikuttavat mm. työntekijöiden vaihtuminen, uuden osaamisen syntyminen ja uudet asiakassuhteet. Koska aineeton pääoma on yritykselle arvokasta, on se huomioitava myös johtamisessa. Aineettoman pääoman johtamisessa on merkille pantavaa, että pelkkä aineettoman pääoman hankkiminen ei riitä, vaan ne on saatava tuottavaan käyttöön. (Laihonen ym. 2013, 35–39, 42.)

Yhteiskunnassa oleva aineeton pääoma, erityisesti tieto ja osaaminen, on kasvanut ja samalla on kasvanut myös aineettoman pääoman merkitys yrityksille. Uutta tietoa syntyy jatkuvasti. Tutkimusten perusteella maailmassa olevan informaation määrä kaksinkertaistuu noin kolmen vuoden välein. Aineeton pääoma lisääntyy myös yksittäisten ihmisten kouluttautumisen myötä. Erityisesti kehittyneissä teollisuusmaissa ihmisten koulutustaso ja osaaminen kasvavat jatkuvasti. Asiantuntijatyön lisääntyminen yrityksissä on yksi tärkeimmistä syistä aineettoman pääoman merkityksen lisääntymiseen. Asiantuntijatyössä päästään tuloksiin ja tavoitteisiin erilaisia aineettomia resursseja, kuten henkilöstön osaamista, hyödyntäen. Aineettomien resurssien merkityksen kasvaessa suhteessa fyysisten resurssien, kuten koneiden ja laitteiden, merkitys on laskenut. (Lönqvist 2005, 60–63.)

Aineettoman pääoman johtaminen keskittyy organisaation aineettomien resurssien hyödyntämiseen liiketoiminnassa. Lönqvist ym. (2005) määrittelee kirjassaan aineettoman pääoman johtamisen toiminnalla, jolla pyritään ohjaamaan ja kehittämään organisaation aineettomia resursseja ja niiden hyödyntämistä. Aineettoman pääoman johtamiseen rinnastetaan usein tietämyksenhallinta. Tietämyksenhallintaa käytetään taktisella ja operatiivisella tasolla ja siihen kuuluvat esimerkiksi tiedon luomiseen, jakamiseen ja käyttämiseen liittyvät toimenpiteet.

Tietämyksenhallinnan keskeisiä kysymyksiä ovat miten informaatiota dokumentoidaan ja varastoidaan tehokkaasti. Aineettoman pääoman johtaminen tapahtuu strategisesta näkökulmasta ja siinä pohditaan, miten organisaation tulisi hyödyntää ja kehittää strategisia resurssejaan, kuten osaamista ja sidosryhmäsuhteita. (Lönngqvist 2005, 99–100.) Aineettoman pääoman johtaminen ja tietämyksenhallinta ovat tietajohtamisen osa-alueita.

3.1.4 Tietämyksenhallinta

Tietämyksenhallinnan määritelmä vaihtelee suomenkielisessä kirjallisuudessa laajasti. Suppean määritelmän mukaan se tarkoittaa hiljaisen tiedon näkyväksi tekemistä ja johtamista. Laajassa määritelmässä tietämyksenhallinta rinnastetaan suoraan tietajohtamiseen. (Laihonen ym. 2013, 51.) Laihonen ym. (2013, 51.) määrittelee tietämyksenhallinnan tietajohtamisen yhtenä osa-alueena, jossa keskiössä on yrityksen kilpailukyvyyn parantaminen tiedon hyödyntämisen avulla.

Siinä missä moni muu liiketoiminnan resurssi vähenee käytön myötä, tiedon arvo kasvaa, kun sitä käytetään ja sovelletaan. Tiedon alempien tasojen, datan ja informaation hallinta on helpompaa kuin tietämyksen. Tietämys on jotain, mitä ei voi koskettaa eikä nähdä. Se on sitoutunut yksilöihin ja on vaikea sanoa, kuka meistä tietää mitään. Yrityksissä kohdatut haasteet tietämyksenhallinnassa ovat olemassa olevan tiedon hyödyntäminen, oikean tiedon löytyminen oikeaan aikaan ja johdon ymmärtämättömyys tiedon merkitykselle. Keskeisin tietämyksenhallinnan haaste on tiedon jakaminen. Tietoa yrityksen sisällä ei syystä tai toisesta jaeta tarpeeksi tehokkaasti. (Laihonen ym. 2013, 52–54.) Juuri tiedon jakamisen parantaminen on yksi tämän opinnäytetyön tavoitteista.

Tietämyksenhallinnan avulla oikea informaatio saadaan oikeille ihmisille oikeaan aikaan ja samalla annetaan heille välineet analysoida tiedot. Tietämyksenhallinta kohtelee tiedollista pääomaa hallittavissa olevana valttina. Siinä on kyse informaation jakelusta tietotyön tekijöiden, kumppanien, liiketoimintaprosessien ja tekniikoiden kesken. (Honeycutt 2001, s. xii-xiii [johdanto](#).)

3.2 Dokumenttienhallinta

Dokumentteja hallitaan yrityksissä moni eri tavoin. Osa yrityksistä hallitsee ainoastaan laatudokumentaatiotaan, kun toisen yrityksen hallintajärjestelmän piirissä on kaikki dokumentit. Yrityksen kannalta dokumenttien hallinnassa on kysymys kustannussäästöistä, mitkä syntyvät dokumenttien etsimiseen käytetyn ajan pienenemisen ja vanhan tiedon tehokkaamman hyödyntämisen kautta. Huonosti hoidetusta dokumenttien hallinnasta aiheutuvia ongelmia ja kustannuksia on usein vaikea nähdä. Dokumenttien hallinta nähdään kulueränä, vaikka pitäisi nähdä asiana, jolla voidaan lisätä tuottavuutta ja henkilöstön motivaatiota. (Anttila 2001, 7–8.)

Erilaisia dokumenttien hallintajärjestelmiä on markkinoilla tarjolla jokaisen organisaation tarpeisiin. Dokumenttien hallintajärjestelmien perusominaisuuksia ovat versionhallinta, metatietojen hallinta ja tietosisältöön kohdistuvien tapahtumien ja toimenpiteiden taltiointi myöhempää analysointia ja todentamista varten (Kaario & Peltola 2008, 23).

3.2.1 Metatieto

Metatieto on tietoa tiedosta. Yksinkertaisimmillaan se on tiedoston nimi ja tallennusmuoto. Laajimmillaan se voi olla kattava otos aineiston sisällöstä, laatijatiedoista ja voimassaoloajoista. Metatieto kulkee tiedoston mukana tai se on tallennettuna tietokantaan. Metatiedolla luodaan pohja tiedon hakemiselle ja luokittelulle. Jos tarvittavan tiedon löytyminen on organisaatiossa haaste, helppo tapa laittaa asia kuntoon on metatiedon hyödyntäminen. (Welling, 2020.)

Metatiedot ovat tiedonhallinnan välttämätön edellytys tehokkaalle tietosisältöjen löytymiselle ja käsittelylle. Metatietoja on kuvailtu myös nimityksillä metadata, kuvailutieto ja ominaisuustieto. (Kaario & Peltola 2008, 25.) Tietosisällön löydettävyyden lisäksi metatietoja käytetään tietosisältöjen loogiseen ryhmittelyyn, luotettavuuden ja eheyden varmistamiseen, siirrettävyyteen järjestelmien välillä ja käyttöoikeuksiin. (Roine & Anttila 2015, 70.)

Tietosisällön taltiointivaiheessa annetaan dokumentille suurin osa tiedonhallinnan edellyttämistä metatiedoista. Metatietojen antaminen ei saa olla loppukäyttäjälle vaikeaa, vaan metatietojen antaminen tulisi automatisoida niin pitkälle kuin mahdollista. Niiden metatietojen osalta, jotka jäävät loppukäyttäjän annettaviksi, tulee olla mahdollisimman tarkka ohje, joka olisi saatavissa suoraan käyttöliittymästä kenttäkohtaisesti. (Kaario & Peltola 2008, 10, 25.)

Hallinnalliset metatiedot ovat yksinkertaisia asiakirjoihin liittyviä metatietoja kuten tiedot dokumentin tekijästä, muokkausaika ja käyttöoikeudet. Sisällölliset metatiedot ovat haasteellisemmiksi koettuja metatietoja, joiden tarkoitus on kuvailla ja luokitella dokumentin sisältöä. (Kaario & Peltola 2008, 26.)

3.2.2 Versioiden hallinta

Dokumentista muodostuu sen elinkaaren aikana moni eri versioita: luonnoksia, väliversioita, hyväksytyjä ja julkaistuja versioita. Versionhallintatoiminnallisuus pitää huolen siitä, että käyttäjällä on aina ajantasaisin versio käytettävissä. Versioiden hallinta manuaalisesti, ilman mitään dokumenttien hallintajärjestelmää, on lähes mahdotonta. (Kaario & Peltola 2008, 23–24.) Versionhallinnalla voidaan tarkastella aiempia versioita, muutosten tekijää ja ajankohtaa ja palauttaa aiempia versioita. (Microsoft n.d.)

3.2.3 Dokumentinhallinnan kehittäminen

Tiedonhallinnan kehittämisellä pyritään toiminnan tehokkuuden parantamiseen, kuten tietojen nopeamman löytymisen tuoma ajansäästö ja tietoresurssien tehokkaampi käyttö. On kuitenkin muistettava, että yksistään dokumenttien hallintajärjestelmän tai tekniikan käyttöönotto ei ratkaise organisaation dokumentin hallinnan ongelmia. Koska tiedonhallinta koskettaa lähes jokaista organisaation työntekijää, on tiedonhallinnan kehittäminen enemmän toiminnan kehittämistä kuin pelkkää teknologiahanketta. (Kaario & Peltola 2008, 128–129.)

Dokumentinhallintaprojektissa loppukäyttäjien huomioiminen jo suunnitteluvaiheessa helpottaa käyttäjien sitoutumista uusiin toimintatapoihin ja työvälineihin.

Vaikka projektin tavoitteena on tietojen taltioinnin helpottaminen, joutuvat loppukäyttäjät silti opettelemaan uusia toimintatapoja ja noudattamaan uudenlaista kurinalaisuutta esimerkiksi metatietojen syöttämisessä. Dokumentinhallintaprojektit eivät yleensä kaadu huonoon tekniikkaan, vaan useammin loppukäyttäjien tai projektitiimin huonoon osaamiseen tai loppukäyttäjien sitoutumisen puutteeseen. Muutos on aina pelottava ja loppukäyttäjille olisi tarjottava turvallinen siirtymäaika uuteen. (Kaario & Peltola 2008, 129.)

Stenberg (2006, 103) on jakanut tietojärjestelmien kehittämisen vaihejakomalliin. Vaihejakomallissa on kuusi vaihetta: esitutkimus, määrittely, suunnittelu, toteutus, käyttöönotto ja ylläpito. Esitutkimuksessa haastatellaan käyttäjiä ja sidosryhmiä ja selvitetään yrityksen nykytilannetta, kehittämistarpeita, ongelmia ja ideoita. Määrittelyvaiheessa kuvataan tulevan järjestelmän toiminnallisuus. Määrittelyvaiheen tehtäviä ovat mm. tietojen ja niiden välisten yhteyksien määrittely, vaativuushallinnan mallintaminen, käyttöönoton määrittely ja ylläpidon hahmottaminen. Suunnitteluvaiheessa tarkennetaan käyttäjien toiminta- ja työnkuvauksia sekä suunnitellaan tietojen ja tietokantojen rakenne, sisältö sekä sovellukset ohjelmistoihin ja niiden käyttöliittymät. Toteutusvaiheessa luodaan suunniteltu tietojärjestelmäkokonaisuus ja suoritetaan sovellus- ja moduulitestaukset. Käyttöönotto- vaiheessa otetaan käyttöön toteutettu tietojärjestelmä. Hyväksytyin käyttöönotto- testauksen jälkeen siirrytään ylläpito vaiheeseen. (Stenberg 2006, 106–107.)

Dokumentinhallinnan kehittäminen koskettaa useita organisaation prosesseja ja yksiköitä – joskus jopa ulkopuolisia sidosryhmiä. Tämä on otettava huomioon kehittämisprojekteissa varaamalla ylimääräistä aikaa ja resursseja tiedottamiseen, markkinointiin ja motivointiin. Dokumenttienhallinnan kehittämisprojekteissa henkilövalintoihin kannattaa panostaa. Projektitiimeihin olisi saatava edustusta kaikista niistä organisaation toiminnoista, joita kehitys ensisijaisesti koskee. Tämä siksi, että sillä saadaan käytännön tietämystä kyseisistä toiminnoista ja sitoutumista. (Kaario & Peltola 2008, 131.)

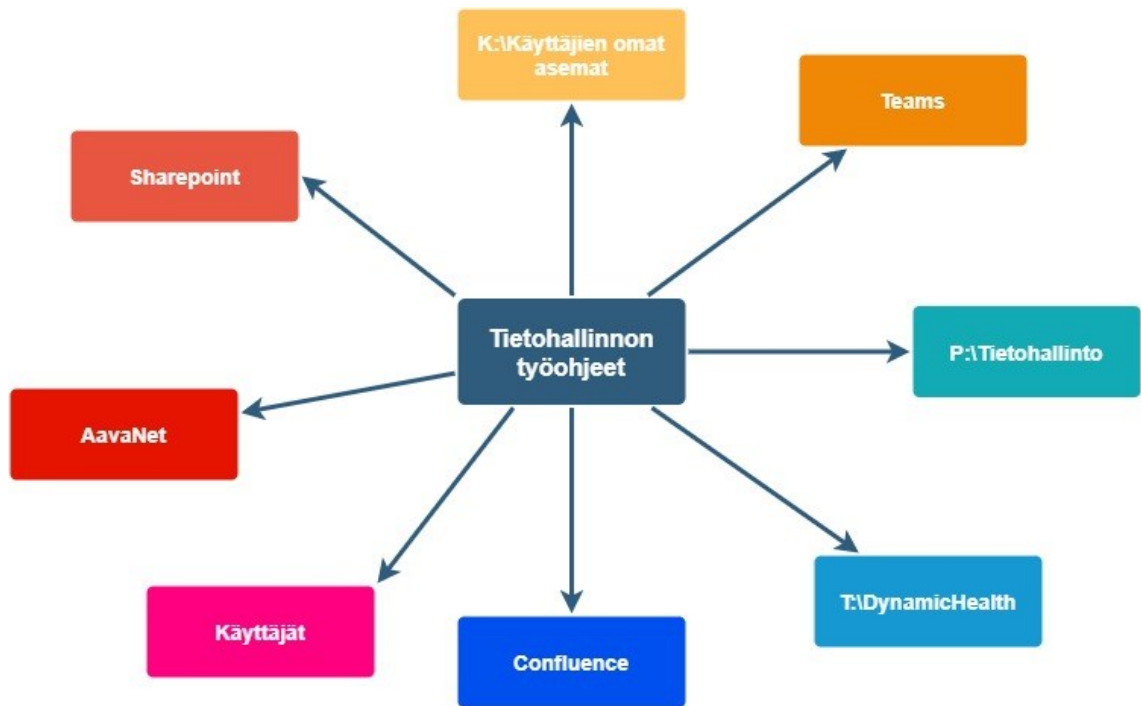
4 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TOTEUTUS

Toimintatutkimuksen kohteina on yhteisön toimintatavat ja itse toimintatilanne ja siihen liittyy vahvasti käytännönläheisyyden vaatimus. Toimintatutkimuksen tulisi tavoittaa ihmiset heidän jokapäiväisessä toiminnassaan. Toimintatutkimukselle ominaisia piirteitä ovat tutkittavien ja tutkijan aktiivinen rooli toimijoina muutoksessa ja tutkittavien ja tutkijan välinen yhteistyö. Toimintatutkimuksessa on olennaista ottaa käytännöissä toimivat ihmiset mukaan tutkimukseen ja kehittämiseen. (Ojasalo ym. 2015, 58.)

Kehittämistehtävä käynnistyi sillä, että tutustuin ensin itse Confluencen ominaisuuksiin. Järjestelmä ei ollut entuudestaan minulle tuttu. Tein kehittämistyötä päivätyön ohessa ja kirjoitin opinnäytetyötä kehittämistyön edetessä. Kehittämistyötä varten kävin keskustelua oman tiimiläisten lisäksi monien Aavan työntekijöiden kanssa ja keräsin taustatietoa työohjeisiin ja Confluencen käyttöönottoa varten. Koska tein kehittämistyötä töiden ohessa, minun oli helppo havainnoida ja testata eri käytäntöjä ja malleja käytännön työssä. Olin kehittämistehtävässä sekä tutkijan että tutkittavan roolissa.

4.1 Työohjeiden nykytilan kuvaus

Työohjeita on tallennettuna useissa sijainneissa ja useissa eri tiedostomuodoissa. Ohjeita löytyy mm. Sharepointista, Teamsista ja paikallisilta levyasemilta (kuvio 5). Ohjeille ei ole sovittu yhtenäistä tallennuspaikkaa eikä yhtenäistä nimeämistapaa. Aikaa ennen Sharepointia ja Teamsia, dokumenttien tallennuspaikkana on ollut paikallinen levy, P-asema. Työohjeita on määrällisesti eniten tallennettuna Sharepointiin. Sharepointissa ohjeet saattavat löytyä vasta viiden tason alta (esim. Järjestelmät → Järjestelmäkortit → DH → DH ohjeita → DH_kirjautumistoimipiste). Teamsin käyttöönoton jälkeen ohjeita on alettu tallentaa myös sinne. Työohjeiden tallennuspaikkoja on siis useita ja ohjeiden löytäminen haastavaa. Erilaisia ohjeita ongelmien ratkaisuun annetaan Teams kanavien keskusteluissa ja jos ei itse huomaa ottaa niitä sieltä talteen, ei ohjeistusta muista enää ongelman tullessa vastaan seuraavan kerran.



Kuvio 5 Tietohallinnon työohjeiden nykytilanne

Havaintojen perusteella voidaan todeta, että nykytilanteessa työohjeiden elinkaarenhallinta ei ole toimiva. Työohjeille ei ole määrätty tallennuspaikkaa, -muotoa, nimeämistapaa eikä niihin lisätä metatietoja, jotka auttaisivat niiden hakemisessa. Havaittiin myös, että osa työntekijöistä kokee työohjeiden luomisen hankalaksi sekä motivaatio ohjeiden tekemiseen on matala.

Tietohallinnossa luotetaan liikaa työntekijöiden muistiin, koska tärkeitä ohjeita on kokonaan dokumentoimatta. Työohjeiden tärkeyttä ei ole sisäistetty tai niiden tekemistä ei ole tarpeeksi vaadittu. Tietohallinnossa on ollut pitkäaikaisia työntekijöitä ja dokumentoinnille ei ole koettu niin suurta tarvetta, koska asiat ovat olleet työntekijöiden muistissa. Myös yhtenäisen tallennusmuodon ja tallennuspaikan puuttuessa, työohjeiden teko on koettu työlääksi aloittaa. Nyt Aavan toiminnan jatkuvasti laajentuessa ja työntekijöiden lisääntyessä, on herätty dokumentoinnin tärkeyteen.

4.2 Työohjeiden tavoitetilan kuvaus

Tavoitetila on se, että työohjeita tehdään aktiivisesti lisää ja että ne ovat helposti löydettävissä. Ohjeiden tulee olla helposti muokattavissa ja jaettavissa. Ohjeiden versiohistoria tulee olla nähtävillä ja avainsanojen eli labeleiden käytön tulee olla tehokasta. Nimeämiskäytännön yhtenäistämisestä on ollut Aavassa puhetta ja se on tulevaisuuden tavoitteena. Tässä työssä Confluenceen luodaan määrämukoinen mallipohja työohjepohjasta ja toimintaohje, miten työohje tehdään.

4.3 Sivuhierarkiarakenne

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda sivuhierarkiarakenne otsikkotasolla Confluenceen. Aavan ympäristössä on käytössä runsaasti eri järjestelmiä. DynamicHealth on Aavan käyttämä potilastietojärjestelmä ja se on käytössä jokaisella käyttäjällä. Tämän lisäksi löytyy kymmeniä muita eri järjestelmiä SpeechMagic puheentunnistusohjelmasta, silmäosaston Heidelberg ohjelmaan.

Koska ohjelmistokehityksen ja tukitiimin käyttämä dokumentaatio eroaa toisistaan hyvinkin paljon, päädyimme luomaan infra- ja tukitiimille oman työtilan Confluenceen. Kaikilla tietohallinnon työntekijöillä on pääsy kaikkiin työtiloihin, mutta koska tarkoituksena on pitää ylätasot siistinä, luodaan uusia työtiloja tarpeen mukaan. Ennen Confluencen käyttöönottoa oli suunniteltava sivuhierarkia, jotta se ei käytössä laajene liikaa. Kuva luodusta sivuhierarkiasta on liitteessä 4.

Sivuhierarkian suunnittelu aloitettiin siitä, että tarkasteltiin jo olemassa olevien järjestelmien (mm. Sharepoint, Teams) rakenteita. Tavoitteena oli selkeä ja helposti navigoitava sivuhierarkia. Sivuhierarkiassa on koitettu pitää mielessä nk. kolmen tason sääntö eli että sivuja ei ole yli kolmen tason alla. Sivuhierarkia suunniteltiin Confluencen PlantUML työkalulla. Järjestelmät ovat isoin osa tietohallinnon dokumentaatiota. Jokaisella Aavassa käytössä olevalla järjestelmällä on oltava oma sivu, mihin voidaan koota kaikki tähän järjestelmään liittyvät dokumentit ja tiedot. Järjestelmien lisäksi toinen iso osa-alue on laitteet. Laitteisiin kuuluu kannettavat tietokoneet, kiinteät työasemat, puhelimet ja

kännykät, tulostimet sekä muut erikoislaitteet. Näiden kahden pääotsikon jälkeen on vielä pääotsikot Tiimi, Projektit ja Prosessit. Tiimi sivun alta löytyy palaverimuistiot, työvuorot, poissaolot ja olennaiset asiat tiimissä työskentelemiseen. Projektin alla on käynnissä olevat projektit sekä jo päättyneet projektit. Prosessien alla on eri prosessien kuvaukset.

Työohjeiden sijoittaminen sivuhierarkiaan vaati pitkää pohdintaa. Ensimmäisessä vaihtoehdossa olisi sijoitettuna jokaisen järjestelmän alle sitä järjestelmää koskevat työohjeet. Toisessa vaihtoehdossa ne sijoitettaisiin Työohjeet yläotsikon alle järjestelmästä riippumatta. Tiimin kanssa pohdiskelun jälkeen päädyimme siihen, että työohjeet sijoitetaan jokaisen järjestelmän alle. Työohjeista luodaan kuitenkin kokoomasivu, missä on listattuna numerojärjestyksessä kaikki työohjeet. Kokoomasivulla tulee olemaan työohjeen nimi ja numero, mihin järjestelmään ohje liittyy, ohjeen tekijä ja ohjeen status.

4.4 Työohjeet tietohallinnossa

Tietohallinnon työohje on yksityiskohtainen ja usein sisältää paljon kuvia. Ohjeen lukijan tulee ratkaista ongelmatilanne ohjeen avulla, vaikkei olisi koskaan ollut sen kanssa aiemmin tekemisissä. Ohjeissa tulee välttää lyhenteitä ja varmistua, että myös kokemattomampi järjestelmäasiantuntija osaisi ohjeilla tehdä vaaditun toiminnon. Työohjeet tulisi oikolukea vähintään yhdellä kollegalla ennen julkaisua.

Tietohallinnon työohjeen puuttuminen huomataan yleensä akuutissa asiakaspalvelutilanteessa, kun käyttäjä on soittanut tukitiimin tukinumeroon. Käyttäjällä on tällöin ongelmatilanne järjestelmän tai tietokoneen kanssa. Puhelimeen vastaa joku neljästä järjestelmäasiantuntijasta. Tavoitetilä on se, että kuka tahansa pysyy ratkaisemaan minkä tahansa ongelmatilanteen. Käytännössä kuitenkin tukitiimiläisillä on hyvin erilaiset taustat, tiedot ja osaamiset. Osalla on terveydenhuollon koulutuksen lisäksi IT-koulutusta, osalla vain IT-alan koulutus. Jos puheluun vastaa henkilö, joka ei ole aiemmin ollut tekemisissä ko. ongelman kanssa, hän todennäköisesti tarvitsee siihen työohjeen.

Tukitiimin ongelmatilanteet ovat usein toistuvia ja stabiileja ja niihin ratkaisu on tiedossa – vähintään yhden työntekijän muistissa. Suurimpaan osaan ongelmista työohjeen tekeminen on verraten yksinkertaista. Toisinaan haasteena on ongelman toistaminen. Joistakin prosesseista voidaan tehdä ohje vain silloin, kun prosessia suoritetaan käyttäjän koneella, esimerkiksi spesifin ohjelman asentaminen.

Työohjeiden tarve korostuu etätyössä, koska emme työskentele tiimin kanssa samassa työtilassa. Emme pysty kysymään työkaverilta pieniä asioita päivän mittaan, vaan tarvitsisimme kirjoitetun ohjeen. Ja koska koko tukitiimi työskentelee pääsääntöisesti etänä, toimintatavat ilman selkeää ohjeistusta voivat erota toisistaan huomattavasti. Pieniä vinkkejä ja ohjeistuksia jää jakamatta tiimin kanssa, jos niitä ei ole kirjoitettu ylös.

Kotimaisten kielten keskus (n.d) mainitsee kolme asiaa, jotka tulisi ottaa huomioon ohjeita tehdessä: käytä käskymuotoa, tunnista olennaiset tiedot ja vaiheet ja esitä ohjeet helposti hahmotettavassa muodossa. Ohjeen lukijan tulee hahmottaa, mitä häneltä vaaditaan ja mitä tekee joku muu tai mikä tapahtuu automaattisesti. Selkein tapa tähän on käyttää käskymuotoa. Käskymuoto ei ole ohjeissa käskevä, koska lukija tietää, että häneltä vaaditaan toimia. Ohjeen kirjoittajan tulee miettiä sen kirjoittaminen lukijan näkökulmasta ja olla pitämättä mitään itsensäanselvyytenä. Lyhenteet ja termit tulee selittää sekä purkaa prosessin eri vaiheet lukijalle. Ohjeiden luomisessa erityistä tarkkuutta vaatii asioiden esitysjärjestys. Ohjeessa tulee käydä selkeästi ilmi, mitä tehdään ensimmäisenä ja mikä taas on vapaaehtoista. Numeroidut luettelot ja kuvat auttavat hahmottamaan ohjetta paremmin. (Kotimaisten kielten keskus n.d.)

Tietohallinnossa on ollut suunnitelmissa työajan ulkopuolisen päivystyksen ulkoistamisesta. Tällainen ulkoistaminen ei ole kuitenkaan tässä tilanteessa mahdollista, koska työohjeiden dokumentointi ei ole vaadittavalla tasolla. Jokaisesta yleisestä ongelmasta ja sen ratkaisusta tulee olla kirjoitettu työohje.

4.4.1 Työohjeiden laatimisprosessi

Kun havaitaan, että jostain ongelmatilanteesta puuttuu työohje, on esimiehen tai työntekijän sellaista vaadittava. Ohjeen tekee se henkilö, jolla on paras kokemus ko. ongelman ratkaisusta. Työohjetta tehdessä tulee mietittyä prosessin ongelmakohtia ja parhaissa tapauksissa keksittyä uusia ratkaisuja ja parempia toimintatapoja. Koska ohjeiden teko oli lähtötilanteessa tyydyttävällä tasolla, halusin kehittämistehtävää aloittaessani luoda niin yksinkertaisen ja valmiiksi luodun prosessin, että kenen tahansa olisi helppo tehdä ohjeita.

Kun käy ilmi, että jostakin prosessista puuttuu työohje, puutteen huomannut henkilö käy Confluencessa luomassa uuden ohjepohjan, laittaa otsikon ja nimeää ohjeen tekijän (tästä menee ilmoitus ko. henkilölle). Työohjeen tilaksi laitetaan kesken. Kun työohje on saatettu valmiiksi ja se on hyväksytetty esimiehellä, ohjeen tilaksi laitetaan valmis. Toimintaohje, miten teet työohjeen on liitteessä 1. Siinä on kuvattu yksityiskohtaisesti, miten luodaan uusi työohje, miten se nimitetään ja tallennetaan ja miten siitä tiedotetaan muulle tiimille.

Vanhojen työohjeiden siirto Confluenceen tehdään sitä mukaa, kun ohjeita käytetään. Suurin osa vanhoista ohjeista on tehty Word-pohjalle ja ne voidaan helposti siirtää Confluenceen.

4.4.2 Työohjepohja

Jotta työohjeet ovat määrämuotoisia ja siten helposti luettavia, niiden tulee olla tehty tietyllä mallilla. Selvitin tukitiimiläisten ja teorian avulla, mitä hyvässä työohjeessa tulee olla ja tämän perusteella loin työohjepohjan Confluenceen. Tätä mallia tullaan jatkossa käyttämään kaikkien uusien työohjeiden luomiseen. Luotu työohjepohja on liitteessä 2.

Työohjeen tulee olla yksinkertainen ja selkeä. Työohjeen tulee edetä tietyssä järjestyksessä eli ongelman kuvauksesta ongelman ratkaisuun. Ohjeessa on kaksi otsikkoa ohjaamassa ohjeen tekoa: Ongelma ja ratkaisu. Työohjeeseen pitää

pystyä vapaasti lisäämään kuvia, koska ohjeet ovat helpommin seurattavissa kuvakaappauksien avulla.

Työohjeessa tulee olla täytettynä tiettyjä metatietoja, jotta ohjeiden hakeminen on helppoa. Työohjepohjassa on pakollisina täytettävänä tietoina ohjeen status, tekijä ja avainsanat. Nämä pakolliset tiedot ovat rakenteisessa muodossa ja ne tulevat näkyviin työohjeiden kokoomasivulle. Työohje nimetään yhtenäisellä nimeämistavalla ja siinä käytetään juoksevaa numeroa.

4.4.3 Avainsanat

Jotta työohjeiden hakeminen olisi helppoa, pitää ohjeelle olla määriteltynä avainsanoja. Näillä avainsanoilla ja rajaamalla haku koskemaan vain tiettyä työtilaa tai sivua Confluencessa, saa rajattua hakutulosten määrää merkittävästi. Tukitiimissä on käynnissä tukipyyntöjärjestelmän kehittäminen, joten sen projektin myötä avainsanoja oli jo valmiiksi mietitty. Tärkeintä työohjeen luomisessa ja siihen avainsanoja lisätessä on se, että kaikki työohjeiden tekijät ja käyttäjät käyttävät samoja avainsanoja. Jos käyttäjä tekee tulostusongelmasta työohjeen, hän voi käyttää esimerkiksi seuraavia avainsanoja: tulostusongelma, tulostin, tulostus ei toimi X järjestelmässä.

Keräsin listauksen avainsanoista, jotka lisäsin Confluenceen ja joiden avulla on helppo lisätä avainsanoja työohjeisiin. Jokainen käyttäjä pystyy lisäämään avainsanoja, mutta jotta avainsanojen määrä pysyisi hallinnassa, tiimin sisällä sovitaan uusista lisäyksistä avainsanojen listaan. Samoja avainsanoja käytetään myös Jira Service Deskin puolella. Listaus avainsanoista on liitteessä 3.

4.4.4 Nimeämiskäytäntö

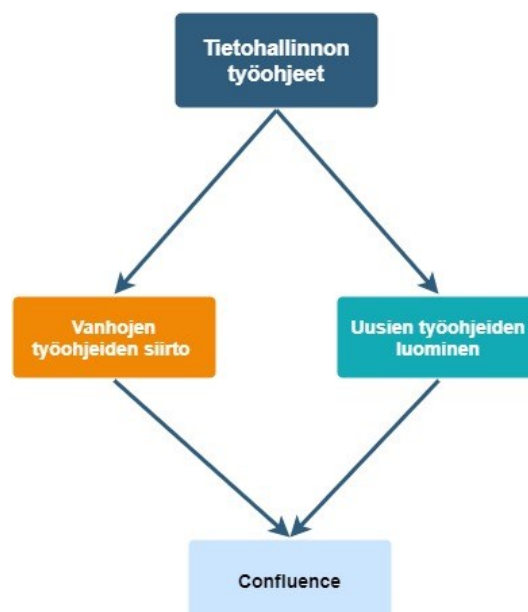
Aavassa on aiemmin ollut keskustelua dokumenttien nimeämiskäytännön yhtenäistämisestä. Tämän kehittämistyön aikana päädyimme siihen, että tukitiimin työohjeisiin otetaan käyttöön yhtenäinen nimeämiskäytäntö. Tulevaisuudessa yhtenäinen nimeämistapa tulee laajenemaan koko yritykseen. Työohje nimetään mallin IT-TO001(juokseva numero) mukaan. Nimessä IT tarkoittaa tietohallintoa

ja TO työohjetta. Edellisen työohjeen numerointi näkyy Confluencen työohjeiden kokoomasivulla, mistä lähdetään ohjetta luomaan.

4.4.5 Confluencen käyttöönotto

Infra- ja tukitiimin Confluencen käyttöönotto toteutetaan vaiheittain ja käyttöönotto jatkuu vielä tämän opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Koska ohjelmistokehitys oli ottanut Confluencen jo aiemmin käyttöönsä, päätös laajentaa sen käyttöä koskemaan koko tietohallintoa, oli odotettava. Tammikuussa 2021 tiimiläisille luotiin tunnukset ja aloitimme järjestelmän käytön lisäämällä Confluencen ensimmäisenä palaverimuistiot. Infra- ja tukitiimin yksi työntekijä oli jo aiemmassa työpaikassaan käyttänyt Confluencetta, joten hän opasti meidät alkuun järjestelmän käytössä. Jaoimme aluksi työtilan ohjelmistokehityksen kanssa, mutta koska käyttämämme dokumentaatio eroaa toisistaan paljon, päätimme tämän kehittämistehtävän edetessä luoda tiimillemme oman työtilan.

Seuraavassa vaiheessa otettiin käyttöön työohjeiden tallentaminen Confluencen. Kun työohjemalli oli luotu, prosessikuvaus tehty, avainsanat listattu ja sivuhierarkia luotu, oli aika kouluttaa käyttäjät ja ottaa Confluence käyttöön jokapäiväiseksi työkaluksi. Infra- ja tukitiimin käyttöönottokoulutus tapahtui Teams-kokouksella. Kuviossa 6 on kuvattu tietohallinnon työohjeiden tilanne Confluencen käyttöönoton jälkeen.



Kuvio 6 Tietohallinnon työohjeiden tilanne Confluencen käyttöönoton jälkeen

5 POHDINTA

Lähtötilanne kehittämistehtävään oli se, että ohjelmistokehitys oli ottanut muutamia kuukausia sitten käyttöönsä Confluencen ja luonnollisena jatkumona myös muu tietohallinto olisi siirtymässä sen käyttöön. Aluksi oli ajatuksena, että jakaisimme työtilan ohjelmistokehityksen kanssa. Työn edetessä ymmärrys siitä, että käytämme työssämme lukemattoman määrän erilaista dokumentaatiota, sai aikaan päätöksen luoda oma työtila infra- ja tukitiimille. Jos olisimme jakaneet työtilan ohjelmistokehityksen kanssa, koko sivuhierarkia olisi mennyt kokonaan uusiksi. Nyt pääsimme aloitta luomaan sivuhierarkian kokonaan alusta.

Nyt infra- ja tukitiimi käyttää Confluencia päivittäisessä työssään. Työohjeille on sovittu yhtenäinen tallennuspaikka, tallennusmuoto ja nimeämistapa. Työohjeita on helppo etsiä avainsanojen avulla. Confluencen käytön tehostaminen ja työtilan kehittäminen jatkuvat tämän opinnäytetyön raportin valmistumisen jälkeen. Otan itse vastuun huolehtia infra- ja tukitiimin työtilan ylläpitämisestä ja jatkokehityksestä. Ensimmäisenä jatkokehityksen aiheena on kuvata työohjeiden päivitysprosessi.

Kehittämistehtävä oli hyvin käytännönläheinen ja koin vaikeuksia dokumentoinnissa. Tuntui että tein paljon, mutta missään se ei näkynyt. Kirjoitettua tekstiä ei syntynyt, koska eniten työtä vaativa osuus oli suunnittelua. Suunnittelin, pohdin, mietin ja mallinsin toimivaa työohjepohjaa ja siihen prosessia. Suurin tavoitteeni oli saada työohjeen luomisprosessista niin helppo, että kaikkien motivaatio tehdä ohjeita omista erityisosaamisalueistaan kasvaisi.

Koska opinnäytetyö on tehty korona pandemian aikana, kirjastojen ollessa suljettuina, suurimman osan materiaaleista oli löydettävä verkosta. Kahlasin läpi materiaaleja verkossa ja suhtautumiseni lähteisiin oli kriittinen. Työn teoriapohjaa miettiessäni muistui mieleeni opintojeni aikana käyty kurssi tietojohdamisesta. Tietojohdaminen on minua kiinnostava tieteenala, missä voisin jatkaa opintojani mahdollisesti tohtoritutkintoon asti.

Työn perusteella vahvistui käsitys siitä, että työohjeen luomisprosessin tulee olla kuvattu ja sen on oltava jokaisen työntekijän tiedossa. Työohjeet palvelevat koko tiimiä ja tämän ymmärryksen tuominen esille, nostaa myös motivaatiota tehdä ohjeita. Motivaatio lähteä nyt luomaan uutta työohjetta on huomattavasti suurempi kuin lähtötilanteessa, missä ei edes tiedetty oikeaa tallennuspaikkaa. Jatkossa voisi panostaa vielä enemmän työohjeiden luomiseen motivoimista esimerkiksi pelillistämisen avulla. Asian ei tarvitse olla iso ja merkittävä, vaan monesti pieni peukutuksen tai tähden saaminen motivoi myös aikuisia.

Huono tai epäselvä työohje tai sen puuttuminen kokonaan, voi aiheuttaa sen, että työntekijä ei pysty työtilannetta hoitamaan ja tästä seuraa tyytymättömyys työtä kohtaan. Voidaan siis todeta, että työntekijän työtyytyväisyyttä lisää hyvät ja toimivat työohjeet. Tämä myös nostaa tehokkuutta, koska työtilanteet saadaan hoidettua nopeammin. Työn perusteella voidaan sanoa, että toimiva työohje on yksinkertainen, selkeä ja se pitää löytyä helposti, kun sitä tarvitaan. Siinä pitää olla tallennettuna hakuja helpottavia metatietoja, kuten avainsanat.

Työohjeiden keskittäminen yhteen sijaintiin on vasta alkua Aavan tiedonhallinnan kehittämiseksi. Paljon on vielä kehitettävää ja matkaa ISO 27001 sertifiointin vaatimiin toimintatapoihin. Tämä kehittämistehtävä on kuitenkin hyvä ponnahduslauta ja motivaattori laajempaa tiedonhallinnan kehittämistyötä ajatellen.

Koen että tästä työstä on ollut hyötyä sekä minulle itselleni että Aavalle. Työohjeiden etsimiseen menee aika nyt muutama minuutti aikaisemman tilanteen sijaan, jossa työohjetta ei välttämättä edes löytynyt. Mielestäni opinnäytetyö on päässyt sille asetettuihin tavoitteisiin.

Mahdollisia jatkotutkimusaiheita tuli työtä tehdessä muutamia. Ensimmäinen jatkotutkimusaihe olisi tukitiimin käytössä olevan Jira Service Deskin integroiminen Confluenceen. Kun käyttäjä tekee tukipyynnön Service Deskin kautta, se voisi ehdottaa järjestelmäasiantuntijalle ratkaisuja jo tiettyjen sanojen perusteella. Tässä työssä keskityttiin tietohallinnon sisäisten työohjeiden luomiseen, mutta jatkossa voisi miettiä myös koko Aavan henkilöstölle tarkoitettujen työohjeiden

lisäämistä Confluenceen. Käyttäjille tarjottava ”self service” palvelun rakentamista voisi miettiä. Eli käyttäjät itse pääsisivät lukemaan yksinkertaisten ongelmien ratkaisuja jostakin järjestelmästä. Usein kysytyt kysymykset ja usein toistuvat ongelmat olisi kasattu samaan paikkaan ja käyttäjän olisi niitä helppo etsiä. Confluencen käyttöönottokoulutusta kannattaa harkita, jos järjestelmän käyttö laajenee koko Aavaan.

Jotta Aavan strateginen tavoite: ylivoimainen asiakaskokemus, mahdollistuu, on tietojärjestelmien ja laitteiden toimittava. Jos ongelmatilanteita tulee, ne on saatava ratkaistua nopeasti. Tämän mahdollistamiseksi on tukitiimin työkalujen ja resurssien oltavan kunnossa. Työohjeet ja toimiva tiedonhallinta ovat keskeisessä asemassa, jotta tietotyö on sujuvaa.

LÄHTEET

Anttila, J. 2001. Dokumenttien hallinta. Helsinki: Edita.

Atlassian. n.d. Software Confluence. Luettu 21.4.2021. <https://www.atlassian.com/>

Honeycutt, J. 2001. Tietämyksenhallinta. Helsinki: Edita Oyj.

Kaario, K. & Peltola, T. 2008. Tiedonhallinta. Avain tietotyön tuottavuuteen. Jyväskylä: WSOYpro.

Laihonen, H., Hannula, M., Helander, N., Ilvonen I., Jussila, J., Kukko, M., Kärkkäinen, H., Lönnqvist, A., Myllärniemi, J., Pekkola, S., Virtanen, P., Vuori, V. & Yliniemi, T. 2013. Tampereen teknillinen yliopisto. Tietojohdaminen. Luettu 24.4.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-15-3058-6>

Lönnqvist, A., Kujansivu, P. & Antola J. 2005. Aineettoman pääoman johtaminen. Oitmäki: JTO-Palvelut Oy.

Lääkärikeskus Aava. n.d. Aava yrityksenä. Luettu 23.01.2021. <https://www.aava.fi/yritys/laakarikeskus-aava>

Microsoft. n.d. Versioimisen toiminta luetteloissa ja kirjastoissa. Luettu 15.5.2021. <https://support.microsoft.com/fi-fi/office/versioimisen-toiminta-luetteloissa-ja-kirjastoissa-0f6cd105-974f-44a4-aadb-43ac5bdfd247?ui=fi-fi&rs=fi-fi&ad=fi>

Moisio J. Arter. 14.7.2017. Mitä ISO 9001:2015 edellyttää dokumentoinnilta? Luettu 13.03.2021. <https://www.arter.fi/mita-iso-90012015-edellyttaa-dokumentoinnilta/>

Ojasalo, K., Moilanen, T & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro oy.

Roine, J. & Anttila, J. 2015. SharePoint & Office 365: Hyvät, Pahat ja Rumat. Helsinki

Suomen standardoimisliitto. n.d. ISO/IEC 27000 Tietoturvallisuuden standardisarja. Luettu 10.5.2021. <https://sfs.fi/standardeista/tutustu-standardeihin/suosittu-standardit/iso-iec-27000-tietoturvallisuuden-standardisarja/>

Stenberg, M. 2006. Tieto. Tietojohdamisen arkkitehtuurit. Helsinki: Otava.

Tietojohdamisen tutkimuskeskus NOVI. 2014. Tiedon tasot ja lajit. Luettu 24.4.2021. <https://www.slideshare.net/Noviresearch/tijop-osa3-tiedontasot>

Vinkkejä ohjetekstin tekijöille. n.d. Kotimaisten kielten keskus. Luettu 3.5.2021. https://www.kotus.fi/ohjeet/hyvan_virkakielen_ohjeita/ohjeita_ohjeiden_tekijoille

Welling, E-J. 2020. Mitä metatieto on ja miksi minä käyttäisin sitä. Luettu 12.5.2021. <https://www.wellbit.fi/blogi/mita-metatieto-on-ja-miksi-mina-kayttaisin-sita/>

LIITTEET

Liite 1. Toimintaohje miten teet työohjeen


TIETOHALLINNON SISÄISEN TYÖOHJEEN LUOMINEN 1(3)

Tietohallinnon infra- ja tukitiimin sisäiset työohjeet tallennetaan jatkossa vain Confluenceen. Confluencessa on infra- ja tukitiimillä oma työtila Tukeva. Työohjeet tallennetaan sen järjestelmän alle, mihin työohje liittyy.

Uutta työohjetta lähdetään luomaan **Tukeva**-työtilassa **Työohjelistaus**-sivulla. Työohjeet nimetään IT-TO001(juokseva numero). IT- tarkoittaa tietohallintoa, TO työohjetta. **Työohjelistaus**-sivulla katsotaan listauksesta viimeisimmän työohjeen nimestä juokseva numero ja nimetään nyt luotava työohje seuraavalla juoksevalla numerolla. Esimerkiksi jos listauksessa viimeisin työohje on IT-TO003 – aletaan nyt tekemään työohjetta IT-TO004. Käytä otsikossa suuraakkosia (IT-TO) ja avainsanoissa pieniä kirjaimia (it-to).

Klikkaa Työohjelistaus-sivulla yläreunasta sinistä Luo-painiketta. Valitse oikeasta reunasta mukautetuista lomakepohjista työohjepohja.

VALITSE TYÖTILA

 Tukeva ▼

Sivupohjat Tuo


Kaikki 90 Mukautettu 2


Asiakirjat ja raportit 16

Henkilöstöosasto 7

Liiketoimintastrategia 12 ⋮

Lajitteluperuste Suositellut ▼

 ADR template
Architecture decision record template

 IT Työohjepohja

2 (3)

Kirjoita työohje ohjeiden mukaan. Pakollisia täytettäviä tietoja ovat status, tekijä, avainsanat ja lyhyt kuvaus ohjeen sisällöstä.

Status

Valitse vaihtoehdoista Kesken tai Valmis työohjeen tilaa kuvaava status. Poista toinen vaihtoehto.

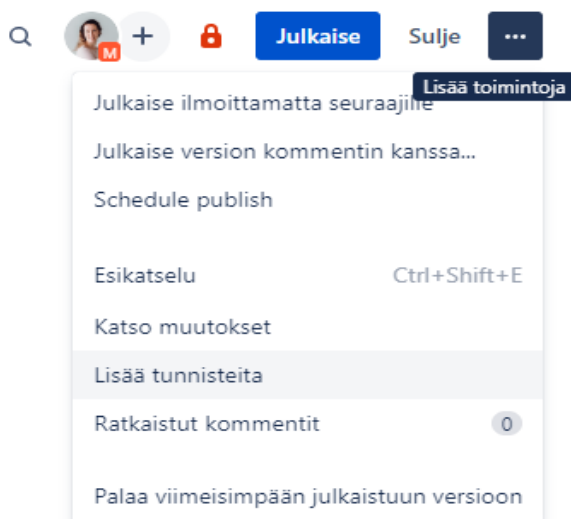
Tekijä

Lisää ohjeen tekijä painamalla @ merkkiä ja kirjoittamalla tekijän nimi.

Avainsanat

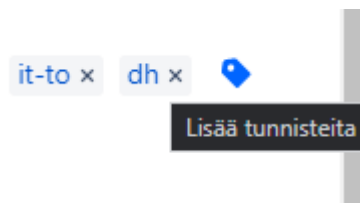
Jotta ohjeiden haku olisi helppoa, lisää ohjeeseen avainsanat. Työohjeissa käytä aina vähintään kahta avainsanaa: it-to (tietohallinnon työohje) sekä mihin järjestelmään ohje liittyy. Esim. #it-to #dh avainsanoilla löytyy kaikki DH:hon liittyvät tietohallinnon työohjeet. **Käytä työohjeissa aina avainsanaa it-to!**

Avainsanat on merkittävä sivun ominaisuuksiin (pakollisiin tietoihin) sekä lisää tunnisteita toiminnon takaa. Pääset lisäämään avainsanoja Lisää tunnisteita-toiminnon kautta (oikean yläreunan kolme pistettä).



3 (3)

Voit lisätä avainsanoja myös ohjeen julkaisun jälkeen klikkaamalla tunniste-painiketta sivun oikeassa alakulmassa.



Lyhyt kuvaus ohjeen sisällöstä

Kuvaa muutamalla sanalla ohjeen sisältöä informatiivisemmin kuin otsikko.

Lisää pakolliset tiedot, kirjoita työohje ja paina Julkaise painiketta oikeasta yläkulmasta. Siirrä työohje raahaamalla sen järjestelmän alle, mitä järjestelmää ohje koskee.

Uudesta työohjeesta tiedottaminen tiimille

Kun olet luonut uuden työohjeen, ilmoita siitä tiimille Teamsissa Tietohallinto-kanavalla. Kopioi mukaan suora linkki työohjeeseen.

Puuttuvan työohjeen lisääminen työohjelistaukseen

Kun käy ilmi, että jostakin prosessista puuttuu työohje, puutteen huomannut henkilö käy Confluencessa luomassa uuden työohjeen ja lisää tiedot: otsikko, ohjeen tekijä (tästä menee ilmoitus ko. henkilölle) ja statukseksi Kesken. Kun työohje on saatettu valmiiksi ohjeen tilaksi muutetaan Valmis.

Liite 2. Työohjepohja

Sivun otsikko

Nimeä työohje aloittamalla nimi IT-TO ja lisää perään työohjeen numero. Esim. IT-TO001 esimerkki työohje

Sivun ominaisuudet

| | |
|-------------------|---|
| Kuvaus | Kuvaa ohjeen sisältöä muutamalla sanalla informatiivisemmin kuin otsikko |
| Status | <div style="display: flex; gap: 5px;"> KESKEN VALMIS </div> <p>Valitse näistä ohjetta kuvaava status ja poista toinen</p> |
| Tekijä | Lisää ohjeen tekijä käytä muoto @tekijä |
| Avainsanat | <p>it-to</p> <p>Lisää avainsanoja kuten esim. it-to, dh . Erottele avainsanat toisistaan pilkulla</p> |

Ongelma

Kirjoita tähän selkeästi, mistä ongelmasta on kyse.

Ratkaisu

1. Käytä käskymuotoa
2. Unohda itsestänselvyydet
3. Selitä lyhenteet ja termit
4. Pura prosessin eri vaiheet osiin
5. Lisää kuvia

i Muista lisätä avainsanat! Käytä työohjeissa aina avainsanaa it-to

Liite 3. Avainsanalistaus

1 (2)

| | |
|---------------|---------------------------------|
| tulostin | dh |
| VRK kortti | dh kertomukset |
| citrix | dh sms |
| mfa | dh työterveys |
| ergopro | dh hinnasto |
| sähköposti | dh labrarekisteri |
| verkko | dh laboratorio |
| salasana | dh url lisäys profiiliin |
| ohjelmisto | dh laskutus |
| zebra | dh hiiren kohdistus |
| tarratulostin | dh reseptin tulostus ei onnistu |
| sharepoint | dh tulostus ei toimi |
| puhelin | dh kirjautumispiste |
| iav | dh käyttäjältä puuttuu kassa |
| etäyhteys | käyttäjätunnus |
| nearreal | arkisto-ongelma |
| eaava | tunnus puuttuu |
| maksupäätte | kone ei käynnisty |

2 (2)

| | |
|--------------------|-----------------------------|
| oc | ohjelma ei aukea |
| radiologin näyttö | tulostin offline |
| tutka | tulostin ajuri puuttuu |
| puhelintilaus | tulostin hävinnyt |
| unohtunut salasana | sähköpostiryhmät |
| laitevaihdot | sähköpostilaatikon luominen |
| verkko-ongelma | |

Liite 4. Sivuhierarkiarakenne

