

Leevi Ruoranen

Työohjeiden digitaalinen visuaalisuus ja helpokäyttöisyys

Tradenomi

Liiketalouden koulutus

Syksy 2022 / Kevät 2023



**KAMK • University
of Applied Sciences**

Alkusanat

Digitaalisessa työympäristössä yritysten intranetit ja niiden alla kansio- ja tietorakenteet ovat usein monimutkaisia ja jäävät helposti kehityksen ulkopuolelle. Intranet ja sen sisältö ovat kuitenkin usein yrityksen työtehtäville keskeinen ja mahdollisesti myös pakollinen työympäristö työtehtäviä varten. Opinnäytetyön tavoitteena on toteuttaa yhdelle taloushallinnon palvelukeskuksen prosesseista uusi kansio- ja navigaatio työohjeiden tiedostoille.

Opinnäytetyön sisältö koostuu teoriasta, joka kattaa teoriaa digitaalisista alustoista, työohjeista sekä digitaalisten alustojen sisältöjen muokkaamisesta tietoarkkitehtuurin muodossa. Empiirisestä osiosta, jossa teoria yhdistyy toteutukseen ja viimeisenä pohdinnasta, jonka tavoite on kriittisesti arvioida opinnäytetyön muita osioita. Tuloksena opinnäytetyössä luotiin uusi kansio- ja navigaatio työohjeille. Opinnäytetyön ulkopuolelle jää käytettävyyden testaus, minkä vuoksi opinnäytetyön tulokset ovat kuvattu toteuttajan näkökulmasta.

Tiedon löydettävyys ja navigaatio ovat monimutkaisia käsitteitä, joihin vaikuttaa monet eri näkökulmat ja erilaiset seikat työympäristöjen sisällä. Johtopäätöksenä opinnäytetyössä esitetty teoriapohja ja tuloksena muodostunut kansio- ja navigaatio työohjeille ovat hyvä alku kattavalle tulevaisuuden tiedon järjestelylle. Levittäminen muihin tiedostoihin on mahdollinen tulevaisuuden kehittämistehtävä.

Foreword

Inside digital workspaces, intranet and more specifically folder and information structures are often complicated and left behind development. The intranet and its contents are often the main and possibly a mandatory tool for working. The main goal of this thesis was to form a comprehensive folder structure and navigation for work instructions inside one of the processes at company x.

The thesis consists of theory on digital platforms, work instructions and the modification of the digital platforms using information architecture. The empirical part connected to the theory includes the implementation and cogitation with critical evaluation of the other main parts. The main outcome is a new folder structure and navigation for work instructions. Testing of the structure was not conducted, thus the main results are described from the point of view of the author.

Discoverability and navigation of information are complicated concepts affected by multiple different points of view and different factors in work platforms. As a conclusion, the main theory base and the main outcome, the folder structure, are a useful start to a comprehensive future information structure. Expansion to other information is a possible future development opportunity.

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Digitaalinen työympäristö	2
2.1	Työohjeet.....	6
2.1.1	Sähköiset työohjeet.....	6
2.1.2	SOP-työohje.....	7
2.2	SharePoint	8
2.2.1	Intranet.....	8
2.2.2	Keskiölajittelu	10
2.2.3	Navigaatio	11
2.3	Käytettävyyden tarkastelua.....	12
2.3.1	Tietoarkkitehtuuri	14
2.3.2	Korttilajittelu	15
2.3.3	Kvantitatiivinen tutkimus	17
2.4	Kehittämistyö	18
3	Kehittämistehtävä	19
3.1.1	Toimeksianto	19
3.1.2	Tilanne ennen opinnäytetyötä	21
3.2	Toteutus	22
3.2.1	Järjestyksen toteutus	23
3.2.2	Navigaation toteutus.....	26
3.2.3	Digitalisuus taloushallinnon palvelukeskuksessa	28
3.2.4	Työohjeet	28
4	Pohdinta	30
5	Lähteet.....	34

Litteet

1 Johdanto

Opinnäytetyön tavoite on parantaa toimeksiantajan prosessin työohjeiden löydettävyyttä, käytettävyyttä ja tehokkuutta. Opinnäytetyössä etsitään teoriapohjaisesti parannusmahdollisuuksia digitaalisen taloushallinto työympäristön työohjeille.

Parannusmahdollisuuksien kartoittamista varten opinnäytetyössä tutkitaan digitaalisia alustoja ja tarkemmin näiden alla SharePoint alustan mahdollisuuksia. Parannusmahdollisuuksien kartoittamisen perusteella tuotetaan uusi työohjejärjestys kansiopuurakenteen kautta ja lisäksi navigaatio työohjeiden sisälle.

Toimeksianto on jatkumoa intranetin kehitykselle toimeksiantajayrityksen sisällä. SharePoint alustan päivitys on aloitettu toimeksiantajan intranetin sisällä huhtikuussa vuonna 2022 ja opinnäytetyö syksyllä 2022.

Opinnäytetyön teoriaosassa käsitellään teoriaa ja teorian hyödyntämistä uuden kansiopuurakenteen ja navigaation suunnittelussa. Teoriaosuudessa tarkastellaan työohjeita, digitaalisia työympäristön alustoja, alustojen alla tarkemmin SharePoint alustaa ja sen sisällön muokkaukseen hyödynnettävää tutkimuksen alaa, tietoarkkitehtuuria.

Opinnäytetyö on toteutettu toimeksiantajan pyynnöstä vuosien 2022 ja 2023 aikana. Opinnäytetyö koskee työohjeiden esittämistä, eikä käsittele tai ota kantaa työohjeiden sisältöön. Työn tuloksena syntyi uusi teoriapohjainen työohjejärjestys toimeksiantajan intranetin sisälle sekä sen sisäinen navigaatio. Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö, johon liittyy tutkimuksellinen kehittäminen ja keskeisesti tuo uutta tietoa toimeksiantajan hyödynnettäväksi.

2 Digitaalinen työympäristö

Digitaalinen työympäristö on noussut suosioon kymmenien vuosien aikana, teknologian kehityksessä. Aluksi teknologia kehittyi markkinoiden ympärille esimerkiksi älypuhelimien mukana, mutta ajan myötä myös yritykset ottivat etenevästi uudet teknologiat käyttöön. Työympäristöt muuttivat alun perin sähköpostin kautta, mutta myös erilaisten viestintäpalveluiden kautta, jonka seurauksena nykypäivänä työntekijällä ei ole enää tarvetta olla fyysisesti toimistolla tapaamisissa, jotta voidaan olla työntekijään yhteydessä. (Gassen 2022, 12–21.)

Digitaalinen työympäristö voidaan ymmärtää teknologiaan ja digitaalisiin työkaluihin pohjautuvana työnteon tapana. Tälle työnteon tavalle ei ole suoraa käsitettä, vaan käytännössä se koostuu erilaisista tavoista tehdä töitä. Digitaalinen työympäristö on lähtöisin kymmenien vuosien takaa ja on yleistynyt sekä kehittynyt teknologian mukana. (Gassen 2022, 12–21.)

Digitaalinen työympäristö kuitenkin kehittyy aina teknologian perässä. Tämä johtuu yritysten sekä työkalujen kehittämisen hitaudesta. Huomattavaa kehitykseen liittyen on, että monet yritykset hyödyntävät usein samaa työkalua useita vuosia, eikä työkalujen muutokseen ole välttämättä tarvetta. (Gassen 2022, 12–21.)

Hyvä esimerkki digitaalisen työympäristön kehityksen hitaudesta on etätyöskentely, joka olisi voitu teknisesti hyödyntää laajasti jo 2000-luvun alkupuolella, mutta se yleistyi vasta koronavuosien aikana. Digitaalinen työympäristö on ottanut useita vaikutteita arkielämästä, kuten sähköpostista, joka on ollut lähtökohtana digitaalisen työympäristön kehittymisen alkuvaiheissa. (Gassen 2022, 12–21.)

Teknologian ja digitaalisen työympäristön vaikutukset koskevat niitä hyödyntävissä yrityksissä huomattavaa osuutta työtehtävistä. Teknologian ja digitaalisuuden kautta voidaan tehostaa ja helpottaa useita työtehtäviä. Teknologia tuo kuitenkin mukanaan myös haasteita uusien työtehtävien ja osaamisen muodossa. (Gassen 2022, 12–21.)

Teknologian kehitys vaikuttaa huomattavasti työntekijöiden tiedonmäärään, jota on nyky maailmassa erittäin paljon. Tiedonmäärän kasvaessa tiedon sisäistäminen vaikeutuu. Teknologian kehitys on siis tuonut työympäristöille myös uusia haasteita. (Gassen 2022, 12–21.)

Viestintäpalveluiden ja sähköpostin jälkeen työympäristöissä panostettiin ryhmätyötiloihin, joita kehitettiin tiedonjaon tarpeiden näkökulmasta. Ryhmätyötilat kehittyivät tarpeiden ohi, jolloin

vähitellen ryhmätyötiloihin muodostui monimutkaiset tavat navigoida ja käsitellä sisältöä. (Gassen 2022, 12–21.)

Teknologian kehityksessä on menty ikään kuin takaisinpäin yksinkertaisempiin tiedostokansioihin ja helpommin käsiteltäviin tapoihin käsitellä ryhmätyötiloja. Ryhmätyötila tarkoittaa esimerkiksi prosessin sisäistä pienemmän työntekijä ryhmän käytössä olevaa työtilaa. (Gassen 2022, 12–21.)

Digitaaliselle työympäristölle ei ole suoraa käsitettä, vaan se tarkoittaa eri tapoja tehdä työtä digitaalisten työkalujen avulla. Digitaalisia työkaluja ovat muun muassa tietotekniikkaa hyödyntävät sovellukset sekä työkalut ja internet, tai intranet yhteyttä vaativat tavat käsitellä tietoa. (Gassen 2022, 47–51.)

Digitaalisen työympäristön voi ymmärtää digitaalisena työpaikkana. Tämä korostuu etenkin osittain, tai täysin etätyötä toteuttavissa työpaikoissa. Vaikka työntekijä on jossain muualla, kuin fyysisesti työpaikalla, voidaan nähdä työtietokoneen sisältö työpaikkana. Tällöin kaikki intranetistä viestintään ja kommunikointiin on digitaalista työympäristöä. (Digitaalinen työympäristö n.d.)

Digitaaliseen työympäristöön ja sen käsitteeseen liittyy korostuvasti myös digitaalisuus, joka vaatii pilvipalveluita sekä intranettiä. Intranetistä kerrotaan myöhemmin opinnäytetyössä enemmän. Digitaaliseen työympäristöön sisältyy huomattava määrä työsovelluksia sekä erilaisia työvälineitä. Jokaisella työympäristöllä on omat tavat toteuttaa työtehtävät eri työkalujen kautta. (Digitaalinen työympäristö n.d.)

Digitaalisen työympäristön muuttaminen

Digitaalisen työympäristön muuttaminen on kallista, sillä sen kehittäminen vaatii prosessien huomioinnin ottamista. Muutos vaatii siis ymmärrystä työpaikan, tai työryhmän sisäisistä tavoitteista ja tavoista, joita varten tulee ymmärtää laajasti työympäristöstä. (Gassen 2022, 47–51.)

Muuttamisen hintaan vaikuttaa myös tulee esille digitaalisen työympäristön hajanaisuudesta, sillä digitaalisen työympäristön piirre on, että se koostuu useista sovelluksista ja työkaluista. Jos työympäristöä halutaan muuttaa, todennäköisesti muutos vaikuttaa näihin sovelluksiin ja työkaluihin, joka johtaa pahimmillaan kaikkien eri sovelluksien ja työkalujen muutoksiin, jotta muutos saadaan voimaan. (Gassen 2022, 47–51.)

Digitaalisen työympäristön ongelma onkin juuri muutoksen vaikeus ja hitaus. Muutokset myös vaikeutuvat hintansa takia. Ongelma voi myös tulla toisiinsa vaikuttavista työkaluista. Jos käytetään usean eri tarjoajan työkaluja, jolloin muutoksen voimaan tuleminen voi vaatia muutoksia useaan eri työkaluun. (Gassen 2022, 47–51.)

Digitaalinen työympäristö on siis laaja käsite uudelle tavalle tehdä työtä, jossa hyödynnetään teknologian tuomia uusia työtapoja ja työkulttuureita. Muita huomioon otettavia uusia teknologian kehitys kohteita on esimerkiksi työpaikkojen tai organisaatioiden sisäinen sosiaalinen media, jonka kautta voidaan levittää laajasti koko henkilöstölle tietoa.

Digitaalisen työympäristön tulevaisuus

Muutokset työelämässä tapahtuvat teknologian kehitystä hitaammin, jonka vuoksi digitaalinen työympäristö kehittyy teknologian perässä. Digitaalisen työympäristön tulevaisuuden muutoksia on vaikea ennustaa, sillä teknologian muutoksia on vaikea ennustaa. (Gassen 2022, 250–254.)

Yksi osa, minkä kautta digitaalinen työympäristö voi nopeutua muutoksissaan, on jos yritykset laajentavat työntekijäkokemuksen periaatteita myös teknologiaan. Tällöin työntekijäkokemusta kehittäessä otettaisiin enemmän huomioon myös teknologiset edistykset kokemuksen parantamiseksi. Tämä vaatii kuitenkin huomattavaa rahallista sijoitusta työympäristöihin, joka ei ole mahdollista kaikissa työympäristöissä. (Gassen 2022, 250–254.)

Työympäristöjen muutoksiin vaikuttaa myös työntekijöiden ja johdon haluttomuus muutokselle, usein vaikka työntekijälle tarjottaisiin todetusti nopeampi tapa tehdä työtehtävä, esimerkiksi uuden työkalun muodossa, voi hän silti nähdä uuden työtavan negatiivisena ja jatkaa vanhalla tutulla tavalla työtehtävän tekemistä. (Gassen 2022, 250–254.)

Ongelma ei koske vain työntekijöitä, myös johtajien keskuudessa voi tapahtua isoissa yrityksissä kilpailua, jonka kautta muutoksia julkaistaan liian nopeasti. Johtajien keskuudessa kilpailu uudistuksista on yleisesti positiivista, mutta voi huonon suunnittelun kautta vaikuttaa laajasti yrityksen tehokkuuteen. (Gassen 2022, 250–254.)

Kokonaisuudessaan digitaalinen työympäristö seuraa teknologian muutoksia omassa tahdissaan. Muutoksia työympäristöihin tapahtuu hitaasti ja varmasti ajan mukana, uudistus ja uuden teknologian tarpeiden kehittyessä. (Gassen 2022, 250–254.)

Digitaalisuuden ongelmat

Kaikki digitaalisuuden muutokset eivät ole positiivisia. Jarno Limnéll (2021.) kertoo artikkelissaan digitalisuuden yleistymisen ja laajentumisen ongelmista. Keskeinen ongelma koronavuosien aikana oli laaja siirtyminen verkkoon. Verkon kautta tehtiin enemmän etätöitä. Ruokaa ja muita elintarvikkeita tilattiin verkkokaupoista suoraan kotiin. Verkkokauppojen suosio on kasvanut viime vuosina suuresti.

Virke ”digitaidot sekä laajempikin teknologian ymmärrys ovat jo nyt jokaisen kansalaistaitoja” luo kuvan maailman muutoksesta, joka kiihtyy entisestään. Muutos tuo kuitenkin tullessaan uusia ongelmia niin työpaikoille, kuin jokapäiväiseen elämään. (Limnéll 2021.)

Muutos on pitkän kehittymisen jatkumo, joka kuitenkin korostui koronavuosien aikana uusien tarpeiden seurauksena. Muutos jokapäiväiseen työ- ja arkielämään kuitenkin tuo ongelmia, jos muutos tapahtuu liian nopealla aikataululla. (Limnéll 2021.)

Keskeisesti muutoksesta johtuva suurin ongelma on yleisesti työntekijöiden ja yleisesti ihmisten yksin vietettävän ajan lisääntyminen. Yksinäisyys sekä ”digitasa-arvo” ovat näihin viittaavia asioita. Digitasa-arvosta puhuttaessa tarkoitetaan digitaalisten taitojen osaamista, jossa on eroja yksilöiden välillä. Voidaanko olettaa, että uuden teknologian kehittäminen ja sen kautta saatava hyöty voidaan hyödyntää työ- sekä arkielämässä. (Limnéll 2021.)

Pidetäänkö digiosaamista perustaitona? Voidaanko jossain vaiheessa saapua pisteeseen, jolloin digitaalinen osaaminen on vaatimus normaalille elämälle myös työn ohella. Digitasa-arvo on myös globaali ongelma, tarkoittaen eri valtioiden teknologian sekä digitaalisuuden osaamisen eroja. Tuoko digitaalisuus lisää jakaumaa eli epätasa-arvoa valtioiden välille? (Limnéll 2021.)

Teknologian tulevaisuus

Teknologian kehitys on ollut erittäin nopeaa ja monimuotoista viimeisten kymmenien vuosien aikana. Teknologian kehitys alkaa kuitenkin menemään odotusten ohi ja siirtymässä tilaan, jossa teknologiaa kehittäessä tulee miettiä eettisesti kannattaako kehitysmahdollisuus toteuttaa. ”Mitä teknologian avulla voidaan tehdä” Oli ongelma aikaisemmin, nykyään kuitenkin ollaan siirtymässä kysymykseen ”mitä teknologian avulla pitäisi (tai saa) tehdä”. Teknologian kehitys menee siis joissain tapauksissa liian pitkälle. (Limnéll 2020.)

Näitä tapauksia voi olla esimerkiksi valvontakamerat, jotka voivat tunnistaa ihmisen ja yhdistää kasvot suoraan sosiaalisen median tiliin, tai yleisesti muut seuranta sekä valvonta teknologia. Ongelma voi myös kohdistua yleisesti taloushallinnossa toimiviin digitaalisen työympäristön mahdollisuuksiin, kuten tekoälyyn. (Limnell 2020.)

2.1 Työohjeet

Seuraavaksi esitellään työohjeet ja niiden ympäriltä tieto, joka tarvitaan opinnäytetyön ymmärtämiseksi. Työohjeet ovat opinnäytetyön kehitystehtävän kohteena, joten niiden teoria vaikuttaa myös muihin opinnäytetyön aiheisiin.

Työohjeet tulisi luoda uuden työtehtävän luomisen yhteydessä. Tämä on samalla myös osa tuotannosuunnittelua. Tuotannosuunnittelu voi kuulostaa tehdas puheelta, mutta sen perimmäinen idea on lähes sama, kuin missä vain työpaikassa. (Makkonen & Lavikainen 2020.)

Miten uusi työtehtävä ja sen luova tuotannon suunnittelu tapahtuu? Tuotannosuunnittelun ensimmäinen ja jatkuva tehtävä on ensin selvittää, voidaanko uusi työtehtävä yhdistää jo olemassa olevaan työtehtävään. Seuraavaksi, työtehtävälle tulee luoda täysin uusi työohje. Tätä vaihetta kutsutaan suunnitteluvaiheeksi. (Makkonen & Lavikainen 2020.)

Suunnitteluvaiheessa kehitetään idea ja työtehtävään allokoitavat resurssit. Esimerkiksi jos työpaikalla on suuri määrä työntekijöitä ja työtehtävä tullaan jakamaan usealle työryhmälle niin että työtehtävää toteuttaa useampi ihminen, kannattaa työtehtävään käytettävää aikaa eli työaika resurssia seurata. (Makkonen & Lavikainen 2020.)

2.1.1 Sähköiset työohjeet

Työohjeet voidaan toteuttaa perinteisesti paperille, mutta yleisesti on kannattavaa siirtyä sähköisiin työohjeisiin. Sähköisten työohjeiden saatavuus on paperisia työohjeita parempi sekä niiden muuttaminen on helpompaa. (Makkonen & Lavikainen 2020.)

Tehtävään allokoitua aikaa voidaan vähentää tehostamalla tai jakamalla tarkempaa tietoa työtehtävän tekemiselle työpaikan sisällä. Tähän työohjeet ovat hyvä ratkaisu. Työohje voi olla vain

yksinkertainen PDF tai Word tiedosto, josta löytyy ohje työtehtävän tekemiselle. (Makkonen & Lavikainen 2020.)

Alunperäinen työohje todennäköisesti ei ole optimaalinen tai kaikista tehokkain tapa tehdä työtehtävää. Tämän takia työohjeiden kehittäminen on yrityksille kannattavaa ja sen avulla voidaan vähentää huomattavasti työtehtävän resurssimäärää. (Makkonen & Lavikainen 2020.)

2.1.2 SOP-työohje

SOP on lyhenne ja tarkoittaa ”standard operating procedure”, eli Suomeksi standardiohjetta. Standardiohjeesta puhuessa tarkoitetaan ohjetta, joka kertoo työvaiheesta toiseen tarkan ohjeen työtehtävän tekemiselle. Standardiohjeelle on myös käänös ”standing operating procedure”, joka on käytössä Amerikan armeijalla. Sana ”standing” tarkoittaa voimassa olevaa. Tämä käänös on kuitenkin harvinaisempi ja vähemmän käytetty. (Nolen 2023.)

Standardiohjeen avulla voidaan tekemisen yhtenäisyyden kautta saavuttaa ”toimintakykyä”, ”tehokkuutta” ja ”laatua”. Standardiohjeita hyödynnetään useilla eri tieteen ja talouden aloilla sekä huomattavasti myös armeijoilla. (Nolen 2023.)

Standardityöohje on optimaalinen toistuvien työtehtävien ohjeistuksessa, koska työohjeessa kerrotaan työtehtävän tekeminen vaihe vaiheelta. Jos työtehtävässä on vaihe tai kohta, joka voi muuttua, standardityöohje ei ole optimaalinen tapa tuottaa työohje. Ohje toimii parhaiten tuotannon työohjeille, eikä niinkään soveltavaan työhön. (Nolen 2023.)

Soveltavassa työssä voidaan kuitenkin hyödyntää standardityöohjeen oppeja osaan työtehtävistä sekä työohje voi pitää sisällään useamman ratkaisun eri tilanteita varten. SOP-työohje on siis hyödynnettävissä lähtökohtaisesti kaikkiin muihin, paitsi soveltamista vaativiin työtehtäviin. (Nolen 2023.)

Standardityöohjeiden ongelmat

Standardityöohjeet, kuten muutkin työohjeperusteiset tavat jakaa tietoa vievät työntekijöiden kanssakäymistä vähemmäksi. Työohjeet eivät korvaa perehdytystä, mutta pakkotilanteessa työohje voi ratkaista ongelman. (Nolen 2023.)

Työohjeiden ongelmat koostuvat yleisesti niiden runsaasta määrästä sekä niiden vaikutuksesta sosiaalisuuteen työpaikan sisällä. Työohjeita on useissa työpaikoissa runsaasti, mikä vaikeuttaa työohjeiden löydettävyyttä. Myös työohjeiden muuttaminen ja vanhentuminen voi olla rahaa ja aikaa vievä työtehtävä, johon ei sijoiteta tarpeeksi aikaa ja vaivaa. (Nolen 2023.)

Lisäksi sosiaalinen vaikutus voi työohjeiden osalta olla suuri. Työtehtävän oppii parhaiten toiselta työntekijältä sekä työntekijöillä voi olla työohjetta vielä tehokkaampi tapa tehdä työtehtävä, joka ei siirry työntekijältä toiselle, jos työntekemisestä ei keskustella työpaikalla. (Nolen 2023.)

2.2 SharePoint

Seuraavaksi esitellään opinnäytetyön tuloksen pohjana toimiva sähköinen alusta, eli SharePoint. SharePoint on Microsoftin kehittämä tiedostojen käsittely sekä jako teknologia. SharePoint vaatii kirjautumisen intranetin sisäisen sisällön käsittelyä varten, mutta helpottaa tiedon käsittelyä, koska tieto on aina linkin takana. (Carter 2019, 315–317.)

Tiedostoja voidaan myös jakaa linkkien avulla, mikä keskeisesti erottaa SharePointin muusta kilpailusta. SharePointin ominaisuuksia voidaan hyödyntää selaimen avulla, eikä tiedostojen näkemistä ja muokkaamista varten ole pakonomaista tarvetta ladata erillistä sovellusta. (Carter 2019, 315–317.)

SharePointin työpöytäversio on olemassa ja suositeltu käytettäväksi. Työpöytäversiota voidaan hyödyntää sähköisesti tallennettuihin tiedostoihin. Työpöytäversio tuo lisää ominaisuuksia, sekä mahdollisuuksia tekstin ja yleisesti SharePointin työkalujen asetuksille. (Carter 2019, 315–317.)

SharePointin historia menee vuoteen 2000 asti, jolloin julkistettiin ensimmäinen versio SharePointista. SharePointin kehitys on jatkunut tähän päivään. SharePoint vaatii oman palvelimen yrityksen, tai organisaation sisäisessä verkossa toimiakseen. (Carter 2019, 315–317.)

2.2.1 Intranet

Koska SharePoint toimii intranetissä, tulee ymmärtää mitä intranet tarkoittaa. Intranet voidaan määritellä yrityksen, tai organisaation sisäiseksi verkkoksi, eli verkkosivuna, johon pääsee vain olemalla verkkoyhteydessä organisaation verkkoon. (Antman 2015.)

Nykyään kuitenkin intranet on laajentunut suuremmaksi käsitteeksi. Intranet on kokoelma erilaisia palveluita, kuten Microsoftin Office paketti, johon sisältyy SharePoint. Intranettiä käyttäaksesi pitää joko kirjautua verkossa palveluun, jolloin saat yhteyden intranettiin, tai olla intranetin sisältävässä verkkoyhteydessä. (Antman 2015.)

Intranet vaatii yrityksiltä suurta ajallista sijoitusta, sillä se usein muuttuu ajan kuluessa yrityksen tarpeiden mukaan. Nämä muutokset eivät kuitenkaan aina ole ideaaleja ja voivat johtaa tiedon vaikeaan löytämiseen ja monimutkaiseen intranet kokonaisuuteen. (Antman 2015.)

SharePointin hyödyntäminen

Ensimmäinen askel hyvän SharePoint pohjan suunnittelussa on ymmärtää pohjalta vaaditut tarpeet. Jos on hyvä idea siitä, mihin tietoa käytetään, on tietopohjan rakentaminen helpompaa. Tietoarkkitehtuuri tarkoittaa tiedon löytämistä, ymmärtämistä ja käyttämistä. (Evans ym. 2022.)

Tietoarkkitehtuuri toimii SharePointissa toimivan työtehtävän pohjana, mutta myös tiedonjako työkaluna. Arkkitehtuurin kautta voidaan hallinnoida tiedon saatavuutta, mutta myös toimii pohjana tietoturvallisuudelle. (Evans ym. 2022.)

Tietoarkkitehtuuri on tiedon lajittelua ja hyödyntämistä. Tämä sisältää kaiken verkkosivustosta, joka ei ole itse sisältöä, eli missä järjestyksessä tieto on, missä se on ja kuka tietoa voi hyödyntää. Tietoarkkitehtuuria voidaan jakaa kuuteen kerrokseen. (Evans ym. 2022.)

Ensimmäinen kerros, joka mahdollistaa työntekijän, tai asiakkaan mahdollisuuden löytää intranetin kotisivun. Tarkoitus on siis mahdollistaa intranetin hyödyntäminen. Tarkoittaa siis yleisesti mahdollisuutta yhdistää intranettiin.

Toinen kerros "Hub structure and organization" Eli keskiölajittelu mahdollistaa tiedon jakamisen alueisiin, joissa tieto on saatavilla niille asiakkaille, tai työntekijöille, jotka tietoa tarvitsevat. Tämä lajittelu voi olla esimerkiksi prosessikohtainen. Voidaan esimerkiksi perustaa omat sivustot intranetin sisällä pääsivun alle vain tietylle prosessille. (Evans ym. 2022.)

Keskiölajittelun alla on **kolmas kerros**, joka sisältää itse tiedon, tai tiedostojen lajittelu, niin että tieto on löydettävissä tehokkaasti. Tähän osioon tietoarkkitehtuurista vaikuttaa huomattavasti navigaation mahdollisuudet ja esimerkiksi intranetin sisäinen hakuselain. (Evans ym. 2022.)

Neljäs kerros, eli metadata-arkkitehtuuri, joka vaikuttaa sivuston sisäiseen tiedon etsimiseen ja tiedon saatavuuteen. Metadataalla voidaan selvittää työntekijälle tietoa etsiessä, mitä tiedostojen alta löytää. Tämä tehostaa ja helpottaa tiedon etsimistä. (Evans ym. 2022.)

Viides kerros, joka sisältää hakukoneiden ja yleisesti tiedon haun. Tätä voidaan helpottaa monella eri tavalla, oli se sitten metadatan, hakuselaimen, tai tiedostojen järjestelyn kautta. Jokaisella työntekijällä on oma tapa etsiä tietoa. Eri tavat etsiä tietoa auttavat työntekijää valitsemaan itselleen mieluisimman. (Evans ym. 2022.)

Viides kerros on avoin sillä sen toteutukselle ei ole suoraa oikeaa tapaa. Tietoa etsitään eri tavoilla, jotka voivat erota toisistaan hyvin paljon. Yleisesti hakeminen tapahtuu selailemalla tiedostoja, mutta mahdollisuus etsiä tietoa myös muilla tavoilla sisältää hakukoneet ja navigaatiopalkit. (Evans ym. 2022.)

Viimeisenä ja **kuudentena kerroksena** tietoarkkitehtuurin osissa on tiedon personointi työntekijöiden tarpeisiin. Jos tieto koskee koko työpaikkaa, tulee tieto esittää muodossa, jossa kaikki työntekijät sen ymmärtävät. Tässä tilanteessa ei voida esimerkiksi puhua sovelluksesta, jota kaikki työntekijät eivät käytä. (Evans ym. 2022.)

Intranetin ja SharePointin suunnittelu on jatkuva työtehtävä. Tarvittavan tiedon ja osaamisen muuttuessa, intranetin lajittelu ja kokonaisuus muuttuu. Suunnittelua tulee muuttaa tiedon muuttuessa. (Evans ym. 2022.)

2.2.2 Keskiölajittelu

”Hub structure and organization” suomen kielelle käännettynä: keskiölajittelu, tai keskiöstrukturi voidaan käsitellä ajatuksena, että tiedon kokonaislajittelulle on jo olemassa oleva suositeltu tapa. Keskiölajittelu kuitenkin keskittyy tiedonlajitteluun yhden työryhmän, tai esimerkiksi prosessin alla. (Evans ym. 2022.)

Tiedonlajittelu on siis jaettu usealle eri taholle, jotka seuraavat kuitenkin sovittuja tapoja toimia. Keskiölajittelussa otetaan huomioon työntekijöiden, tai työryhmän tarpeet niin, että suuremman suunnittelupohjan keskeisiä tapoja muutetaan sopimaan tarpeita. (Evans ym. 2022.)

Keskiölajittelussa on keskeistä toisiinsa liittyvä sisältö. Huomioon otettavia asioita on keskiön sisäinen navigaatio ja järjestys, jossa tieto on lajiteltu toisiinsa liittyviin sisältö kokonaisuuksiin. Keskiöitä voi olla useita, kuten: Suunnittelu, tuotanto ja logistiikka. (Evans ym. 2022.)

Keskiölajittelu tarkoittaa siis tiedon lajittelemista alaotsikoihin, mutta ei kuitenkaan itse sisällön nimeämistä. Keskiölajittelu voidaan ajatella organisaation intranetin toiseksi portaaksi intranetin etusivun jälkeen, josta voidaan suunnata haku tietyn organisaation osan sisälle.

2.2.3 Navigaatio

Navigaatio SharePointin sisällä voidaan toteuttaa usealla eri tavalla. Tietoa voidaan jakaa työryhmän sisällä niin, että eri työryhmille on omat sisällöt. Tiedon etsimistä voidaan helpottaa ja yksinkertaistaa kahdella eri navigaation toteutus vaihtoehdolla. (Evans ym. 2022.)

Ensimmäisessä vaihtoehdossa navigaatio toteutetaan sivun päälle tulevana linkki listauksena, jossa voidaan esittää esimerkiksi eniten käytetyt sisällöt. **Toinen vaihtoehto** on luoda näytön vasemmalle sivulle navigaatiopalkkiin listaus kaikesta sisällöstä, jonka kautta tietoa voidaan etsiä. (Evans ym. 2022.)

Kokonaisuudessaan navigointia tulee kehittää sisältö mielessä pitäen, sillä sisältöjen määrä ja erilaisuus vaikuttaa navigaation toteutukseen. Sivuston sisällä on hyvä korostaa sitä tietoa, mitä eniten käytetään, tai mikä on välttämätöntä työntekijälle. Tämä voidaan toteuttaa listaamalla tärkein sisältö listan ylimmäiseksi tai esimerkiksi laittamalla erikoismerkki tämän sisällön selitteelle, jolloin tämä erottuu muusta sisällöstä. (Evans ym. 2022.)

Navigaation kehittäminen

Navigaation luomisessa tulee huomioida ja ymmärtää kolme asiaa: Käyttäjät, sisältö ja laajuus. Navigaatioon vaikuttaa moni asia ja monenlaiset tarpeet. Navigaatiota tulee myös päivittää sisällön ja tarpeiden muuttuessa. (Evans ym. 2022.)

Käyttäjien huomioimiseen liittyy keskeisesti ymmärrys käyttäjien tarpeista, joita ovat esimerkiksi kielelliset erot kuten käsitteet. Esimerkiksi jos tietyt käsitteet esiintyvät vain tiettyjen käyttäjien

keskuudessa, ei näitä käsitteitä tule yleistää muuhun sisältöön. Yhtenä tärkeänä asiana navigointia suunniteltaessa on myös tunnistettava mitkä ovat yleisimmät tehtävät, joihin sisältöä tarvitaan. (Evans ym. 2022.)

Sisällön ymmärtäminen voidaan toteuttaa tarkistamalla kaikista eniten käytetyt sisällönosat, mutta myös tarkistamalla aikaisempaa versiota sisällöstä mitä kehität. Jos aikaisempaa sisältöä ei ole, voidaan tämä myös tarkistaa muusta samankaltaisesta sisällöstä, mitä yrityksen sisällä on. (Evans ym. 2022.)

Sisällön ymmärtämiseksi tulee keskittyä juuri käytetyimpiin sisällönosiin. Lisäksi jos jokin tietty sisältö on kriittinen työpaikan sisällä, tulisi tämä ottaa myös huomioon, vaikka sisältö ei olisi osa käytetyimpien listalla. (Evans ym. 2022.)

Kun sisällön ominaisuudet on ymmärretty, kannattaa tieto lajitella alueisiin. Esimerkiksi toisiinsa liittyvä sisältö ja sisältö, joka tarvitaan toisen sisällön ymmärtämiseksi kannattaa sijoittaa lähelle, jotta sisältö on helposti saatavilla. Viimeisenä tulee ymmärtää laajuus, eli miten suuri määrä sisältöä on ja kuinka laajalle käyttäjäkunnalle navigaatio on suunnattu. Laajuus vaikuttaa navigaatio mallin valitsemiseen. (Evans ym. 2022.)

Haku SharePointin sisällä

Microsoft Office paketti sisältää suuren määrän erilaisia hakumahdollisuuksia, joita voidaan hyödyntää myös tiedostojen, mutta myös tiedon etsimiseen. Hakua kehittämällä voidaan sen toimivuutta parantaa tietyn organisaation, tai prosessin sisällä. (Roine & Anttila 2015, 87–99.)

SharePointin haku voidaan yksinkertaistaa vastaamaan Google, tai Bing hakuselaimia. Kuitenkin se toimii vain intranetin sisäiselle tiedolle. Hakua voidaan muuttaa ja sen tuloksiin voidaan vaikuttaa. Voidaan esimerkiksi hakea tiettyä tiedostotyyppiä. Haku toimii kaikelle Intranetin sisäiselle tiedolle, joten sen kautta voi myös etsiä esimerkiksi ihmisiä. (Roine & Anttila 2015, 87–99.)

2.3 Käytettävyyden tarkastelua

Käytettävyys voidaan nähdä markkinoinnin kautta helppoutena ja kutsuvaisuutena, mutta sitä tulisi kehittää myös intranetin ja yritysten sisälle, sillä sen kautta voidaan edistää yrityksen tehok-

kuutta ja työntekijöiden tyytyväisyyttä. Käytettävyys voi pahimmillaan johtaa menetettyyn myyntiin, sillä asiakas ei löytänyt tuotetta ostettavaksi. Työohjeisiin käännettynä työtehtävä voidaan tehdä väärin, koska ei löydetty työohjetta. (Nielsen 2022.)

Käytettävyys tarkoittaa käyttöliittymän käyttäjänäkökulmaa. Yksinkertaisesti, miten helppo käyttöliittymä on käyttää. Käytettävyyttä tulisi tarkistella viiden eri näkökulman kautta. ”Opittavuus”, ”tehokkuus”, ”muistettavuus”, ”virheet” ja ”tyytyväisyys”. (Nielsen 2022.)

Kokonaisuudessaan viiden eri näkökulman kautta voidaan selvittää käytettävyys. **Ensimmäisenä** kuinka tehokkaasti, tai nopeasti tieto on löydettävissä. **Toisena** kuinka helposti käyttöliittymää oppii käyttämään. **Kolmantena** kuinka monta virhettä tulee, ennen kuin käyttöliittymä opitaan ja **neljäntenä** kuinka tyytyväisiä ollaan käyttöliittymään. (Nielsen 2022.)

Viides ja tärkein käytettävyyden ominaisuus on kuitenkin selvittää, palveleeko käyttöliittymä asiakkaan tarpeita. Käytettävyys voi olla täydellistä, mutta jos käytettävyys koskee kohdetta, jonka käytettävyys ei ole olennaista, on käytettävyyden kehitys ollut tarpeeton. (Nielsen 2022.)

Käytettävyyttä tulisi testata ennen uuden käyttöliittymän käyttöönottoa. Testaus voidaan toteuttaa viiden eri näkökulman kautta niin, että annetaan asiakkaalle, tai työntekijälle tehtäväksi löytää jotain käyttöliittymän sisältä. Viiden eri näkökulman kautta voidaan todeta, onko käyttöliittymä onnistunut. (Nielsen 2022.)

Testauksen jälkeen voidaan tehdä vielä muutoksia käyttöliittymään. Tämän takia testaus tulee tehdä ennen julkaisua. Testauksen ja hyvän suunnitelman kautta parannetaan käyttöliittymän käytettävyyttä huomattavasti. (Nielsen 2022.)

Käyttäjäkeskeinen lähestymistapa

Käytettävyys ja käyttäjäkeskeinen lähestymistapa ovat hyvin lähellä toisiaan. Käyttäjäkeskeinen lähestymistapa tarkoittaa käyttäjien tarpeiden sekä näkökulmien huomioimista. Keskeisesti käyttäjiin keskittymistä ja ymmärrystä siitä mitä kehitetään ja miten se vaikuttaa käyttäjäkokemukseen. Lyhyesti käyttäjäkeskeisessä lähestymistavassa tulee huomioida miten kehittäminen auttaa käyttäjiä. (Lynch, Horton & Marcotte 2019, 6)

Käyttäjien näkökulmia ja muutokset tulisi ottaa huomioon, mutta myös tuoda itse käyttäjiä mukaan kehitykseen, jotta voidaan taata paras mahdollinen kehitys käyttäjille. Pelkästään

numeroiden kautta tuotettu kehitys voi johtaa numeroilla ideaaliin ja tehokkaaseen kehitykseen, mutta käyttäjien näkökulmasta kehitys voidaan nähdä eri näkökulmasta. (Lynch ym. 2019, 6)

Käyttäjakeskeisyys on käsite, tai tapa, jossa käyttäjät asetetaan kehityksessä etusijalle. Tämä voi kuitenkin vaikuttaa eri teknologioiden sekä ohjelmistojen toimivuuteen. Käyttäjät ovat kuitenkin keskeisesti etusijalla kaikessa verkkosivujen suunnittelussa, sillä verkkosivujen pääpointti on palvella käyttäjää. (Lynch ym. 2019, 6)

2.3.1 Tietoarkkitehtuuri

”Information architecture” (Lynch ym. 2019, 105) suomeksi tietoarkkitehtuuri, tai informaatioarkkitehtuuri tarkoittaa kaikkia verkkosivuun sisältyviä suunnitelmia, malleja ja yleisesti myös verkkosivun rakentamista. Tietoarkkitehtuurin tarve riippuu verkkosivun koosta ja yleisesti tiedon määrästä. (Lynch ym. 2019, 105–133.)

Tietoarkkitehtuurin tavoitteena on lajitella tieto ”taksonomioihin” sekä ”hierarkkisiin” kokonaisuuksiin, joissa toisiinsa liittyvä tieto on lajiteltu samoihin kokonaiskategorioihin sekä sanastoihin, joita käytetään arkkitehtuurin kehityskohteen organisaatiossa. Lisäksi tämä arkkitehtuuri tulee laajentaa organisaation sisällä suunnittelusta vastaavalle ryhmälle sekä asiakkaille. (Lynch ym. 2019, 105–133.)

Taksonomia käsitteenä on lähtöisin luonnontieteistä ja luonnon tieteissä tarkoittaa erilaista luokittelua. Taksonomia on luokittelun tiedettä. Luonnontieteissä myös hyödynnetään hierarkioita, jotka lajitellaan ”superior and subordinate groups” eli ylä- ja alaryhmiin. (Cain 2022.)

Hierarkia tarkoittaa yksinkertaisesti asioiden, tai tiedon lajittelemista tärkeysjärjestykseen. Hierarkiaa esiintyy useissa eri tieteenaloissa, joita on esimerkiksi luonnontieteenala, kirkot sekä yleisesti johtaminen. (hierarchy n.d.)

Navigaatioon liittyy testaus, joka myös koskee arkkitehtuurin testausta. Yleisesti standardien luomista metadatalle sekä tiedolle, jotta tiedon jako- ja konstruktio seuraa samoja periaatteita. (Lynch ym. 2019, 105–133.)

Osana on myös standardien eli yleisten sääntöjen luominen jaettavalle tiedolle kuten linkeille sekä hakukoneistolle. Tietoarkkitehtuuri eroaa sisältöstrategiasta siten, että tietoarkkitehtuuri

luo pääosin tiedonjaolle standardeja, joita seurataan eri sisältöstrategia kokonaisuuksissa. Tarkoittaen että eri prosessien tiedoille on luotu ohjeet, joita kuitenkin sovelletaan prosessin tarpeisiin. (Lynch ym. 2019, 105–133.)

Tietoarkkitehtuuria voidaan kehittää tarkistelemalla tiedonkokonaisuutta. Tiedon eri kokonaisuuksiin lajittelun jälkeen tulee luoda ehdotuksia, joita testataan ja muutetaan tarpeiden mukaan. Tiedolle voidaan myös tehdä inventaario, jotta voidaan päästä eroon ylimääräisestä sisällöstä, mutta myös löytää sisältö, jota ei vielä ole. Tämä auttaa tietoarkkitehtuurin alkuvaiheissa. Kun tieto on kerätty saman tiedoston alle, voidaan tarkemmin tarkastella tiedon kokonaisuutta. (Lynch ym. 2019, 105–133.)

2.3.2 Korttilajittelu

Tietoarkkitehtuuria voidaan tarkistella organisaation tasolla ”card-sorting” eli suomeksi korttilajittelun kautta. Tämä tarkoittaa tiedon lajittelemista korttien avulla, niin että tieto on merkitty kortteihin ja tietoa käyttävää tahoa pyydetään lajittelemaan kortit sisällöllisiin ja käyttäjän kannalta mielekkäisiin kategorioihin. (Lynch ym. 2019, 105–133.)

Kategorioihin lajittelun avulla voidaan tarkistella yleisiä mielipiteitä tiedonlajittelusta, jonka avulla voidaan edistää tietoarkkitehtuurin kokonaisuutta ja viedä sitä lähemmäs tietoa hyödyntävien näkemykseen tiedonlajittelusta. Tämä tuo myös esiin mahdolliset sanastojen erilaisuudet organisaation sisällä. Esimerkiksi organisaatiossa voi olla käytössä täysin eri sanastot tiedon lajittelulle riippuen prosessikohtaisista eroista. (Lynch ym. 2019, 105–133.)

Korttilajittelulle on keskeistä tutkimuksellisuus siinä näkökulmassa, että testiä suorittaessa ei tulisi vaikuttaa testaukseen osallistuvien näkemyksiin tiedon lajittelusta. Korttilajittelun jälkeen voidaan tutkia testin tuloksia sekä luoda päätelmiä itse työntekijöiden näkökulmista, miten tietoarkkitehtuuri tulisi perustaa sisällölle. (Lynch ym. 2019, 105–133.)

Korttilajittelu voidaan toteuttaa yksittäiselle työntekijälle, tai ryhmille. Korttilajittelusta on kaksi suurempaa versiota sekä joitain alaversioita, jotka seuraavat korttilajittelun periaatteita. Kahden korttilajittelun suuremman version ominaisuudet vaikuttavat niiden käyttötarkoituksiin. (Lynch ym. 2019, 105–133.)

Ensimmäinen kahdesta korttilajittelun versioista on ”Open card sorting” (Lynch ym. 2019, 113.) Avoin korttilajittelu on täysin vastaajan, tai lajittelijan ratkaistavissa, käytännössä pyydetään vastaajaa lajittelemaan kortit omasta näkökulmastaan parhaaseen järjestykseen ilman ulkopuolisia vaikutteita. Avoin korttilajittelu on vähemmän käytetty ratkaisu, mutta on tutkimuksellisesta näkökulmasta luotettavampi, sillä sen kautta voidaan saada hyvin erilaisia tuloksia sekä sen tuloksiin ei vaikuteta ulkopuolisesti. (Lynch ym. 2019, 105–133.)

Avoin korttilajittelu päättyy lopputulokseen, jossa eri lajittelijoiden vastaukset yhdistetään ja luodaan taksonomia. Taksonomiaa voidaan hyödyntää ammattikielen ongelmissa. Ongelma voi olla esimerkiksi tietyt sanastot, ohjelmat tai käsitteet. (Lynch ym. 2019, 105–133.)

Yleisin ja toinen korttilajittelun versio on ”closed card sorting” (Lynch ym. 2019, 113.) eli suomeksi suljettu korttilajittelu. Suljettu korttilajittelu on käytännössä sama, kuin avoin korttilajittelu, mutta sitä toteuttaessa annetaan lajittelijalle vähemmän valtaa. Suljettu korttilajittelu voi koostua vain otsikoiden valmiista nimeämisestä, tai voi myös koostua jo osaltaan valmiista lajittelusta. (Lynch ym. 2019, 105–133.)

Lajittelu voidaan siis toteuttaa esimerkiksi tilanteessa, jossa tietoarkkitehti ei löydä hyvää vastausta lajittelulle. Lajittelua voidaan vapauttaa antamalla kuitenkin mahdollisuus muuttaa esimerkiksi otsikointia. (Lynch ym. 2019, 105–133.)

Suljettu korttilajittelu voi olla hyödyllinen juuri ongelmatilanteiden ratkaisemisessa, sekä jo valmiin lajittelun varmistamisessa. Valmista lajittelua verrataan suljetun lajittelun tulokseen, jonka jälkeen voidaan todeta, onko valmis lajittelu käyttäjien mukainen. (Lynch ym. 2019, 105–133.)

Korttilajittelua voidaan toteuttaa myös väärinpäin. ”Reverse card sorting” (Lynch ym. 2019, 114.) eli käänteinen korttilajittelu on korttilajittelun alalaji, jossa jo valmista lajittelua testataan. Testaus toteutetaan niin, että esimerkiksi työhjeesta puhuessa pyydetään testaajaa etsimään tietty työhje, tai osoittamaan tiedostoon, jossa uskoo etsityn työhjeen sijaitsevan. Käänteistä korttilajittelua voidaan hyödyntää lajittelun toimivuuden todistamisessa. (Lynch ym. 2019, 105–133.)

Korttilajittelun ongelmat

Korttilajittelu voidaan toteuttaa hyvin suurelle määrälle tietoa, mutta lajittelun tuloksen kannalta on tärkeää varmistaa, että lajittelijat keskittyvät koko lajittelun ajan. Tämän takia voidaan nähdä suurien kokonaisuuksien olevan korttilajittelun yksi ongelmista. (Card Sorting n.d.)

Korttilajittelussa suositellaan olevan maksimissaan 30–40 korttia. Jos kortteja on liian monta, voi lajittelijoiden keskittyminen ja kiireen tuntu kasvaa, joka huonontaa tuloksen laatua. Myös huomioitavaa on ongelmat satunnaisuuksien kanssa. (Card Sorting n.d.)

Satunnaisuuksilla tarkoitetaan korttien alkuperäistä järjestystä, josta lajittelijat lajittelevat kortit. Jos alkuperäinen järjestys on aina sama, johtaa tämä aina tiettyjen korttien lajitteluun ensin. Tämä voi vaikuttaa lajittelun tuloksiin. Alkuperäinen järjestys tulisi siis olla mahdollisimman satunnainen mutta kuitenkin helposti löydettävä ja ymmärrettävä, jotta korttien alkuperäinen järjestys ei vaikuta testitulokseen. (Card Sorting n.d.)

Korttilajittelussa voidaan nähdä myös ongelmia ryhmälajittelussa, jossa ryhmän ajatusmaailma voi ajautua vain muutaman, tai tietyn lajittelijan näkemykseen. Ryhmälajittelussa, kuten muissa ryhmätöissä on aina mahdollisuus ajautua tilanteeseen, jossa kaikkia näkökulmia ei tule esiin tai oteta huomioon. (Card Sorting n.d.)

Etälajittelu on helpoin vaihtoehto lajittelun kannalta, sillä sen toteutus ei vaadi lajittelijoita paikn päälle, joka helpottaa yleisesti lajittelun toteutusta ja voi myös parantaa lajittelijoiden määrää. Tässä tulee ongelmaksi tietoisuus lajittelijoiden ajatuksista ja puheista lajittelun aikana. On tärkeää seurata lajittelun kulkua, jotta lajittelusta saadaan mahdollisimman hyvä hyöty. (Card Sorting n.d.)

2.3.3 Kvantitatiivinen tutkimus

Korttilajittelu voidaan luokitella kvantitatiiviseksi-, eli määrälliseksi tutkimukseksi. Määrällisessä tutkimuksessa tavoitteena on saada hyvin monta mielipidettä ja ääntä analyysiä varten. Kvantitatiivinen tutkimus eroaa kvalitatiivisessa tutkimuksessa juuri äänimäärissä. (Vilkka 2021.)

Opinnäytetyössä ei hyödynnetty korttilajittelua, toisin kuin alun perin suunniteltiin. Tämän vuoksi tarkempia ohjeita tutkimuksen uudelleen toteuttamiselle ei ole olemassa. Tutkimusmenetelmässä pyritään suuren äänimäärän kautta muodostamaan kuvaajia, joiden kautta pyritään löytämään ratkaisu ongelmaan, tai kehittämään yleinen mielipide jollekin asialle. Tutkimustyyli kertoo hyvin juuri mielipiteiden eroista. (Vilkka 2021.)

Tutkimusmenetelmä on yleisessä käytössä juuri kehittämistehtävissä sekä useissa eri alojen opin-
näytetöissä. Kvantitatiivisuus korttilajittelulle tulee juuri mielipiteiden määrän kautta. Mielipi-
teitä, tai ratkaisuja on useita, joiden kautta pyritään löytämään kaikkia yhdistävä ratkaisu. (Vilka
2021.)

Kvantitatiivisessa, kuin kaikissa tutkimustyyeissä pyritään objektiivisuuteen, joka tarkoittaa vaikut-
tamattomuutta. Yksinkertaisesti siis tutkijan näkökulma ei saa vaikuttaa vastaajan vastaukseen.
Objektiivisuuden voi muodostaa tutkimuskysymysten kautta. Kysymykset eivät saa esimerkiksi
johdatella vastaajaa tiettyyn vastaukseen. (Vilka 2021.)

Subjektiivisuus kvantitatiivisessa tutkimuksessa ei tule niin suoraan esille, kuin kvalitatiivisessa
tutkimuksessa, sillä kysymykset voivat ja usein ovat lähtökohtaisesti monivalinta-, tai kyllä/ei ky-
symyksiä. Kuitenkin kysymysten muodossa tulee ottaa huomioon objektiivisuus. (Vilka 2021.)

2.4 Kehittämistyö

Opinnäytetyö on luonteeltaan toiminnallinen opinnäytetyö, johon sisältyy tutkimuksellinen ke-
hittäminen. Tutkimuksellisen kehittäminen tarkoittaa tutkimustapaa, jossa on jokin ongelma, jo-
hon etsitään ratkaisua teoria pohjaisesti. (Ojasalo Moilanen & Ritalahti 2015, 17–22.)

Tutkimukselliseen kehittäminen koostuu teoretiedon kerryttämisestä ja tiedon keruusta käytän-
nössä. Toisin sanoen otetaan huomioon myös yrityksen sisäinen tieto, kuten kuinka paljon työoh-
jetta käytetään. (Ojasalo ym. 2015, 17–22.)

Käytännöllinen tieto voi kiistää teoreettisen tiedon, jolloin tarkoituksena on löytää näiden erojen
välille ratkaisu. Tämä ohjaa tutkimusta paremman ratkaisun ympärille ja tuo esille tutkimukselli-
suuden luonteen. Tutkimuksellinen kehittämistyö on laaja käsite, ja sen tuottamiselle on useita
eri tapoja. (Ojasalo ym. 2015, 17–22.)

Tutkimuksellisuus tulee esille kehittämistyössä: ”järjestelmällisyytenä”, ”tiedon hankintana”,
”analyttisyytenä”, kriittisyytenä”, sekä ”uuden tiedon luomisena ja jakamisena”. (Ojasalo ym.
2015, 22.) Tutkimuksellisuus siis perustuu johonkin jo olemassa olevaan tietoon. Siinä edistetään
kehitystehtävää tiedonhaulla. Tuodaan esille erilaisia näkökulmia sekä vertaillaan niitä. Kerryte-
tyn tiedon kritikoimisena, eli kaiken edellä mainitun vertailuna ja viimeisenä tiedon levittämisenä,
eli opinnäytetyön osalta sen julkaisuna. (Ojasalo ym. 2015, 17–22.)

3 Kehittämistehtävä

Opinnäytetyön kehittämistehtävänä on teoriapohjaisesti kehittää visuaalinen ja käyttäjäystävällinen kansiopuurakenne taloushallinnon palvelukeskuksen prosessin: x työhjeille. Työhjeiden sisältöön ei tule koskea, vaan tulisi kehittää niiden järjestystä ja löydettävyyttä intranetin sisällä.

Kehittämisen kohteena on siis selvittää: mikä on paras, tai hyvä tapa järjestellä suuri määrä tiedostoja niin että kuka vain myös ulkopuolinen löytäisi työhjeen sitä pyydettyä. Tavoitteena on luoda työhje verkkosivusto, josta löytäisi työhjeen mille vain tarkoitukselle mahdollisimman pienellä määrällä klikkauksia. Työhjeiden sisälle kehitettiin myös navigaatiomahdollisuus, jotta tiedon löytäminen nopeutuu entisestään.

Kehittämistehtävää lähdettiin teoriassa ratkaisemaan digitaalisen työympäristön ja tarkemmin SharePointin kautta, joka toimii työhjeiden verkkosivun pohjana. Kehittämistehtävän toteutukseen vaikuttaa myös huomattavasti tietoarkkitehtuuri ja SharePointin teoria. Tietoarkkitehtuuria käytetään teoriapohjana järjestyksen luomiselle ja SharePointin teoriaa kehittämismahdollisuuksien kartoittamisessa.

Opinnäytetyössä tuodaan esille myös mahdollisena jatkotyönä korttilajittelu ja osa käyttäjäkeskeisestä näkökulmasta, jotka ei ole osa opinnäytetyön toteutusta. Opinnäytetyössä ei ole käytettävyyden testausta, joihin molemmat käytänteet ovat hyödynnettävissä.

Korttilajittelu on pienellä työajallisella sijoituksella mahdollinen tapa huomattavasti parantaa tiedon löydettävyyttä, sillä sen avulla voidaan löytää yhteinen näkökulma työntekijöiden ja työpaikan sisältä.

3.1.1 Toimeksianto

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii taloushallinnon palvelukeskus. Palvelukeskuksella on useita asiakkaita, joiden kirjanpitoon ja yleisesti taloushallintoon palvelukeskus pyytää muutoksia ja ohjeistaa mahdollisissa ongelmatilanteissa. Opinnäytetyö koskee vain yhtä palvelukeskuksen prosesseista.

Opinnäytetyön konkreettinen työosuus toteutettiin huhtikuussa 2023, jolloin tarkoituksena oli järjestellä työohjeet. Tavoitteena on luoda teorialla perusteltu visuaalinen ja helppokäyttöinen järjestys työohjeille sekä navigaatio työohjeiden löydettävyyden parantamiseksi.

Navigaatiopalkki ja hakuselain olivat lähtökohtaiset navigaation kehitystavat toimeksiannon toteutuksessa. Navigaatiopalkki nopeuttaa tiedon sisäistä siirtymistä sekä mahdollistaa kokonaiskuvan näkemisen kansioista.

Toimeksiantoon ei kuulu työohjeiden sisältö. Ainoastaan työohjeiden esitystä ja järjestystä kehitetään. Kuitenkin tärkeä osa visuaalisuuden ja järjestyksen osalla on ymmärtää, mitä hyvät ja toimivat työohjeet tarkoittavat. Tämän takia opinnäytetyö kertoo myös työohjeisiin liittyvää teoriaa tarkemmin.

Digitaalinen työympäristö on työntekotapa, jota toimeksiantajan yrityksessä hyödynnetään sekä SharePoint toimii alustana työohjeiden käsittelylle. Tietoarkkitehtuuri on tutkimusala, jonka avulla voidaan kehittää tiedon löydettävyyttä.

Opinnäytetyön päätavoite, on toteuttaa uusi järjestys työohjeille samalla parantaen työohjeiden löydettävyyttä, käytettävyyttä, käyttäjäystävällisyyttä, tehokkuutta ja tiedonhakua. Näiden tavoitteiden teoreettiseen saavuttamiseen hyödynnetään pääosin tietoarkkitehtuurin teoriaa.

Muita opinnäytetyön tavoitteita on käytännössä oppia opinnäytetyöprosessi ja sen toteutus. Tarkemmin toiminnallisen opinnäytetyön prosessi ja sen alla oleva tutkimuksellinen kehittäminen. Tutkimuksellisen kehittämisen kohdilla ongelmaksi muodostui alussa teorian löytäminen.

Teorian muodossa opinnäytetyön osaksi muodostui oppia ja tarkentaa osaamista digitaalisista työympäristöistä sekä työympäristönä tarkemmin SharePoint työympäristöstä. Lisäksi myös hyödyntää töissä ja opinnoissa opittuja asioita.

Koonti teoriasta

Teoria perusta koostuu kehittämisen, digitalisuudesta, työohjeiden teoriasta, SharePointin teoriasta sekä käytettävyyden ja tarkemmin tietoarkkitehtuurin teoriasta. Teoria toimii tietopohjana opinnäytetyölle, jonka kautta toteutetaan ratkaisu kehittämistehtävälle.

Hyvin suunnitellun intranetin sisäisen navigoinnin ja järjestelyn kautta voidaan kehittää sisällön käytettävyyttä, löydettävyyttä ja kokoonpanoa. Teoriapohjan tieto on etsitty tarkistelemalla digitalisuuden ja suuren tietomäärän ongelmien kautta, miten löydettävyyttä ja helppokäyttöisyyttä voidaan parantaa toimeksiantaja yrityksessä.

Työohjeiden kokonaisuus on keskeinen osa työpaikan tietoa ja taitoa, tämän takia työohjeita, mutta myös sen löydettävyyttä tulisi kehittää ja laajentaa tiettyjen aikavälien jälkeen. Työohjeet ovat kirjallisessa muodossa työpaikan työtehtävälistaus.

Opinnäytetyön teoriapohjaa voidaan hyödyntää lähtökohtaisesti mihin vain intranetin sisäiseen tietokantaan. Teorian avulla voidaan tehostaa ja kehittää intranetin sisäistä tietopohjaa käyttäjätavallisemmaksi.

3.1.2 Tilanne ennen opinnäytetyötä

Alkuperäinen idea opinnäytetyölle muodostui vuoden 2022 kesän aikana. Toimeksianto tuli toimeksiantajalta ja muodostui SharePoint pohjan päivityksen ympärille. Toimeksianto oli luonnollinen jatkumo SharePoint pohjan päivityksen ympärillä. SharePoint pohjan päivitys aloitettiin huhtikuussa 2022.

Virallisesti opinnäytetyö sai alkunsa syksyllä 2022, jolloin toimeksiantajan kanssa sovittiin opinnäytetyön aiheesta ja laajuudesta. Toimeksiantosopimuksen allekirjoituksen jälkeen toimeksianto oli voimassa.

Opinnäytetyö muodostui ajallisesti syksyllä 2022 ja keväällä 2023. Opinnäytetyön tekstistä lähes kaikki muodostui kuitenkin vasta keväällä 2023, alkukevästä ennen opinnäytetyön toteutusta. Aikataulullisesti opinnäytetyön toteutus tapahtui koulun aikataulun mukaan ja valmistuu keväällä 2023.

Opinnäytetyön työosuus jäi toimeksiantajan sisäisen työtilanteen vuoksi kevään loppupuolelle. Opinnäytetyösuunnitelma esitettiin 14.12.2022 ja lopullinen suunnitelma hyväksyttiin kirjaston toimesta 15.2.2023. Taloushallinnon palvelukeskuksen prosessin: x työohjeet on järjestelty PDF ja Word tiedostoihin Intranetin sisällä toimivaan Microsoftin tarjoamaan SharePoint järjestelmään.

Toimeksiantajayrityksen sisällä on noussut käytännöksi hyödyntää kirjanmerkkejä, jotta tietoon voidaan siirtyä nopeammin ilman tarvetta selailta kansiorakenteita. Kirjanmerkkien hyödyntäminen ei ole ongelma, sillä kirjanmerkkien ominaisuus on nopeus ja helppous päästä yhdellä klikkauksella suoraan tietoon, jota tarvitsen eniten.

Kirjanmerkkien tilalle pyritään löytämään vastaus navigaation kautta, jossa eniten käytetyt tiedot olisivat kaikista helpoimpia löytää. Yleisesti työohjeiden tilanne on monimutkaistunut tiedon määrän takia ja tiedon löytäminen on vaikeaa.

Osa työohjeista on jaettu järjestykseen, jota on vaikea parantaa. Esimerkiksi ”tilikohtaiset työohjeet” ja ”asiakaskohtaiset työohjeet” tiedostot ovat numero-, tai lähes optimaalisessa järjestyksessä. Nämä ovat erittäin hyvät ratkaisut paljon numeroita, tai vain tiettyä asiakasta palveleville työohje kokonaisuuksille.

Tarkemmat eri järjestelmien työohjeet on lajiteltu asiakokonaisuuksiin. Opinnäytetyössä tavoitteena on parantaa näitä asiakokonaisuuksia ja sen kautta parantaa tiedon löydettävyyttä. Tämän vuoksi sisällön sijaintia ja löydettävyyttä muokataan tietoarkkitehtuurin periaatteiden mukaan.

3.2 Toteutus

Työtehtävän toteutus tapahtuu huhtikuun alussa. Toteutuksessa hyödynnetään opinnäytetyön teoriaa ja perustellaan miten ne vaikuttavat opinnäytetyön tulokseen. Toteutussuunnitelma koostuu navigaation ja järjestyksen toteutuksesta.

Navigaatiota varten toteutetaan työohjeille navigaatiopalkki sekä pyynnöstä tarkistellaan hakuselaimen hyödyntämistä. **Järjestyksen toteutus** tarkoittaa uuden kansiopuurakenteen toteuttamista työohjeille.

Kansiopuurakenne tarkoittaa työohjeiden järjestystä suuremmassa kansiorakenteessa. Suunnitellun rakenteen perusteella toteutetaan kansiopuurakenne, jonka jälkeen kaikki työohjeiden tieto siirretään kansioden sisälle.

Keskiölajittelun näkökulmasta toteutus kohdistuu vain prosessin x keskiöön, eli vain prosessin x työohjeille. Työohjeiden lajittelun kautta voidaan testata uusia näkökulmia työohjeiden ja yleisesti muun tiedon lajittelulle.

Ratkaisu ja valmis pohja esitellään tarkemmin seuraavassa otsikossa. Otsikoissa myös tuodaan esille taksonomioiden ja hierarkian toteutuksesta. Taksonomia ja hierarkia toimii järjestyksen teorian näkökulmasta kulmakivinä.

Toteutus tapahtuu viikoilla 15–16 vuonna 2023, jolloin työohjeiden uusi järjestys sekä navigaatio lisätään SharePoint pohjaan. Kansiopuurakenne julkaistiin 14.4.2023 prosessin x SharePoint pohjaan.

Toteutukseen huomattavasti vaikuttaa otsikot SharePointista sekä digitaalisesta työympäristöstä. Ne kertovat tarkemmin työkuulttuurista, joka vaikuttaa opinnäytetyöhön. SharePointin teoria kertoo myös tarkemmin eri mahdollisuuksista opinnäytetyölle.

SharePoint on opinnäytetyön kehittämistehtävän pohja, sillä se on työohjeiden pohja. Opinnäytetyön soveltavaksi tehtäväksi jää järjestys ja osaltaan navigaatio joihin SharePointin teoria ei vaikuta. Järjestys on opinnäytetyön teoreettisesti tutkimuksellinen osuus, sillä SharePointin mahdollisuudet ovat rajatut.

3.2.1 Järjestyksen toteutus

Työohjeiden järjestystä lähetettiin muuttamaan suodattamalla ensin työohjeiden kokonaismäärästä ne tiedostot pois, joiden järjestys on joko valmiiksi vaikeasti parannettavissa. Kaksi työohje-tiedostoa, jotka jäävät pois järjestyksestä ovat ”asiakaskohtaiset ohjeet” sekä sen alaotsikot ja ”työohjeet tileittäin”.

Tämä ei kuitenkaan tarkoita, etteikö niiden sisältöihin lisätä tiedostoja. Osa asiakaskohtaisista työohjeista oli sijoiteltu toisten tiedostojen sisälle, joten työohjeiden sisällön löydettävyyttä helpotetaan tallentamalla kaikki asiakaskohtaiset työohjeet tietyn kansion taakse.

Lisäksi asiakaskohtaisten työohjeiden kansioiden määrää muutettiin, sillä usealla asiakkaalla oli kansioita, joissa oli vain yksi tai muutama tiedosto. Jos tiedostoja ei ole, kuin viisi koko asiakkaalle, tiedostojen löydettävyyys on huomattavasti parempi yhden kansion sisällä.

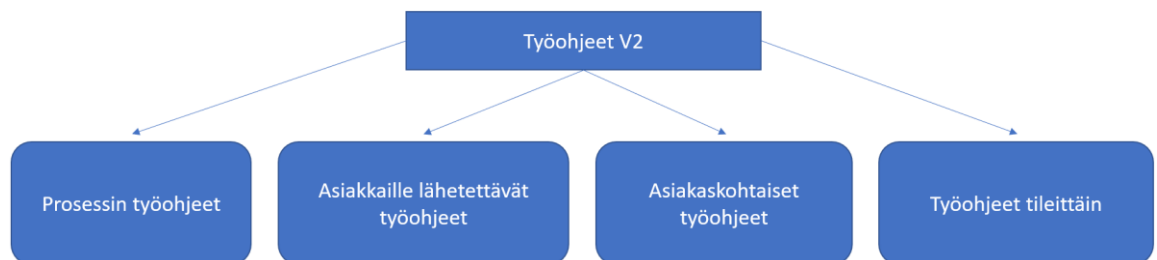
Kokonaisuudessaan alkuperäisessä työohjekansiossa oli 109 kansiota ja yhteensä 868 tiedostoa. Uuden työohjetiedoston sisällä on 76 kansiota ja 647 tiedostoa. Tiedostojen määrän ero johtuu kansioista, johon oli kopioitu vanhalta G: asemalta kaikki tiedostot. Suurin osa puuttuvista tiedostoista oli siis kopioita.

Lisäksi jokaisen tiedoston löytää kolmella klikkauksella työohjetiedoston etusivulta. Kolme klikkausta oli tavoite tiedostojen löytämiselle. Tämä vähentää pitkälle jatkuvaa navigaatiota, jossa kansioden sisältä löytyy useampi kansio. Kansioden määrän vähentäminen helpottaa navigaatiota tiedostojen ja tiedon yhtenäisyyden muodossa.

SharePoint näyttää yhteensä 30 tiedostoa verkkosivulla, jos et erikseen paina ”näytä kaikki” nappia sivuston oikeassa yläkulmassa. Tämän vuoksi tavoite oli pitää jokaisen kansion sisältö 30 tiedoston maksimimäärän sisällä.

Osaan kansioista kuitenkin tuli yli 30 tiedostoa. Kansiot ovat pääosin ”vanhat” nimellä, eli tiedostoja, joille on jo uusi versio olemassa. Näiden kohdalla tiedostojen löydettävyyden on kyseenalainen, sillä niiden sisältö tulisi olla löydettävissä, mutta kuitenkin työntekijän ei tulisi käyttää tiedostojen sisältöä, mikäli uudempaa tietoa on olemassa.

Kaikki työohjekansioissa sijainnut vanha tieto tallennettiin erikseen omiin kansioihinsa. Vanhoja kansioita syntyi suurimmalle osalle asiakkaista sekä osalle muista kansiorakenteen osista. Kokonaisuudessaan vanhoja kansioita oli 23 kappaletta.



Liite kuva 1: Kansiouurakenteen ensimmäiset kaksi kerrosta

Kaaviossa näkyy kansiouurakenteen ensimmäiset kaksi kerrosta. Kokonaisuudessaan kerroksia on kolme kappaletta, johon kolmen klikkauksen tavoite perustuu. Joitain vanhoja kansioita oli myös neljännessä kerroksessa, eli neljäs klikkaus isoimmasta kansioista, eli ”Työohjeet V2” kansioista.

Jaottelua lähdettiin muodostamaan etsimällä tiedostoista ja tarkemmin niiden otsikoista taksonomioita. Taksonomioiden perusteella luotiin aluksi viisi isoa kansiota, joista yksi yllä olevasta kaaviosta puuttuva kansio oli ”yleiset prosessin ja palvelukeskuksen työohjeet”. Kansio lopulta päättyi kuitenkin ”Prosessin työohjeet” kansion taakse, sillä se menee täysin kansion taksonomian kanssa yhteen.

Taksonomioiden luonnin jälkeen muodostettiin hierarkioita. Hierarkiat muodostuivat helposti Asiakaskohtaisille sekä tilikohtaisille työohjeille, sillä niiden sisältö oli jo valmiiksi numerojärjestyksessä. Numerojärjestyksen perusteella tiedostot ja kansiot menevät suoraan numerojärjestykseen. Tässä hierarkia on numerojärjestys, eli mitä suurempi numero sitä alempana se on listassa.

Muita hierarkian periaatteita oli niin sanotut vanhat tiedostot, jotka tallennettiin erikseen omaan kansioonsa. Hierarkian perusteella myös suurin osa tiedostoista on aakkosjärjestyksessä. Hierarkian periaatteita ei voitu toteuttaa tehokkaasti kansioille, jotka sisältävät vähän tiedostoja.

Käytettävyyden ja käyttäjäkeskeisen näkökulman toteutus

Käytettävyyden testaus jää opinnäytetyön ulkopuolelle ajallisista syistä. Käytettävyyden testaus voidaan toteuttaa korttilajittelun tapaan testaamalla työntekijöiden tapoja etsiä ja löytää tieto. Korttilajittelua voidaan myös hyödyntää tiedon sijainnin tarkistukseen.

Käytettävyyden lisäksi korttilajittelu jää opinnäytetyön ulkopuolelle, mutta se toteutetaan opintoihin kuuluvan työharjoittelun aikana kesällä/syksyllä 2023. Korttilajittelun kautta toteutetaan harjoittelun tutkimus- ja kehittämistavoite.

Tämä voidaan toteuttaa pyytämällä työntekijää sijoittamaan tiedoston intranetin sisällä työntekijän mielestä parhaaseen paikkaan. Tarkistamalla onko tämä sijainti sama, kuin mihin suunnitelmassa tiedosto on tallennettu, voidaan todeta, onko tiedosto oikeassa paikassa.

Opinnäytetyössä käytettävyyden ja käyttäjäkeskeisen näkökulman päätavoitteet ovat tuoda lisänäkökulmaa sekä vaikuttaa lopulliseen järjestykseen. Kehityskohtena työohjeiden järjestyksessä lisättiin kansio ”asiakkaille lähetettävät työohjeet”.

Kansion avulla voidaan tehostaa lähetettävien työohjeiden löydettävyyttä. Huomattavaa on, että kyseisen tiedon löydettävyys voi olla akuuttia esimerkiksi puhelun aikana. Mikäli asiakas pyytää jotain työohjetta, voidaan se tehokkaasti löytää ja lähettää eteenpäin asiakkaalle kansion avulla.

Käytettävyys ja käyttäjäkeskeisyys on opinnäytetyössä esillä näkökulmana ja ohjeena, jotta työohjeiden järjestys toteutettaisiin käyttäjät mielessä pitäen. Käytettävyys ja käyttäjäystävällisyys ovat enemmän esillä markkinoinnissa, jota työohjeet eivät ole. Kuitenkin sen teoriaa on ja tulee yhdistää myös yrityksen sisäiseen suunnitteluun.

Järjestyksen toteutuksen menetelmät

Järjestyksen toteutus käytännössä toteutettiin viemällä kaikki alkuperäisen työohjekansion tiedostot ja kansiot Excel-taulukoon. Taulukossa työohjeiden kansioita ja tiedostoja lähetettiin tutki-
maan suodatuksen kautta.

Suodatuksen kautta pystyttiin tarkistelemaan kokonaisuudessaan vanhan kansiorakenteen sisältöä. Sisällön tarkistelun perusteella luotiin taksonomiat sekä suunnitelma hierarkialle ja navigaatiolle. Taksonomiat määräytyivät suurimpien käyttökohteiden perusteella. Tavoite oli lajitella ja luoda kansiopuurakenne missä tiedostoja löytyy joka kansioista useampia. Tämä vähentää selailun mahdollisuutta.

Taksonomiat määräytyivät käyttäjän perusteella, tai asiakkaan perusteella. Toinen lajitteluperuste oli käyttökohteen järjestelmä, esimerkiksi kirjanpidon tili tai tietty asia kirjanpidon sisällä. Näitä käyttökohteita on kirjanpidon tili ja tarkemmin sen sisäinen käsittely ja tase ohjelma sekä siihen vaikuttavat alatiedostot.

Hierarkiaa lähdettiin muodostamaan ensin tarkistamalla sen tarpeellisuus. Jos kansiossa ei ollut useaa tiedostoa, lähtökohtaisesti käytettävyyden näkökulmasta tiedostojen järjestys ei ole keskeisessä asemassa. Löydettävyys ja käyttäjäystävällisyys on paremmassa asemassa silloin, kun hierarkia seuraa joka kansiossa samoja periaatteita. Tällöin oli turhaa nostaa esimerkiksi kahdesta, tai edes kymmenestä tiedostosta yksi tai useampi muiden yläpuolelle.

Jos käyttäjä oppii lähtökohtaisen järjestyksen SharePointin sisällä, joka on numero- tai aakkosjärjestys, hän oppii samalla käyttämään ja toimimaan SharePoint ympäristön sisällä. Hierarkia on tällöin lähtökohtaisesti vain muuttamassa järjestystä, joka estää SharePointin alkuperäisen ja työntekijälle vanhasta työohjekansiosta tutun järjestyksen toteutumisen.

3.2.2 Navigaation toteutus

Navigaatiolla tarkoitetaan kaikkea muuta kansioista toiseen siirtymistä, mikä ei ole itse kansion klikkaamista. Navigaation toteutukseen vaikutti huomattavasti SharePointin ja toimeksiantajan intranetin mahdollisuudet. Intranetit sekä SharePoint alustat voivat sisältää joitain haltijan asettamia rajoituksia.

Kokonaisuudessaan Navigaatiomahdollisuuksiksi muodostui hakuselain ja navigaatiopalkki. Navigaatio käytännössä koostuu järjestyksestä sekä näistä kahdesta siirtymismahdollisuudesta. Navigaatiota varten toteutettiin selvitys käyttäjistä, sisällöstä ja laajuudesta. Näiden kolmen osan kautta voidaan lähteä tarkentamaan navigaation ominaisuuksia ja kokoa. Käyttäjät työohjeilla ovat prosessin x työntekijät, sisältö sekä laajuus löytyy tietoarkkitehtuurin ja järjestyksen toteutuksesta.

Koko voidaan nähdä lukuina. Kokonaisuudessaan työohjekansioita on 76, joista 23 on vanhoja kansioita, jotka eivät tule osaksi navigaatiota. Navigaatioon vaikuttavia kansioita oli siis yhteensä 53 kappaletta, joista neljä on pääkansioita. Kokonaisuudessaan tiedostoja oli työohjekansioiden sisällä 647 kappaletta. Jokainen tiedosto vanhoja lukuun ottamatta on löydettävissä kolmella klikkauksella, joten navigaation tulee kattaa kolme kerrosta.

Navigaatio tarkoittaa samaan aikaan hakuselainta, tiedon sijaintia, että kokonaisuutta. Tiedon kokonaisuus koskee järjestyksen toteutusta, joten se toteutetaan edellisessä otsikossa. Tämän takia keskitytään toteuttamaan hakuselain sekä navigaatiopalkki.

Hakuselain

Hakuselain oli jo ennen opinnäytetyön toteutusvaihetta kytketty päälle SharePointin sisällöille. Hakuselain on todettu hitaaksi ja kömpelöksi hyödyntää, mitä on vaikea käyttäjän näkökulmasta tehostaa. Todennäköinen syy hakuselaimen hitaudelle on sen sisällä olevan tiedon suuri määrä.

Hakuselaimen hyödyntäminen tiedon löydettävyydessä todettiin käyttäjäepäystävälliseksi. Hakuselaimen toimivuuteen ei käyttäjänä voitu vaikuttaa. Hakuselaimen tehostaminen olisi ollut mahdollista rajaamalla sen sisältämää sisältöä, mutta tämä vaatisi hakuselaimen kannalta suurta ajallista sijoitusta.

Navigaatiopalkki

Navigaatiota kehitettiin lisäämällä navigaatiopalkki työohjeiden sisällöille. Palkki sisältää linkit suurimpiin kansioihin, jotka esitettiin kaaviossa edellisessä otsikossa. Navigaatiopalkin kautta pysyy porautumaan 3 kansion sisälle. Tämän vuoksi suurin osa työohjeiden tiedostoista ja pääosin kaikki käytössä olevat tiedostot ovat löydettävissä navigaatiopalkin kautta.

Navigaatiopalkki nopeuttaa kansiota toiseen siirtymistä huomattavasti, sillä SharePointin ei tarvitse navigaatiopalkin kautta siirryttäessä ladata jokaista kansiota ja sen sisältöä. Navigaatiopalkki toimi opinnäytetyön toteutuksen toisena isona osiona.

Navigaatiopalkin kautta kansioden selailu on myös tehokkaampaa. Esimerkiksi tilanteessa, jossa tiedoston, tai tiedon sijainnista ei ole varmaa tietoa, voidaan navigaatiopalkin kautta avata kaikki kansioden otsikot näkyviin, jonka kautta voidaan löytää tieto kansiota toiseen klikkailua nopeammin.

3.2.3 Digitalisuus taloushallinnon palvelukeskuksessa

Toimeksiantaja yrityksessä on käytössä digitaalinen työympäristö. Digitaalisen työympäristön ymmärtäminen on keskeistä tämän opinnäytetyön osalta. Digitaalinen työympäristö erottuu muista perinteisistä työympäristöistä sen ominaisuuksissa.

Digitaalinen työympäristö voidaan nähdä hyvin eri tavoilla riippuen ihmisestä ja työpaikasta. Osa työpaikoista kannustaa ja mahdollistaa etätöskentelyä, kun taas osa haluaa pitää työntekijät työpaikalla. Koska digitaalinen työskentely on jatkuvan kehityksen ja muutoksen kohteena, opinnäytetyössä tuodaan myös esille sen ongelmia.

Ongelmien kautta voidaan myös ennustaa digitaalisen työympäristön tulevaisuutta ja suosiota. Tulevaisuuden digitaalinen työympäristö voi ja todennäköisesti on hyvin erinäköinen, kuin tämän hetkinen standardi digitaaliselle työympäristölle.

Digitaalinen työympäristö tuo myös kuvaa opinnäytetyön jatkokehitykselle, sillä uusien työohjeiden ja yleisesti muun tiedon sisäistäminen olemassa oleviin pohjiin tulee ottaa jo pohjien suunnitteluvaiheissa huomioon. Tämän vuoksi navigaatio, järjestys ja yleisesti käytettävyys tulisi mahdollistaa tiedon lisäämisen.

3.2.4 Työohjeet

Työohjeet ovat keskeisesti esillä opinnäytetyössä, koska opinnäytetyön tavoite on parantaa työohjeiden löydettävyyttä. Työohjeiden sisältöä ei kuitenkaan muuteta, joten työohjeiden teoriaa

ei tarkemmin esitetä opinnäytetyössä. Kuitenkin on tärkeää tietää työhöjien teoriaa sekä niiden vaikutuksia opinnäytetyön aiheeseen.

Työhöjien sisältö kuitenkin vaikuttaa työhöjien lajitteluun. Navigaatiossa ja yleisesti tietoar kitehtuurin toteutuksessa otetaan huomioon työhöjien sisältö. Työhöjien otsikoiden ja sisäl löön perusteella pyritään löytämään käyttötarkoitukset ja tärkeys, joiden kautta opinnäytetyön tehtävä on lajitella taksonomioiden kautta työhöjijärjestys, jossa otetaan myös huomioon hierarkia.

Taksonomioilla pyritään lajittelemaan työhöjien kokonaisuus pienempiin lokeroihin, joiden avulla voidaan lajitella työhöjeet esimerkiksi kolmen alatiedoston taakse, jonka kautta työhöjeet voidaan löytää. Työhöjeille tehdään lopuksi kaavio, jonka kautta työhöjien kokonaisuus on helppo hahmottaa.

4 Pohdinta

Opinnäytetyö saavutti päätavoitteen, joka on luoda uusi järjestys työohjeille. Lisäksi opinnäytetyö saavutti toisen keskeisen tavoitteen, joka oli tuoda uutta tietoa ja taitoa toimeksiantajayritykselle. Tämä toteutettiin työohjeiden sekä niihin liittyvien, että myös SharePointin ja digitaalisen työympäristön otsikoiden kautta.

Opinnäytetyön tuotoksen hyödyntäminen tehostaa työohjeiden käyttöä toimeksiantajan sisäisessä intranetissä, mutta myös tuo järjestelmällisen ja kootun järjestys mallin, jota voidaan sisällyttää muihinkin toimeksiantajan intranetin sisäisiin tiedostokansioihin.

Suunnitelman ja yleisesti koko opinnäytetyön aikataulutuksen isoin ongelma oli teorian kerääminen. Teoriaa oli alkuperäisessä suunnitelmassa 15 sivua, mutta tästä suunnitelman teoriasta lopullisessa opinnäytetyössä on jäljellä vain muutama otsikko.

Esitetty suunnitelma erosi palautetusta suunnitelmasta huomattavasti. Tähän vaikutti uuden ja tarkemmin aiheeseen liittyvän teorian löytäminen. Teoria muodostui suunnitelman ja yleisesti muun opinnäytetyön mukana.

Opinnäytetyö vaati huomattavan määrän selvitys työtä ja tarkempaa käsitteiden käsittelyä. Tietoperustan muodostumiselle ongelmaksi muodostui oikeiden käsitteiden ja tarkempien hakusanojen sekä hakukriteerien muodostuminen.

Aikatauluun vaikutti myös toimeksiantajan aikataulu, jonka vuoksi toteutusta jouduttiin siirtämään viikolla eteenpäin. Opinnäytetyön aikana toimeksiantajalle on annettu päivityksiä edistymisestä palavereiden sekä tapaamisten aikana. Opinnäytetyössä yksi tavoite oli selvittää mahdollisimman pienellä ajallisella hinnalla toimeksiantajalle.

Teorian muodostuminen

Teoria on niukkaa, sillä opinnäytetyön käyttökohteiden ympäriltä ei vaaditussa ajassa löydetty laajaa teoriapohjaa. Lähtökohtaisesti teoriapohja olisi hyvä olla tämän tyyliässä opinnäytetyössä paljon, mutta näin ei käynyt. Teoria oli suurin ongelma opinnäytetyön etenemiselle.

Tietoarkkitehtuuri ja sen alla oleva korttilajittelu toimivat alkuperäisen suunnitelman mukaisen toteutuksen perustana, jossa tietoarkkitehtuurin kautta luotiin järjestys ja navigaatio ja lopuksi

korttilajittelulla testattiin käytettävyys tutkimuksellisuuden vahvistamiseksi. Huomattavaa on, että tässä kohtaa työ olisi muodostunut laajaksi taloushallinnon opinnäytetyönä pysymisen kannalta. Käytettävyys ja käyttäjäystävällisyys olisi tullut huomattavasti selkeämmin esille käytettävyyden testauksen muodossa.

Opinnäytetyön toteutusosiossa suunniteltuun kansiopuurakenteeseen lähtökohtaisesti vaikuttaa tietoarkkitehtuurin periaatteet ja järjestelyohjeet. Lisäksi kansiopuurakenteen muotoon vaikuttaa muu teoria SharePointin ympäriltä sekä osaltaan myös digitaalisen työympäristön teoria. Se, mitä ei voida toteuttaa SharePointissa, ei voida toteuttaa tässä opinnäytetyössä.

Eriäviä näkökulmia SharePointin teorialle ei löytynyt sekä SharePointin teoria, jota opinnäytetyössä hyödynnettiin, muodostui Microsoftin itse kirjoittaman verkkosivuston perusteella. Tutkimuksellisuuden kannalta teoria olisi parempi löytää toisen, kuin sovelluksen omistajan kirjoittaman tekstin mukaan.

Kirjoittajan ristiriita kiteytyy kirjoittajan omistus ja yritysasemaan. Microsoft ei kerro tekstissään puutteista, tai kielteisistä asioista. Toinen kirjoittaja tuo käsitteet ja asiat puolueettomasti esille. Microsoftin kannalta yritys pyrkii myymään tuotettaan, mutta samalla teksti on tarkoitettu nimenomaan SharePointia hyödyntäville asiakkaille.

Käytetyt menetelmät

Käytettävyyden ja käyttäjäystävällisyyden teoria toimi perustana käytettävyyden ja käyttäjäystävällisyyden toteutukselle. Tämä ei suoraan näy toteutuksen muodossa, mutta otettiin huomioon toteutuksessa.

Käytetyt menetelmät käytännössä koostuivat Excel-tilukosta, johon vietiin kaikki työohjeiden ja työohjekansioiden sisältö. Excel-tilukko toimi lähtökohtaisesti hyvin tiedon suodattamisen ja tarkastelun ohjelmana, osaltaan koska se on työpaikalla ja opinnoissa käytössä, joten sen käyttäminen on tuttua ja jo aikaisemmin opittua, mutta myös Excelin käyttämisen helppoutena.

Tietoarkkitehtuuri on tutkimusalana vanha, mutta ajan mittaan se on löytänyt uusia käyttökohteita. Opinnäytetyössä ei tuotu muita tieteenaloja, tai lajittelun perusteena toimivia käytäntöjä esille. Tämä voidaan nähdä kriittisesti, sillä lähtökohtaisesti tutkimuksessa tulisi tuoda erilaisia ja eriäviä näkökulmia esiin.

Toteutus

Opinnäytetyöstä jäi toteutetun järjestyksen testaaminen kokonaan pois. Tämä olisi ollut tutkimuksellisesta näkökulmasta keskeinen osa opinnäytetyötä. Opinnäytetyön toteutuksen arviointi on siis lähtökohtaisesti kirjoittajan näkökulmasta.

Toteutuksen perusteella saatiin lyhyt palaute toimeksiantaja yrityksen työntekijöiltä viestin muodossa ja toimeksiantajan palautteessa käytiin lyhyesti läpi opinnäytetyön vaikutuksia työympäristöön. Kokonaisvaltaista mielipidettä työympäristöltä ei saatu, eikä opinnäytetyön tuloksia tutkittu tutkimuksellisella menetelmällä.

Korttilajittelun kautta konkreettinen tieto työohjeiden löydettävyydestä olisi muodostunut helposti luettavaksi ja tutkimuksellisesta näkökulmasta vahvaksi todisteeksi pohdinnan väitteille. Aikataulun vuoksi korttilajittelun toteutus jäi opinnäytetyön ulkopuolelle ja toteutetaan opintojen työharjoittelun osana.

Toteutuksen yhdistäminen tietoperustaan on ongelmallista, sillä oikeaa ratkaisua ei ole. Opinnäytetyön osilta ei voida väittää työohjeiden järjestyksen olevan täydellinen, tai edes hyvä. Sillä teoriaan pohjautuen opinnäytetyön tuotos, eli järjestys voi olla toteuttajan mielestä selvä ja käyttäjätavallinen, mutta tämä ei kerro käyttäjän mielipidettä.

Toteutuksen laadusta voidaan kuitenkin todeta, että työohjeiden järjestys ja navigaatio ovat tehokkaammat ja käyttäjätavallisemmät verrattuna vanhaan pohjaan. Tämä väite pohjautuu vanhan pohjan järjestyksen hajanaisuuteen, joka ei seurannut tietynlaista järjestelyperustetta. Kehitys on näkyvissä esimerkiksi kansiossa ”Asiakkaille lähetettävät työohjeet”. Tätä kansiota ei ollut vanhassa työohjekansiossa. Kansio mahdollistaa tiedon ja työn nopeamman suorittamisen.

Opinnäytetyön hyödynnettävyys ja jatkokehitys

Opinnäytetyön teoriapohjaa voidaan hyödyntää tarkentamaan ja ohjeistamaan tulevaisuuden SharePoint alustojen muutoksia ja päivitystöitä. Opinnäytetyön teoriaosio sisältää tietoa, mitä ilman kirjoitettua tekstiä ei välttämättä SharePoint alustoista tiedä.

Hyödyntämistarkoitukseen kannattaa ottaa huomioon opinnäytetyön laajuus. Työohjeiden ja muiden kansiopuurakenteiden rakentaminen voi viedä huomattavan määrän aikaa, joten opinnäytetyön lukeminen ennen kyseisen työtehtävän aloittamista voidaan suositella.

Opinnäytetyön jatkokehitys koostuu toteutuksen toimivuuden testauksesta ja laajentamisesta kaikkiin toimeksiantajan intranetin sisäisiin tiedostoihin ja kansiorakenteisiin. Opinnäytetyö koskee pientä osaa toimeksiantajan sisällöstä.

Muita sisältöjä on myös muissa sovelluksissa ja alustoissa, joten tulevaisuuden jatkokehitys voi keskittyä toiseen alustaan, tai sovellukseen. Lisäksi jatkokehityksen aihe voi koostua keskitetyn, tai suunnitellun kaikkia kansioita koskevan kansiopuurakenteen sisällyttämistä toimeksiantajan intranetin sisällöissä.

SharePoint ja yleisesti digitaaliset työympäristöt muuttuvat hyvin usein, joten myös itse opinnäytetyön teoriaa ja tietoperustaa voidaan päivittää. SharePoint on ollut olemassa hyvin pitkään, mutta se on myös kokenut suuria muutoksia, joten tämänhetkinen teoria ja tietotausta voi muuttua hyvin paljon lyhyessä ajassa.

Opinnäytetyön kautta voi oppia digitaalisten alustojen ja SharePointin sekä niiden kehityksen ominaisuuksista ja monimuotoisuudesta. Kehittyminen opinnäytetyön sisällä koostuu uuden tiedon ja taidon muodostumisesta, mutta myös tutustumisesta tieteellisen tekstin kirjoittamiseen.

5 Lähteet

Antman, A. (2015). Mikä Oikein on intranet?. Saatavilla 12.2.2023 <https://sulava.com/modernityo/mika-oikein-on-intranet/>

Cain, A. Curley, R. Higgins, J. Bhutina, T. Lotha, G. Rafferty, J. Pallardy, R. Promeet, D. Rodriguez, E. Setia, V. Singh, S. Sinha, S. (2022). Taxonomy. Saatavilla 26.3.2023 <https://www.britanica.com/science/taxonomy>

Card Sorting (N.d.) Usability.gov. Saatavilla 29.3.2023 <https://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/card-sorting.html>

Carter, N. (2019). Office 365 User Guide : A Comprehensive Guide to Increase Collaboration and Productivity with Microsoft Office 365. Packt Publishing, Limited.

Digitaalinen työympäristö (N.d.) Vaasan yliopisto. Saatavilla 5.4.2023 <https://sites.uwasa.fi/eta-tyokompassi/etatyotietopankki/digitaalinen-tyoymparisto/>

Evans, M. Athavale, M. Atkin, E. Bangert, M. Kaviani, H. Coulter, D. Hendrickson, J. Hanley, S. Shilpa, B. Jhaveri, A. Shumate, K. Plumley, M. Wight, J. Sehgal, W. Borys, A. Gorzelany, A. Withee, K. Woitasen, D. & Penna, L. (2022). Introduction to SharePoint information architecture. Microsoft. Saatavilla 30.1.2023 <https://learn.microsoft.com/en-us/sharepoint/information-architecture-modern-experience>

Evans, M. Athavale, M. Atkin, E. Kaviani, H. Sisodia, V. Coulter, D. Hendrickson, J. & Robertson, S. (2022). Get started planning and implementing SharePoint navigation design. Microsoft. Saatavilla 4.2.2023 <https://learn.microsoft.com/en-us/sharepoint/plan-implement-navigation-design>

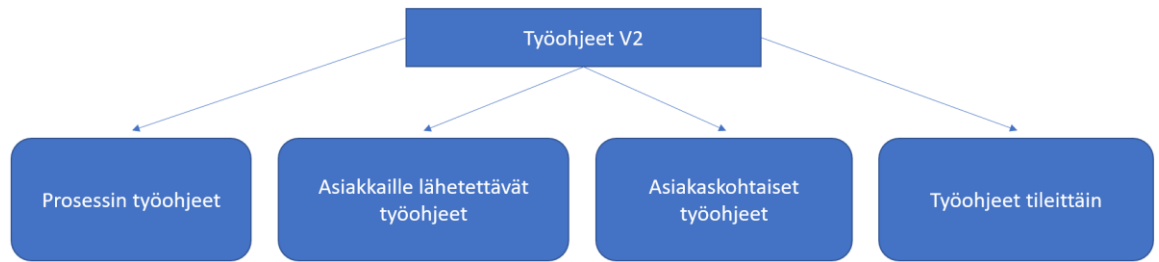
Gassen, R. (2022). Digitaalinen työympäristö: näin taivutat teknologian yrityksen tarpeisiin. Helsinki: Alma Talent.

Hierarchy. (N.d.) dictionary.cambridge.org. Saatavilla 26.3.2023 <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/hierarchy>

Limnell, J. (2020). Jarno Limnellin kolumni: Tulevaisuuden arvioissa unohtuu helposti kaikkein tärkein ja vaikutusvaltaisin tekijä – ihminen. Yle.fi. Saatavilla 23.3.2023 <https://yle.fi/a/3-11202778>

- Limnell, J. (2021). Kehitys ei tule päättymään koronaan. Saatavilla 23.3.2023 <https://www.verkkouutiset.fi/a/kehitys-ei-tule-paattymaan-koronaan/>
- Lynch, P. Horton, S. & Marcotte, E. (2019). Web Style Guide, 4th Edition : Foundations of User Experience Design. Yale University Press.
- Makkonen, S. & Lavikainen, P. (2020). Työohjeet apuna asiantuntijatyössä. LAB Pro. Saatavilla 21.11.2022 <https://www.labopen.fi/lab-pro/tyoohjeet-apuna-asiantuntijatyossa/>
- Nielsen, J. (2012). Usability 101: Introduction to Usability. Saatavilla 11.2.2023 <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>
- Nolen, J. (2023). Standard operating procedure. Saatavilla 30.3.2023 <https://www.britanica.com/technology/standardization>
- 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: SharePoint Hyvät, Pahat ja Rumat.
- Vilkka, H. (2021). Näin onnistut opinnäytetyössä : ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Liiteluettelo



Liite kuva 1: Kansiouurakenteen ensimmäiset kaksi kerrosta