

Dokumentinhallinnan kehittämiskoh- teiden kartoitus Valtion tieto- ja vies- tintätekniikkakeskus Valtorin TUVE- viestintäpalveluyksikössä

Marjo-Riikka Osmala

Opinnäytetyö

Maaliskuu 2017

Insinööri (YAMK)

Elinkaaripalveluiden johtaminen

Tekijä(t) Osmala, Marjo-Riikka	Julkaisun laji Opinnäytetyö, ylempi AMK	Päivämäärä 24.04.2017
	Sivumäärä 61 sivua + 2 liitettä	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Dokumentinhallinnan kehittämiskohteiden kartoitus Valtorin Tuve-palveluiden viestintäpalveluyksikössä		
Tutkinto-ohjelma Elinkaaripalveluiden johtaminen, YAMK		
Työn ohjaaja(t) Kirsi, Niininen; Pasi, Lehtola		
Toimeksiantaja(t) Valtorin Tuve-palveluiden viestintäpalveluyksikkö		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorin TUVE-viestintäpalveluyksikkö. TUVE-viestintäpalveluyksikössä työskentelee 23 henkilöä ja tuotettavia palveluita on useita. Tuotettavien palveluiden monimuotoisuuden myötä myös dokumentaatiota on monenlaista ja sitä on määrällisesti paljon. Toiminnan tehokkuuden sekä osaamisen kannalta dokumentinhallinta on tärkeä osa yksikön toimintaa. Työn tavoitteena oli löytää dokumentinhallinnan kehittämiskohteet ja näin tuottaa pohjatietoa tiedonhallinnan kehittämiseksi.</p> <p>Tutkimusmenetelmänä käytettiin vertailevaa tapaustutkimusta. Aluksi selvitettiin mitä toimiva dokumentinhallinta on teoriassa. Teoriaosuuteen valittiin joukko dokumentinhallinnan ydinominaisuuksia, jotta kokonaisuutta pystyttiin vertaamaan nykytilanteeseen hallitusti. Teoriaosuuden jälkeen selvitettiin, minkälainen on dokumentinhallinnan nykytilanne TUVE-viestintäpalveluyksikössä. Nykytilanteen selvittämiseksi tehtiin kysely kohteena olevan yksikön henkilöstölle, haastateltiin yksikön esimiestä sekä tehtiin osallistuvaa havainnointia.</p> <p>Nykytilanteen kartoituksen jälkeen saatuja tuloksia verrattiin teoriaosuuteen ja vertailun tuloksena löydettiin joukko dokumentinhallinnan kehittämiskohteita. Tulokset osoittivat, että kehitettävää löytyisi jokaiselta tutkimukseen valitulta osa-alueelta. Kyselyn tulosten perusteella osa kehittämiskohteista koettiin selkeästi tärkeämmiksi kuin toiset. Tulosten analysoinnin jälkeen listattiin johtopäätöksiin kehittämiskohteiden lisäksi mahdollisia jatkotutkimusaiheita, joista ensimmäinen olisi selvittää kuinka löydetty kehittämistä vaativat kohdat saataisiin korjattua ja mikä järjestelmä tähän sopisi parhaiten.</p>		
Avainsanat (asiasanat) tieto, metatieto, dokumentti, dokumentinhallinta		
Muut tiedot		

Author(s) Osmala, Marjo-Riikka	Type of publication Master's thesis Number of pages 61 Pages + 2 appendices	Date 24.04.2017 Language of publication: Finnish Permission for web publication: x
Title of publication Dokumentinhallinnan kehittämiskohteiden kartoitus Valtorin Tuve-palveluiden viestintäpalveluyksikössä		
Degree programme Elinkaaripalveluiden johtaminen, YAMK		
Supervisor(s) Kirsi, Niininen; Pasi, Lehtola		
Assigned by Valtorin Tuve-palveluiden viestintäpalveluyksikkö		
Abstract <p>Thesis was commissioned by Valtori TUVE communication services. TUVE communication services employees a total of 23 persons and have a number of services produced. Thus, the documentation comes in many shapes and quantitatively much. The efficiency of operations, as well as know-how in terms of document management is an important part of the operation unit. The aim was to find a document management development targets and thereby provide a basis for the wider development of data management and improve efficiency.</p> <p>Comparative case studies were used as the research method. At first the study examined what is the document management in theory. The set of document management main features was elected to theoretical part of the thesis so that it was possible to compare it to the current situation in a controlled manner. The part which examined the current state of document management came after the theory part of the thesis. To clarify the current situation, a survey was conducted throughout the TUVE communication service unit personnel, interviewed the Head of Unit and participant observation was made.</p> <p>After the survey about the current situation the results were compared with the theoretical part of the thesis and the set of document management development targets were found. The results showed that improvements can be found in every part of the research in the selected area. Based on the results of the survey, some areas for improvements were seen more important than others.</p> <p>After analyzing the results the development targets were listed as well as possible topics for the further research. The first further research topic would be to find out how to solve the problems that were found.</p>		
Keywords/tags data, metadata, document, Document management		
Miscellaneous		

Sisältö

1	Johdanto	4
1.1	Tutkimuksen lähtökohdat	4
1.2	Tutkimusongelma ja tutkimuksen eteneminen	5
1.3	Ongelman rajaus	7
1.4	Tutkimuksen viitekehys	8
1.5	Käsitteistö	9
1.6	Vertaileva tapaustutkimus	11
1.7	Toimeksiantajan esittely	13
2	Dokumentinhallinta.....	16
2.1	Metatietojen hallinta ja tietojen löydettävyys.....	16
2.2	Dokumenttien elinkaaren hallinta.....	20
2.3	Versionhallinta.....	23
2.4	Käyttöoikeuksien hallinta	26
2.5	Muutosten hallinta	28
3	Nykytilanteen kartoittaminen.....	31
3.1	Haastattelu	31
3.2	Kysely.....	33
3.2.1	Kyselytulosten analyysi.....	34
3.3	Havainnointi	54
4	Johtopäätökset.....	55
4.1	Luotettavuuden arviointi.....	58
4.2	Jatkotutkimusaiheet	58
	Lähteet	60
	Liitteet.....	62
	Liite 1. Teemahaastattelu.....	62
	Liite 2. Dokumentinhallinnan nykytilanselvityskysely.....	63

Kuviot

Kuvio 1. Tutkimuksen kulkukaavio.	7
Kuvio 2. Tiedonhallinnan palvelukehikko. (Kaario & Peltola 2008, 18.)	9
Kuvio 3. Tiedon hierarkia. (Sydänmaanlakka 2000, 177.)	10
Kuvio 4. TUVE-organisaation rakenne. (Valtori TUVE-yksikön yleisesittely.)	14
Kuvio 5. viestintäpalveluiden sijoittuminen TUVE-organisaatiossa. (Valtori TUVE-yksikön yleisesittely.).....	15
Kuvio 6. Dokumentin etsiminen sisällön perusteella. (M-Files – Metatietopohjaista tiedonhallintaa.)	17
Kuvio 7. Kirjaston sarakkeiden määrittäminen SharePoint 2013.	18
Kuvio 8. Metatietojen määrittäminen dokumentille sen tallennusvaiheessa.	19
Kuvio 9. Kirjaston näkymän ryhmittely perustuen metatietoon nimeltään järjestelmä.	19
Kuvio 10. Dokumentin elinkaari. (Anttila 2011, 5.)	20
Kuvio 11. Dokumentin elinkaarimalli. (Kaario & Peltola 2008, 31.)	22
Kuvio 12. Työnkululla määritettäviä dokumenttien käsittelyvaihtoehtoja.	23
Kuvio 13. SharePoint 2013 versioinnin määrittäminen kirjastolle.	26
Kuvio 14. SharePoint 2013 oletuskäyttöoikeustasot. (Microsoft Office Tuki; Tietoja SharePointin käyttöoikeustasoista.)	27
Kuvio 15. Dokumentin kuittaaminen ulos SharePoint 2013.	29
Kuvio 16. Dokumentin sisään kuittaaminen ja kommenttien jättäminen.	29
Kuvio 17. Työsuhteesi kesto Valtorin TUVE-viestintäpalveluyksikössä.	35
Kuvio 18. Onko dokumentinhallinta TUVE-viestintäpalveluissa mielestäsi toimivaa? ..	36
Kuvio 19. Arvioi paljonko aikaa sinulta menee viikossa dokumenttien etsimiseen? ..	36
Kuvio 20. Löytyvätkö kaikki tarvitsemasi dokumentit mielestäsi helposti?	37
Kuvio 21. Mitä alla olevista dokumenttien käsittelytavoista käytät työssäsi? Merkitse kaikki sopivat vaihtoehdot.	38
Kuvio 22. Minne tallennat dokumentteja? Merkitse kaikki sopivat vaihtoehdot	39
Kuvio 23. Minne tallennat dokumentteja pääsääntöisesti?	40
Kuvio 24. Parhaiten dokumentinhallintaan soveltuva järjestelmä.	40
Kuvio 25. Tiedätkö mitä metatiedot ovat?.....	41
Kuvio 26. Minne tallennat dokumentteja pääsääntöisesti?	42

Kuvio 27. Määritätkö dokumenttia luodessasi sille metatietoja?	42
Kuvio 28. Ovatko dokumentit sisällöltään mielestäsi ajan tasalla?	43
Kuvio 29. Löytyykö dokumenttien joukosta mielestäsi sellaisia dokumentteja, joita ei enää tarvita?.....	44
Kuvio 30. Tiedätkö varmasti, että tarkastelemasi dokumentti on kyseisen dokumentin ajantasaisin versio?	45
Kuvio 31. Onko dokumenttiversioiden hallitseminen mielestäsi helppoa ja toimivaa siinä järjestelmässä, jota pääsääntöisesti käytät? Tiedätkö mikä on uusin versio, vanhat versiot löytyvät tarvittaessa ja versiot on nimetty johdonmukaisesti ja selkeästi.....	46
Kuvio 32. Onko dokumenttien versionhallinnalle mielestäsi tarvetta?.....	46
Kuvio 33. Ovatko dokumentteihin tehtävät muutokset mielestäsi hyvin suunniteltuja, tarpeellisia ja oikeuden henkilöiden vastuulla?	47
Kuvio 34. Löytyykö tieto kaikista dokumentteihin tehdyistä muutoksista/päivityksistä ja niiden tekijästä?	48
Kuvio 35. Mitä alla olevista tavoista käytät pääsääntöisesti, kun teet muutoksia olemassa olevana dokumenttiin?	49
Kuvio 36. Onko dokumentin ulos- ja sisäänkuittaustoiminto mahdollinen siinä järjestelmässä jota pääsääntöisesti käytät?	50
Kuvio 37. Käytätkö dokumenttien ulos- ja sisäänkuittaustoimintoa?	51
Kuvio 38. Onko dokumenttien käyttöoikeuksia mahdollista rajata järjestelmässä jota pääsääntöisesti käytät? Esimerkki: Käyttäjillä jotka pääsevät lukemaan dokumentteja ei kaikilla ole silti niiden muutosoikeutta.....	52
Kuvio 39. Koetko että sinulla on oikeudet kaikkiin tarvitsemiisi dokumentteihin ja niiden muuttamiseen tarvittaessa?	53
Kuvio 40. Onko dokumenttien käyttöoikeuksien rajaamiselle mielestäsi tarvetta TUVE-viestintäpalveluiden dokumentteja ajatellen? Rajaamismahdollisuudella tarkoitetaan tässä rajaamista tiimin sisällä.....	53
 Taulukot	
Taulukko 1. Dokumentinhallinnan kehittämiskohteet	56

1 Johdanto

Toimiva tiedonhallinta on yksi työssä onnistumisen perusedellytyksistä. Yritykset käyttävät suuria määriä resursseja ja rahaa kehittääkseen toimintaansa ja tehdäkseen siitä mahdollisimman tehokasta ja tuottavaa; miksi tieto on sitten usein niin hallitsematonta, vaikka se on yksi onnistumisen perusedellytyksistä?

Liiketoimintaa on pyritty viemään suuntaan, jossa byrokratiaa on aina vain vähemmän. Tämä tarkoittaa sitä, että erilaisia työelämän tukitoimintoja on vähennetty asteittain ja vastuu on siirretty yhä enemmän työntekijöille; työntekijöiden tulee hallita jatkuvasti kasvavaa ja monimutkaisempaa tietomäärää kuin ennen (Linden 2015, 9). Koska dokumenttien tuottajia on paljon, on erityisen tärkeää, että hallinnalle on olemassa selkeät ja yhteiset toimintatavat. Lisäksi tarvitaan menetelmiä, joiden avulla tieto saadaan pidettyä ajan tasalla ja varmistettua sen saatavuus.

Tämän tutkimuksen aihe valikoitui tutkijan omasta työyhteisöstä. Yksikössä jonka dokumenttien hallintaa tutkimus koskee, tuotetaan määrällisesti paljon dokumentteja ja niitä on useisiin eri järjestelmiin liittyen. Lisäksi tuotetaan erikseen asiantuntijoille ja asiakkaille tarkoitettuja dokumentteja. Dokumentaation monimuotoisuuden ja laajuuden vuoksi dokumenttien hallinnan tulisi olla hyvin suunniteltua ja organisoitua. Tutkimuksen alussa tehtyjen havaintojen perusteella dokumentit eivät olleet järjestyksessä ja niiden löytyminen ei aina ollut itsestään selvää. Näiden havaintojen pohjalta tilanteesta lähdettiin tekemään tutkimusta.

1.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Toimeksiantajana työlle toimi Valtorin eli Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskuksen TUVE- viestintäpalveluyksikkö. TUVE tarkoittaa hallinnon turvallisuusverkkoa ja Valtorin kotisivu kertoo siitä tarkalla kuvauksella: ”Valtorin TUVE-yksikkö tuottaa [Laki julkisen hallinnon turvallisuusverkkotoiminnasta -laissa \(10/2015\)](#) nimetyille valtion virastoille ja laitoksille korkean varautumisen ja turvallisuuden vaatimukset täyttäviä tieto- ja viestintätekniisiä palveluja sekä integraatiopalveluja” (TUVE-Palvelut 2016).

Työn aihe lähti kirjoittajan omista dokumentinhallintaan liittyvistä kokemuksista ja ajatuksesta kehittää dokumentinhallintaa erityisesti tiedon paremman löydettävyyden ja hallinnan näkökulmasta. Aiheen esittelyvaiheessa myös toimeksiantajan edustaja piti tutkimusaihetta tarpeellisena. Dokumenttien hallintaa oli yksikön historiassa yritetty järjestää useita kertoja, mutta tilanne oli ajan kuluessa mennyt aina vain huonompaan suuntaan. Aiemmin dokumentit sijaitsivat verkkolevyillä, joissa niitä oli yritetty aiemmin selkeyttää kansiorakenteita yksinkertaistamalla ja seuraavassa vaiheessa siirtämällä tai kopioimalla niitä Microsoftin SharePoint sivustoille. Lopputuloksena syntyi entistä sekavampi tilanne, johon toivottiin muutosta. Varsinaista muutoksen tekemistä varten tarvittiin ensin tieto siitä, mikä dokumentinhallinnassa todella kaipasi kehittämistä. Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa dokumentinhallinnan nykytilanteesta kehittämistä kaipaavat kohteet. Tutkimustulosten tarkoituksena oli tuottaa tietopohja dokumentinhallinnan kehittämiseksi Valtorin TUVE-viestintäpalveluyksikössä.

Tutkimuksen aiheen suunnittelun yhteydessä perehdyttiin aiheesta tehtyihin tutkimuksiin. Perehtymisvaiheessa havaittiin että tehtyjä tutkimuksia on olemassa paljon, mutta ne ovat pääsääntöisesti kehitystöitä. Esimerkiksi opinnäytetöitä on tehty aiheesta useita. Muun muassa Puolakan (2015) kirjoittama opinnäytetyö dokumentinhallinnasta käsittelee aihetta kehitysnäkökulmasta onnistuneesti.

Tässä tutkimuksessa keskityttiin kehittämisen sijasta ongelmien kartoittamiseen ja jätettiin varsinainen kehitystyö mahdolliseksi jatkotutkimusaiheeksi. Näin tutkimuksessa voitiin keskittyä perusteellisemmin muutosta vaativien kohteiden kartoittamiseen.

Teoriaosuudessa käytettiin esimerkkinä Microsoft SharePoint versiota 2013, sillä dokumentinhallinnan käytäntöjen kuvaaminen oli havainnollisempaa esimerkkien avulla. SharePoint oli jo valmiiksi käytössä Valtorin TUVE-viestintäpalveluyksikössä, minkä vuoksi sitä oli luontevinta käyttää esimerkkipäätelmänä.

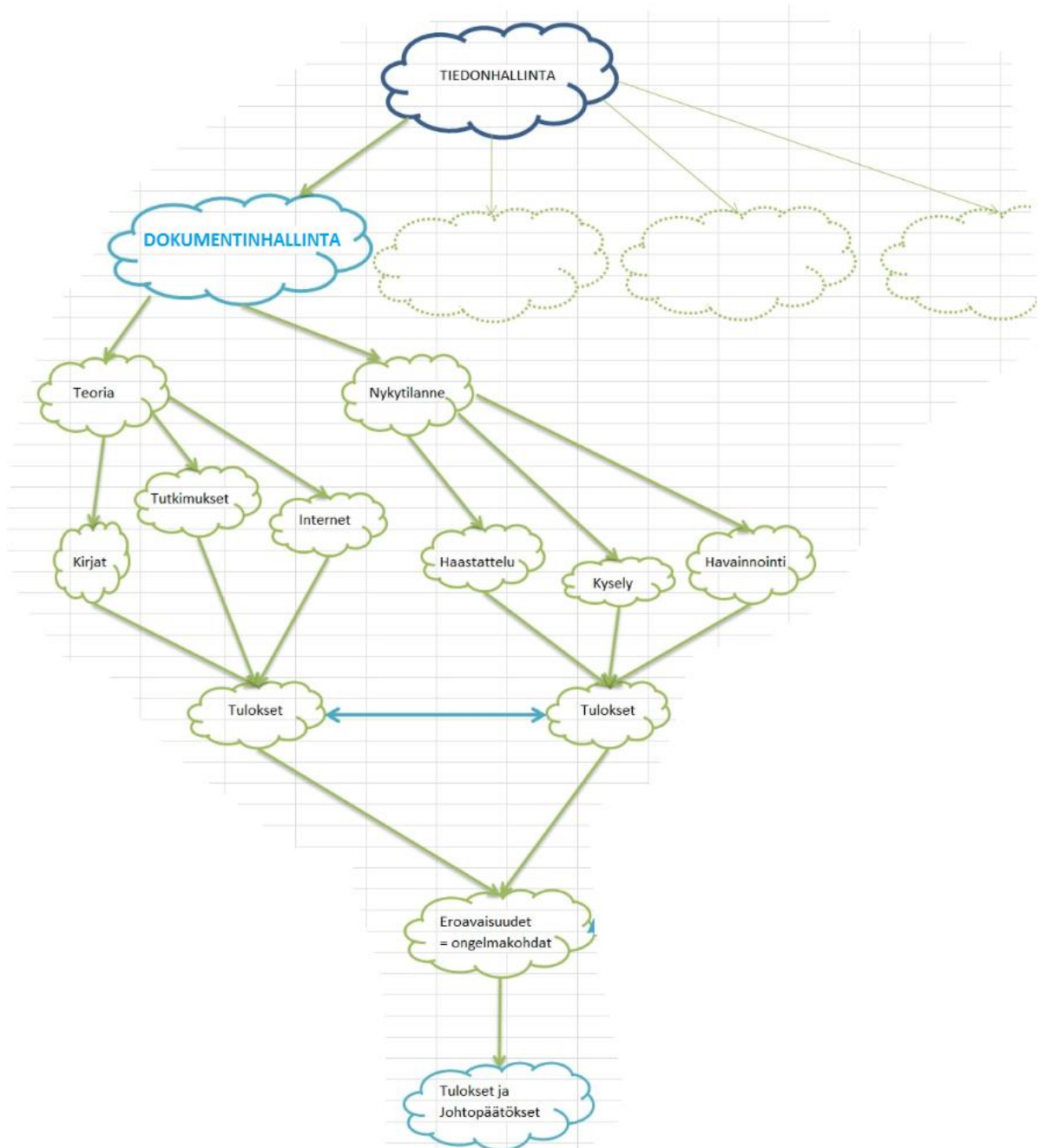
1.2 Tutkimusongelma ja tutkimuksen eteneminen

Tutkimusongelmaan lähdettiin etsimään ratkaisua kysymysten kautta. Päätutkimuskysymys ongelman selvittämiseksi oli: ”Mitä kehitettävää dokumentinhallinnassa on

TUVE viestintäpalveluissa?” Pääkysymyksen ympärille luotiin kaksi alakysymystä, joiden tarkoitus oli toimia apuna pääkysymykseen vastaamisessa. Alakysymyksinä toimivat kysymykset:

- Mitä on hyvä dokumentinhallinta?
- Minkälaisia ongelmakohtia dokumentinhallinnassa on nykytilanteessa?

Tutkimuskysymyksiin etsittiin vastaukset vertailun avulla. Vertailussa tutkittiin mitä on hyvä dokumentinhallinta teoriassa ja verrattiin löydettyjä tuloksia nykytilanteeseen. Teorian ja nykytilanteen vertailun tuloksena saatiin listattua nykytilanteen kehittämiskohteet. Kuviossa 1. on esitetty tutkimuksen kulkukaavio.



Kuvio 1. Tutkimuksen kulkukaavio.

1.3 Ongelman rajaus

Aihealueen valinnan jälkeen tutkimusta lähdettiin toteuttamaan rajaamalla näkökulmaa. Näkökulmaksi valittiin tutkimuksen alussa kokonaisuus ”tiedonhallinta”, mutta jo aineiston keräämisvaiheessa havaittiin aihekokonaisuuden olevan todella laaja-alainen. Näkökulmaa supistettiin tutkimukseen sopivaksi siten, että se koski ainoastaan tiedonhallinnan osakokonaisuutta; dokumentinhallintaa. Kokonaisuutena dokumentinhallinta on moniulotteinen ja siihen liittyvien haasteiden määrittämisen

kokonaisvaltaisen tiedonhallinnan kannalta todettiin tutkimuksen suunnitteluvaiheessa tärkeäksi.

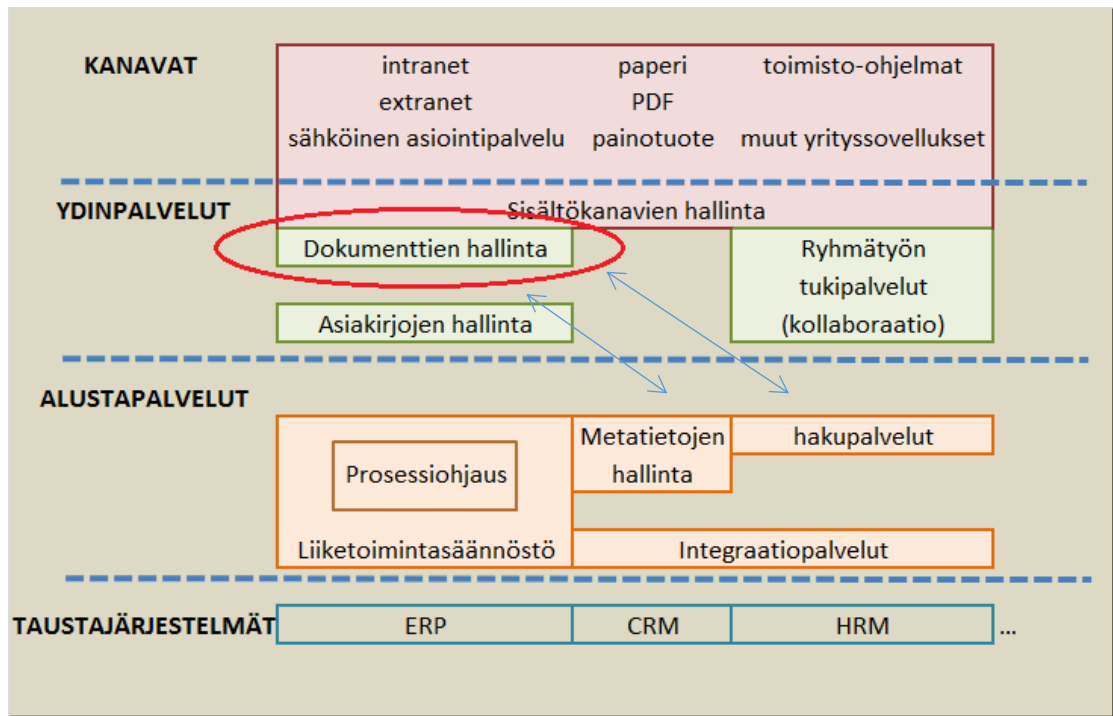
Toinen raja-
aus koski kohdeorganisaatiota. Erilaisista toiminnoista vastaavia yksiköitä Valtorissa on runsaasti ja jokaisen toimintatavat ovat toisistaan poikkeavia, minkä vuoksi tutkimus rajattiin koskemaan ainoastaan Valtorin TUVE-viestintäpalveluyksikköä. Tutkimuksen rajaamisella tiettyyn yksikköön pyrittiin tarkempien tutkimustulosten saamiseen. Erityisesti kyselyn kontrollointi ja havaintojen tekeminen oli kyseisellä rajauksella helppoa, sillä tutkimuksen tekijä työskentelee tutkimuksen kohteena olevassa yksikössä.

Dokumentinhallinta on kokonaisuus, johon liittyy paljon erilaisia ominaisuuksia ja näkökulmia. Jotta tutkimukseen saatiin luotua toimiva vertailuasetelma, valittiin vertailtavaksi hallittu joukko dokumentinhallinnan ydinominaisuuksia. Vertailuun valitut ominaisuudet olivat metatietojen hallinta, dokumenttien elinkaaren hallinta, versionhallinta, käyttöoikeuksien hallinta sekä muutosten hallinta. Kyseiset ominaisuudet valittiin sillä perusteella, että ne olivat niitä ydinominaisuuksia, jotka esiintyivät johdonmukaisesti dokumentinhallintaa käsittelevissä julkaisuissa.

1.4 Tutkimuksen viitekehys

Näkökulman suunnitteluvaiheessa perehdyttiin aiheesta jo tehtyihin tutkimuksiin, kirjallisuuteen sekä internetlähteisiin. Lisäksi määritettiin työtä koskevat pääkäsitteet, jotka on esitetty luvussa 1.5. Viitekehysten pohjana tutkimuksessa toimi kirjassa ”Tiedonhallinta – avain tietotyöntuottavuuteen” (Kaario & Peltola 2008) esitetty tiedonhallinnan palvelukehikko (ks. kuvio 2). Palvelukehikko esittää tiedonhallinnan eri palvelukokonaisuudet.

Vaikka tiedonhallinta koostuu pienemmistä osakokonaisuuksista, ei niitä voida tarkastella täysin erillisinä yksiköinä, sillä osakokonaisuudet täydentävät toisiaan ja jokainen osa muodostaa tärkeän osan kokonaisuudessa. Tutkimuksen pääpaino sijoitui dokumenttien hallinnan ympärille, mutta tutkimukseen liittyi myös alustapalveluihin lukeutuvia palveluita. Viitekehys toimi tutkimuksen alussa aiheen rajauksen tukena. (Kaario & Peltola 2008, 18.)



Kuvio 2. Tiedonhallinnan palvelukehikko. (Kaario & Peltola 2008, 18.)

1.5 Käsitteistö

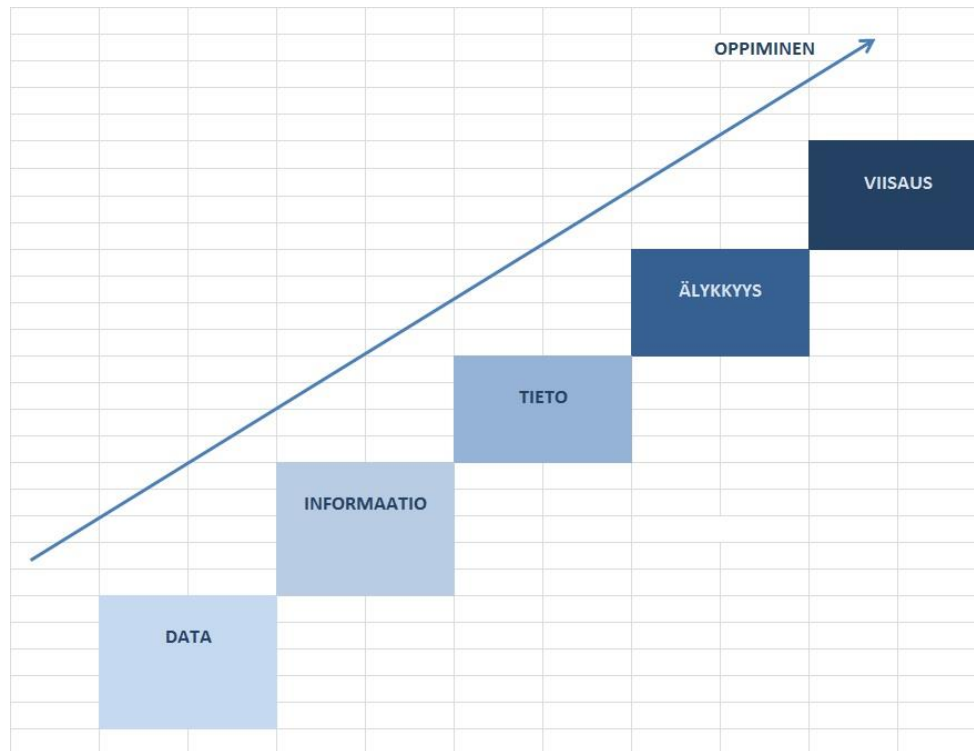
Tutkimuksessa esiintyviä tärkeimpiä käsitteitä ovat dokumentti, dokumentinhallinta ja tiedonhallinta. Lisäksi kokonaisuuden kannalta on tärkeä ymmärtää myös käsitteiden data, informaatio, asiakirja ja tieto merkitys, sillä termit sekoittuvat toisiinsa usein etenkin puhekielessä.

Data on eräänlaista informaation raakamateriaalia, jota tuotetaan usein ihmisen hyvin pienellä osallistumisella (Rowley & Farrow 2000, 21). Data voi olla esimerkiksi numeroita tai yksittäisiä sanoja, joilla ei ole sen suurempaa merkitystä. Data itsessään on hyödytöntä ennen kun sille annetaan tarkoitus ja se saatetaan ihmisen ymmärtämään muotoon.

Kun data muuttuu merkityksen sisältäväksi kokonaisuudeksi, sitä kutsutaan informaatioksi (Sydänmaanlakka 2000, 254). Esimerkiksi numero 8 on dataa, mutta kun sille annetaan lisämääreitä, siitä tulee informaatiota. Kello 8 on aika jolloin vastaanottajan kuuluu saapua töihin; tämä on informaatiota. (Jokela 2011.)

Tieto on eräänlaista jalostunutta informaatiota. Tieto on jotain mitä tiedämme. Tietoon liittyy datan ja informaation lisäksi myös uskomuksia ja odotuksia. Tieto käsit-

teenä on todella laaja. Yksi käytetyimmistä ja selkeimmistä jäsentelytavoista on tiedon kuvaaminen tasojen avulla. (Laihoinen, Hannula, Helander, Ilvonen, Jussila, Kukko, Kärkkäinen, Lönnqvist, Myllärniemi, Pekkola, Virtanen, Vuori, Yliniemi 2013, 17–18.) Nämä tasot ovat data, informaatio, tieto, älykkyyys ja viisaus (ks. kuvio 3).



Kuvio 3. Tiedon hierarkia. (Sydänmaanlakka 2000, 177.)

Dokumentti voi olla mitä tahansa informaatiota tulostettuna tai digitaaliseen muotoon tallennettuna (Dictionary of Information & Library Management 2006, 60). Dokumentti sisältää asiakokonaisuuden, jonka ihminen pystyy ymmärtämään. Dokumentilla ei tarvitse olla varsinaista merkitystä yritykselle, vaan se voi palvella täysin käyttäjän omia tarpeita. Tällaisen tiedon häviämisestä ei välttämättä koidu yrityksen kannalta suurtakaan vahinkoa, mutta se on usein tarpeellista työn tekemisen kannalta. (Kaario & Peltola 2008, 20.) Dokumentilla tässä tutkimuksessa tarkoitetaan digitaaliseen muotoon tallennettua informaatiota. Dokumentteja TUVE-viestintäpalvelyksikössä ovat muun muassa järjestelmädokumentaatio, asiakasohjeet ja asiantuntijaohjeet.

Asiakirjat ovat niitä informaation kirjallisessa tai digitaalisessa muodossa olevia julkaisuja, jotka ovat organisaation toiminnan kannalta kriittisiä. Asiakirjat ovat virallisia ja kytköksissä yrityksen varsinaiseen toimintaan. Tällaisen informaation katoaminen voisi olla yritystoiminnan kannalta hyvinkin haitallista, koska asiakirjoja käytetään muun muassa päätöksenteon tukena. (Kaario & Peltola 2008, 20.) Tässä tutkimuksessa ei käsitellä asiakirjojen hallintaa, sillä asiakirjojen hallinta on tiedonhallinnan oma erillinen osakokonaisuutensa.

Dokumentinhallinnan tarkoitus on varmistaa, että tieto on helposti löydettävissä, eheää, ajantasaista ja kaikkien niiden henkilöiden saatavilla, jotka sitä tarvitsevat ja joilla on sen käyttöön oikeudet. Dokumentinhallinta on yksi tiedonhallinnan laaja palvelukokonaisuus, jonka tärkeimpiin tehtäviin kuuluvat muun muassa versionhallinta, metatiedon hallinta, dokumenttien elinkaaren hallinta, käyttöoikeuksien hallinta sekä muutosten hallinta (Kaario & Peltola 2008, 23–33). Edellä mainitut dokumentinhallinnan ydinominaisuudet on valittu tämän tutkimuksen kulmakiviksi.

Tiedonhallinta on yksinkertaistettuna yhteen lauseeseen sitä, että saadaan kerättyä, järjestettyä ja tallennettua tieto hallitulla ja tarkoituksenmukaisella tavalla. Tiedonhallinnan päätavoite on varmistaa, että tieto on ajantasaista, laadukasta ja luotettavaa. Tehokkaasti hallitun tiedon voidaan sanoa olevan yrityksen yksi tärkeimmistä voimavaroista, mutta silti tämä osa-alue jää usein toiminnan kehittämisessä taka-alalle.

1.6 Vertaileva tapaustutkimus

Tutkimus ei ole kehitystyö, joten tutkimusmenetelmäksi valittiin vertaileva tapaustutkimus (Case Study). Tapaustutkimuksen kuvataan olevan perusteellista tietoa tapauksesta tai useammasta tapauksesta, jotka ovat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. (Linden 2015, 134.) Tapaus voi olla esimerkiksi yksittäinen tilanne, ryhmä, prosessi tai ilmiö (Eriksson&Koistinen 2005, 5). Tässä tutkimuksessa käsiteltiin yksittäistä tapausta ”TUVE- viestintäpalveluyksikön dokumentinhallinta” ja tavoitteena oli selvittää minkälaista on toimiva dokumentinhallinta ja verrattiin toimivia periaatteita dokumentinhallinnan nykytilanteeseen. Tapaustutkimus valittiin, koska työn tavoite sopi hyvin tapaustutkimuksen luonteeseen.

Tapaustutkimukselle tyypillistä on, että kerätään mahdollisimman monipuolinen aineisto, jonka avulla saadaan kuvattua tutkimuksen kohdetta mahdollisimman tarkasti. Tapaustutkimuksessa erilaisten aineistojen kerääminen ja yhdistely antavat tapaukselle erilaisia näkökulmia (Laine 2008, 49). Tässä työssä aineistoina käytettiin teemahaastattelua, kontrolloitua kyselyä, osallistuvaa havainnointia ja kirjallisia aineistoja. Haastattelu, kysely ja havainnointi pyrkivät selvittämään nykytilannetta ja kirjallista aineistoa käytettiin selvittämään toimivan dokumentinhallinnan periaatteita.

Haastattelussa haastateltiin TUVE- viestintäpalveluiden esimiestä ja haastattelun avulla pyrittiin selvittämään yksikön esimiehen näkemys nykyisestä dokumentinhallinnan tilanteesta. Haastattelumuotona käytettiin teemahaastattelua, mikä tarkoittaa, että valmiita kysymyksiä oli laadittu, mutta kysymyksille ei ollut valmista järjestystä ja muotoa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2015, 208).

Kysely tehtiin Webropol kyselynä kaikille TUVE-viestintäpalveluyksikön jäsenille ja sen tehtävänä oli selvittää minkälainen dokumenttienhallinnan tilanne tutkimushetkellä oli tiimin jäsenten näkemyksen mukaan. Kysymykset laadittiin siten, että ne vastasivat teoriaosuudessa löydettyjä dokumentinhallinnan osa-alueita. Näin kyselyn vastauksia voitiin verrata teoriaosuuteen hallitusti.

Ennen kyselyn lähettämistä vastaanottajille pidettiin lyhyt esittely siitä, mikä kyselyn tarkoitus oli. Kysely esiteltiin TUVE-viestintäpalveluyksikön tiimipalaverissa, johon kaikki osallistuvat aina työtehtävien niin salliessa. Tilaisuuden valinnalla pyrittiin siihen, että tieto kyselystä ja sen tarkoituksesta saatiin tuotua mahdollisimman monelle kyselyn kohteena olevalle henkilölle. Esittelytilaisuudessa valmistauduttiin vastaamaan myös mahdollisiin kyselyä koskeviin kysymyksiin, mutta kysymyksiä ei tilaisuudessa kuitenkaan esitetty. Kyselyn esittelytilaisuuden päätarkoitus oli parantaa vastaamisprosenttia ja varmistaa, että vastaajat tiesivät mihin tarkoitukseen kysely tehtiin.

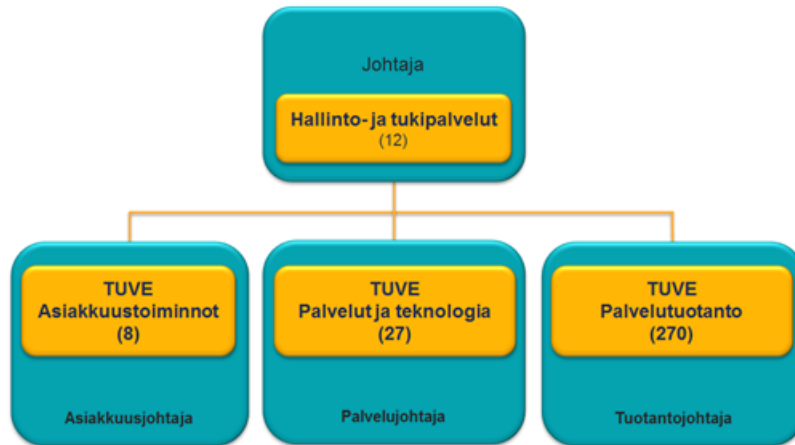
Havainnointitapana käytettiin osallistuvaa havainnointia. Tutkimuksen tekijä on osa tutkimukseen osallistuvaa TUVE-viestintäpalveluyksikköä, minkä vuoksi havaintojen tekeminen oli luontevaa tutkimuksen edetessä. Havainnointi toimi kyselyn ja haastattelun vastausten luotettavuuden arvioinnin tukena.

Koska dokumentinhallinta on laaja ja usein vaikeastikin hahmotettava kokonaisuus, valittiin tähän työhön esimerkkijärjestelmäksi Microsoft SharePoint 2013. Kyseinen järjestelmä valittiin esimerkiksi sen vuoksi, että kyseinen järjestelmä on suunniteltu muun muassa dokumenttien hallintaan ja siitä löytyvät dokumentinhallinnan työkalut. SharePoint on toimiva esimerkki myös sen vuoksi, että se on käytössä tutkimuskohteena olevassa organisaatiossa.

1.7 Toimeksiantajan esittely

Valtori eli Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus tuottaa kaikki valtionhallinnon toimialariippumattomat ICT-palvelut. Asiakaskuntaan lukeutuu valtionhallinnon virastojen ja laitosten lisäksi myös muita julkisen hallinnon toimijoita. Organisaationa Valtori on noin 1100 henkilön voimin pyörivä kokonaisuus ja toimintaa on ympäri Suomea, jopa 42 eri paikkakunnalla. Valtorin tavoite on tuottaa palvelut siten, että ne olisivat ekologisia, turvallisia, laadukkaita, kilpailukykyisiä ja täyttäisivät asiakastarpeet parhaalla mahdollisella tavalla. Sillä, että Valtori tuottaa kaikki yhteiset tieto- ja viestintätekniikkapalvelut saavutetaan tilanne, jossa virastojen ja ministeriöiden tietohallintojohto voi keskittää aikansa ja osaamisensa oman hallinnonalansa ydintoimintojen tietojärjestelmien kehittämiseen. (Valtorin verkkosivut, tietoa Valtorista.)

Valtorin alla toimii TUVE-yksikkö, jonka tehtävänä on tuottaa Hallinnon turvallisuusverkko TUVE:n tieto- ja viestintätekniset palvelut ja integraatiopalvelut. TUVE-yksikön asiakkaita ovat mm. Poliisi, Rajavartiolaitos, Häätäkeskuslaitos, Maahanmuuttovirasto, Puolustusvoimat ja Sisäministeriö. TUVE-yksikössä työskentelee noin 350 henkilöä ja toimintaa on 28 paikkakunnalla ympäri Suomen. Organisaation rakenne on esitetty kuviossa 4. (Valtori TUVE-yksikön yleisesittely.)



Kuvio 4. TUVE-organisaation rakenne. (Valtori TUVE-yksikön yleisesittely.)

TUVE- viestintäpalveluyksikkö sijoittuu käyttäjäpalveluihin. Kuviossa 5 on esitetty viestintäpalveluiden sijoittuminen organisaatiossa sekä viestintäpalveluiden tarjoamat pääpalvelut. Viestintäpalveluiden tarjoamien ratkaisujen avulla varmistetaan loppukäyttäjien turvallinen keskinäinen viestintä.

Palveluissa huolehditaan laitteiden ja järjestelmien ylläpidosta, häiriötilanteiden hallinnasta, käyttäjätuesta sekä palvelun kehityksestä. Viestintäpalveluyksikössä työskentelee yhteensä 23 henkilöä erilaisissa tehtävissä ja henkilöstö on jakautunut kaiken kaikkiaan seitsemälle eri paikkakunnalle. Se että henkilöstö sijaitsee toimipisteillä ympäri Suomea, korostaa tarvetta hyvin organisoidulle dokumenttienhallinnalle. TUVE- viestintäpalveluyksikön vastuulle kuuluu useita järjestelmiä ja erilaista dokumentaatiota on paljon.



Kuvio 5. viestintäpalveluiden sijoittuminen TUVE-organisaatiossa. (Valtori TUVE-yksikön yleisesittely.)

2 Dokumentinhallinta

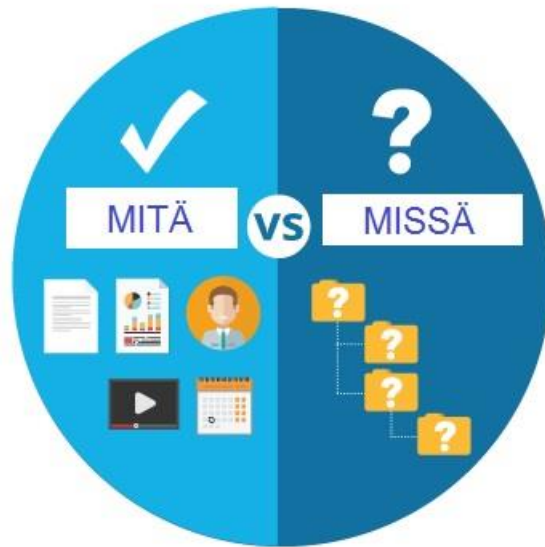
Toimivan dokumentinhallinnan periaatteista tähän työhön poimittiin sellaisia dokumentinhallinnan ominaisuuksia, jotka esiintyvät johdonmukaisesti aihetta käsittelevässä kirjallisuudessa. Näitä dokumentinhallinnan ydinominaisuuksia ovat linkkaaren hallinta, versionhallinta, metatietojen hallinta, käyttöoikeuksien hallinta ja muutosten hallinta.

Kaiken tiedon tulee olla jäsennellään yhdeksi selkeäksi kokonaisuudeksi. Jos kokonaisuus ei ole selkeä, menee tietoa hukkaan ja sen etsiminen vie aikaa ja näin ollen myös kallista työaikaa. Pahimmassa tapauksessa yhden dokumentin etsimiseen tarvitaan usean henkilön panosta. Dokumentit ja niiden sisältämä tieto pitäisi nähdä yrityksen hyödykkeenä, kun niihin panostetaan, panostetaan yrityksen toiminnan sujuvuuteen ja näin ollen myös talouteen. Verrataan dokumenttien järjestämistä uuteen asuinalueeseen. Rakentaminen ei etene suunnitelmallisesti ja tehokkaasti siten, että taloja rakennetaan sinne tänne ilman kokonaissuunnitelmaa. Uuden alueen rakentaminen täytyy aloittaa asemakaavan toteuttamisella. Asemakaava on ilmakehän suunniteltavasta alueesta eli kokonaiskuva, jossa yksityiskohdilla ei ole vielä merkitystä. Dokumenttien organisoimisen tavoite on samankaltainen, eli tarkoituksena on kuvata tiedot sekä yleisellä tasolla, että myöhemmässä vaiheessa tarkemmalla tasolla. Jos kokonaiskuva puuttuu, eivät alemman tason tiedotkaan ole järjestyksessä (Hovi 2009, 12).

2.1 Metatietojen hallinta ja tietojen löydettävyyden

Dokumentinhallinta perustuu sisältöä kuvaavaan metatietoon. Metatieto eli metadata on siis lyhyesti "tietoa tiedosta" ja sitä voidaan pitää dokumentinhallinnan yhtenä tärkeimpänä ydinominaisuutena. Metatiedot mahdollistavat halutun tiedon löytämisen suurenkin tietomäärän joukosta helposti. (Linden 2015, 13.)

Metatietojen avulla dokumentteja on mahdollista hallita siten, että dokumentin sijainnilla ei ole merkitystä vaan tiedoston löytyminen perustuu sijainnin sijasta sisältöön (ks. kuvio 6) (M-Files – Metatietopohjaista tiedonhallintaa).



Kuvio 6. Dokumentin etsiminen sisällön perusteella. (M-Files – Metatietopohjaista tiedonhallintaa.)

SharePointissa metatietoja voidaan hyödyntää monella tavalla. Asiakirjakirjastoille voidaan suunnitella tarkoituksenmukaiset tietokentät, joiden avulla kirjaston sisältöä voidaan suodattaa, lajitella tai muodostaa kenttien avulla erilaisia näkymiä tarpeen mukaan. Kirjaston asetuksista pääsee katsomaan kyseisessä kirjastossa käytössä olevia sarakkeita eli metatietokenttiä ja luomaan tarvittaessa uusia (ks. kuvio 7). (Sovelto 2015, 99.)

Sarakkeet

Sarakkeeseen tallennetaan tietoja kustakin tiedostokirjaston asiakirjasta. Seuraavat sarakkeet ovat tällä hetkellä käytettävissä tässä tiedostokirjastossa:

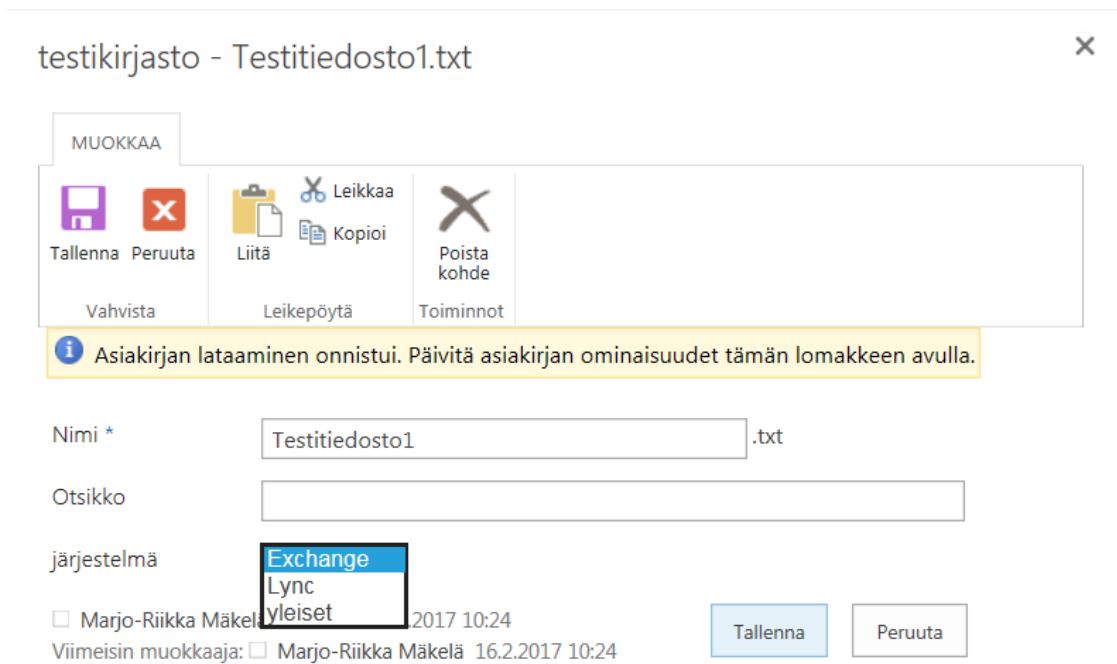
Sarake (muokkaa napsauttamalla)	Laji	Pakollinen
Otsikko	Yksi tekstirivi	
järjestelmä	Vaihtoehto	
Luotu	Päivämäärä ja kellonaika	
Muokattu	Päivämäärä ja kellonaika	
Muokkaaja	Henkilö tai ryhmä	
Tekijä	Henkilö tai ryhmä	
Uloskuittaja	Henkilö tai ryhmä	

- [Luo sarake](#)
- [Lisää aiemmin luoduista sivustosarakkeista](#)
- [Sarakkeiden järjestys](#)
- [Indeksoidut sarakkeet](#)

Kuvio 7. Kirjaston sarakkeiden määrittäminen SharePoint 2013.

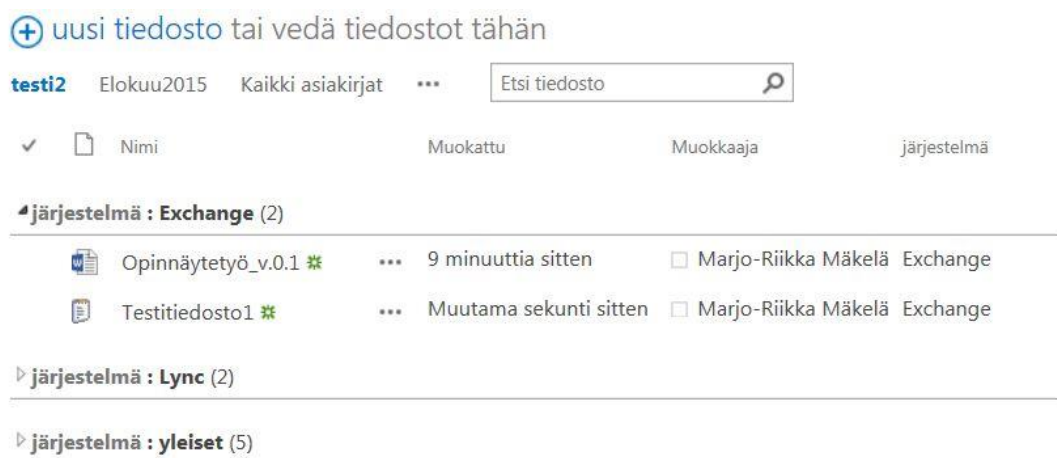
Sivustosarakkeilla tarkoitetaan sellaisia sarakkeita eli metatietoja, joiden avulla pystytään luomaan metatietokenttiä, jotka ovat käytettävissä sivustokokoelman kaikissa kirjastoissa ja luetteloissa. Jokaiselle kirjastolle ei täten tarvitse luoda erillisiä sarakkeita vaan samoja saraketietoja voi hyödyntää saman sivustokokoelman muissakin kirjastoissa ja luetteloissa. Sivustosarakkeet ovat hyödyllisiä muun muassa silloin, kun organisaatio haluaa yhtenäistää käytettäviä metatietoja. Samat asetukset voidaan jakaa kaikkiin haluttuihin kirjastoihin ja luetteluihin ja näin luetteloista ja kirjastoista saadaan yhdenmukaisempia (Microsoft Office Tuki; Sivustosarakkeen luominen).

Metatietoja voidaan käyttää muun muassa tiedon ryhmittelemiseen. Dokumentin tallennusvaiheessa annetaan dokumentille metatiedot (ks. kuvio 8). Esimerkissä ei ole muita määritettäviä metatietoja kuin järjestelmä. Vaihtoehdot on ennalta määritetty, jolloin käyttäjän ei tarvitse itse miettiä vaihtoehtoja eikä vaihtoehtoja ajan mittaan muodostu liikaa. Jos käyttäjät voisivat itse määrittää vaihtoehdon vapaasti, eri vaihtoehtoja saattaisi kertyä niin paljon, ettei kyseisen metatiedon täyttämisestä enää olisi varsinaista hyötyä. Metatietojen määrittämisen pitäisikin olla mahdollisimman automaattista ja käyttäjän vastuulle jäädä mahdollisimman vähän.



Kuvio 8. Metatietojen määrittäminen dokumentille sen tallennusvaiheessa.

Metatietojen avulla kirjastossa oleva tieto voidaan esittää monella eri tavalla perustuen valittuun metatietoon. Esimerkissä näkymä on lajiteltu nimeltään järjestelmä olevan metatiedon mukaisesti (ks. kuvio 9). Kun dokumentti tallennetaan siten, että sille on täytetty kysytyt metatiedot, se siirtyy metatietoihin perustuvien sääntöjen mukaisesti lopulliseen sijaintiinsa.

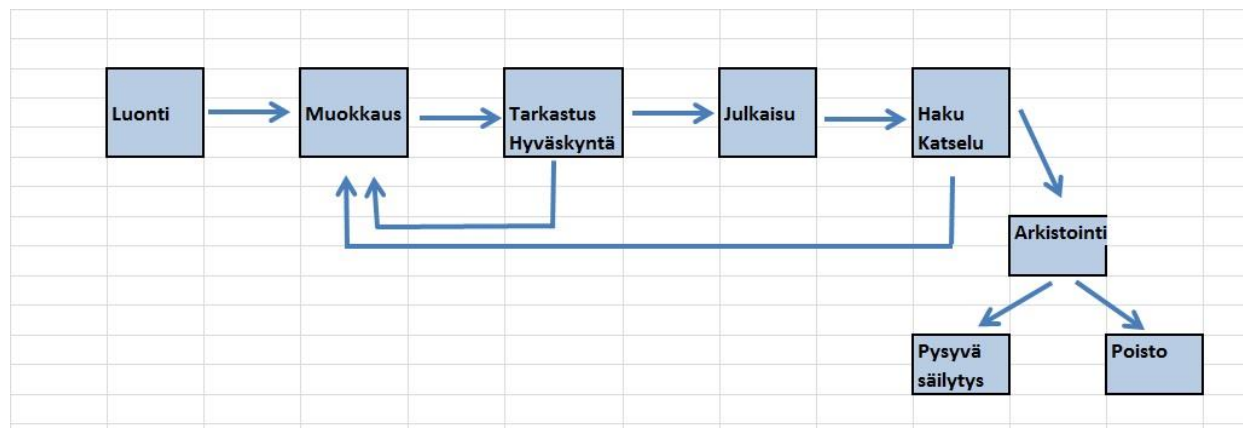


Kuvio 9. Kirjaston näkymän ryhmittely perustuen metatietoon nimeltään järjestelmä.

SharePoint 2013 hakutuloksia pystyy suodattamaan useilla eri kriteereillä. Hakutuloksia voidaan suodattaa esimerkiksi tiedoston tyyppin, sijainnin, tekijän tai muokausajankohdan perusteella. Haulle pystyy myös määrittämään tietyn alueen, jolta tietoa halutaan hakea. Hakea voi esimerkiksi yhdestä kirjastosta kerrallaan tai hakea voi koko sivustosta. Haun kanssa saumattomasti yhteistyössä toimivat metatiedot, joita on helppo hyödyntää haussa. Hakea voi avainsanojen perusteella ja tarkentaa hakua vielä lisää metatietojen avulla. Hakea voi esimerkiksi tietyn tekijän luomia dokumentteja tai hakea tietyn muokauspäivämäärän mukaan.

2.2 Dokumenttien elinkaaren hallinta

Dokumentteja tulee hallita niiden koko sen elinkaaren ajan. Pääsääntö on, että jokaisen dokumenttien elinkaari alkaa luomisesta ja päättyy poistoon tai pysyvään säilyttämiseen.



Kuvio 10. Dokumentin elinkaari. (Anttila 2011, 5.)

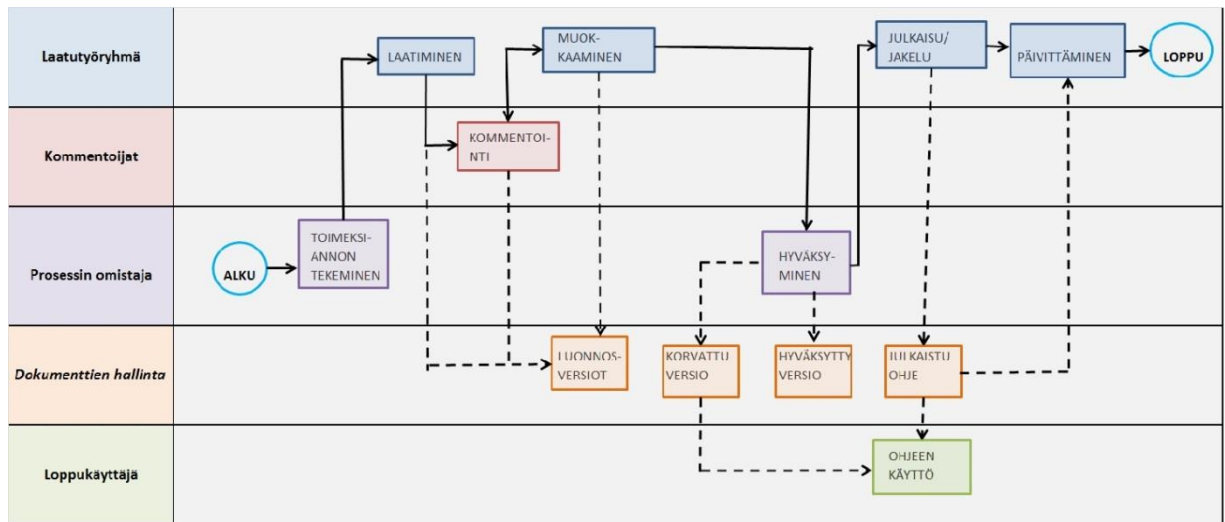
Kuviossa 10 on esitetty yksinkertaistettu kuvio dokumentin elinkaaren päävaiheista. Luontivaiheessa luodaan joko analoginen tai digitaalinen dokumentti, nykyään lähes poikkeuksetta kaikki dokumentit ovat digitaalisia. Kun dokumentti on kerran luotu, sitä voidaan muokata. Dokumentti on harvoin heti luomisen jälkeen siinä muodossa johon se halutaan jättää. Dokumenttia muokataan yleensä useammin kuin kerran sen elinkaaren aikana.

Dokumentin muokkaaminen aloitetaan ensin kuittaamalla dokumentti ulos. Kun dokumentti on kuitattu ulos, siihen eivät muut käyttäjät voi tehdä muutoksia ennen kun se kuitataan takaisin sisään. Dokumenttia voidaan muokata myös ilman sisään ja

uloskuittaus toimintoja, mutta sisään ja uloskuittaustoiminto vähentää sekaannusten ja ristiin tehtävien muutosten mahdollisuutta (Microsoft Office Tuki; Tiedoston kuittaaminen ulos ja muokkaaminen).

Kun dokumentti on muokattu haluttuun muotoonsa, lähetetään dokumentti tarkastettavaksi ja/tai hyväksyttäväksi sovitulle tarkastajalle. Kaikille dokumenteille tätä vaihetta ei tarvita, mutta jotkut dokumentit voivat olla sellaisia, joiden julkaiseminen vaatii ensin tarkistus ja hyväksyntäprosessin läpi käymisen. Tämä vaihe onkin dokumentin elinkaareissa vaihtoehtoinen ja jos sille ei ole tarvetta, voidaan dokumentti julkaista ilman tätä vaihetta. Kun dokumentti on julkaistu järjestelmään, sitä voidaan katsella ja käyttää erilaisia hakutoimintoja dokumentin löytämiseen. Dokumentille luontivaiheessa määritetyt metatiedot helpottavat dokumentin löytymistä. Kun dokumenttia ei enää tarvita, arkistoidaan se sovitulla tavalla. Arkistosta dokumentteja on helppo vielä lukea tarvittaessa tai palauttaa käyttöön. Yleensä dokumentin elinkaaren viimeinen vaihe on poisto, mutta jotkut dokumentit vaativat pysyvää säilytystä, jolloin ne siirretään pysyvää säilytystä varten sovittuun sijaintiin.

Huomioitavaa on, että jokaisen dokumentin elinkaari on erilainen. Moni dokumentti käy läpi lukuisia eri vaiheita aina muokkaamisesta uusien versioiden luomiseen. Kuviossa 11 on esitetty yksi dokumentin elinkaaren malli sellaiselle dokumentille, joka tyypiltään on toimintaohje. Esimerkkitapauksessa Dokumenttien luomiselle on olemassa prosessin omistaja, joka antaa toimeksiannon uuden dokumentin luomiselle. Toimeksiantaja myös hyväksyy luodut dokumentit ja niihin tehdyt muutokset. Laatutyöryhmän tehtävänä on laatia toimeksiantajan määrittämä dokumentti ja huolehtia siihen tehtävistä muutoksista sekä päivitysten tekemisestä. Lisäksi laatutyöryhmä julkaisee dokumentit kun prosessin omistaja on hyväksynyt muutokset. Dokumentinhallinnan avulla dokumentteihin tehtävät muutokset ovat hallittuja ja dokumentista valmistuu luonnosversioita, korvattuja versioita, hyväksytyjä versioita ja lopulta julkaistu ohje. Esimerkin dokumentti on tyypiltään ohje.

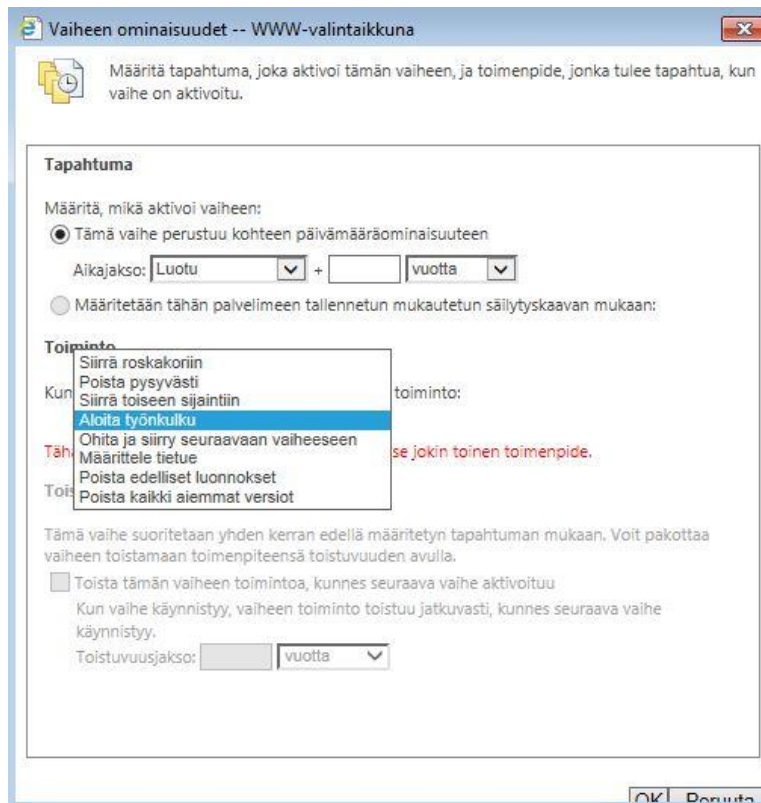


Kuvio 11. Dokumentin elinkaarimalli. (Kaario & Peltola 2008, 31.)

SharePointin yleiskuvauksessa keskitytään enemmän kokonaisten sivustojen elinkaaren hallintaan kuin yksittäisten dokumenttien hallintaan. Toisaalta taas sivustojen elinkaaren hallinta on suoraan yhteydessä dokumentteihin, sillä sivustojen hallinnassa tulee ottaa huomioon myös sivuston sisältö eli varsinaiset dokumentit.

Sivustoille voidaan järjestelmän valvojan toimesta määrittää esimerkiksi automaattinen poistoaika. Jos sivustoa ei ole käytetty tiettyyn aikaan, esimerkiksi puoleen vuoteen, poistuu sivusto automaattisesti. Tämä pakottaa käyttäjät huolehtimaan sivuston sisällöstä. Käyttämättömät sivustot voivat sekoittaa hakutuloksia ja vievät turhaan kallista tallennustilaa. Tämän vuoksi niiden sisällön tarkistamiselle kannattaa määrittää aikataulu. Aikataulun mukaan tehtävien tarkistusten yhteydessä sivuston sisältö käydään läpi ja sivuston tarpeellisuus arvioidaan. (Microsoft Office tuki; Yleiskatsaus: parhaat käytännöt ryhmäsivuston käytön hallintaan.)

SharePoint työnkulkujen avulla saadaan kuitenkin tarvittaessa määritettyä kirjastojen ja luetteloiden kohteille dokumenttien käsittelyä koskevia työnkuluja (ks. kuvio 12). Työnkulkujen avulla pystytään hallitsemaan myös muita dokumenttien elinkaaren vaiheita. Työnkulkujen avulla voidaan tehostaa muun muassa dokumenttien hyväksymisprosessia hallitsemalla ja seuraamalla henkilöiden työnkulkuun liittyvien tehtävien suorittamista. Kaikista työnkulkuun liittyvistä tehtävistä jää merkintä, kun ne on suoritettu.



Kuvio 12. Työnkululla määritettäviä dokumenttien käsittelyvaihtoehtoja.

2.3 Versionhallinta

Dokumentin elinkaaren aikana siitä useimmiten muodostuu useampia versioita. Versiot voivat olla erilaisia luonnosvaiheen versioita tai niin kutsuttuja pääversioita, jotka on julkaistu ja hyväksytty käyttöön. (Kaario & Peltola 2008, 22.) Esimerkiksi tätä tutkimusta kirjoitettaessa tallennettiin työstä väliversioita. Väliversioiden avulla oli mahdollista palata edelliseen versioon tilanteissa, joissa uusin versio ei ollutkaan sellainen kuin siitä oli tarkoitettu. Tällaisia kirjoittamisvaiheen virheitä sattuikin useita ja silloin edelliseen versioon palaaminen tai edellisestä versiosta palasien takaisin käyttöönnotto oli mahdollista. Jos muutokset tallennetaan aina edellisen version päälle, ei palaamismahdollisuutta enää ole. Tärkein versiohallinnan tehtävä onkin huolehtia että käyttäjillä on aina uusin versio käytettävänä, mutta myös mahdollisuus palauttaa ja tutkia vanhoja versioita (Kaario & Peltola 2008, 22).

Jotta versionhallinta toimisi sellaisten dokumenttien kohdalla jotka ovat yhteisessä käytössä, täytyy dokumenttien yhtäaikaisten muutosten tekeminen pystyä estämään. Dokumentti lukitaan niin pitkäksi aikaa kun siihen tehdään muutoksia ja kun

muutokset on tehty, julkaistaan dokumentti siten, että muiden on mahdollisuus tehdä siihen muutoksia. Yhtä dokumenttia ei siis ole mahdollista muokata usean käyttäjän toimesta samanaikaisesti ja näin vältetään ristiriitojen syntyminen. (Kaario & Peltonen 2008, 23.)

Ilman dokumenttien hallintaan tarkoitettua järjestelmää versioiden hallinta on hankalaa. Vain yhden henkilön tai muutaman henkilön käytössä olevien dokumenttien kohdalla tämä vielä onnistuu, mutta laajemmin yhteiskäyttöisien dokumenttien versionhallinta vaatii oikean dokumentinhallintajärjestelmän toimiakseen kunnolla. Ilman hallintajärjestelmää versionhallinta perustuu käytännössä tiedostojen nimeämiskäytäntöihin. Tiedostojen nimeämiseen perustuva versionhallinta täytyy käytännössä toteuttaa siten, että uusin versio sijaitsee yhdessä sijainnissa, muut käyttöön hyväksytyt toisessa ja vanhat versiot vielä kolmannessa. Tiedostojen siirtely sijaintien välillä tapahtuu manuaalisesti, mikä altistaa dokumentit inhimillisille virheille, jotka johtavat pahimmassa tapauksessa dokumenttien katoamiseen. (Anttila 2001, 18.)

Ilman varsinaista dokumentinhallintajärjestelmää dokumenttien löydettävyys on hankalaa, mikä versioinnin kannalta tarkoittaa sitä, että uusi versio saatetaankin tallentaa alkuperäisestä poikkeavalla nimellä. Muutosten tekijä voi lisäksi tallentaa uuden version sijaintiin, joka hänen mielestään on loogisempi kuin aiempi. Se mikä toiselle on loogista, ei kuitenkaan sitä välttämättä ole muille. Tällaisessa tilanteessa päädytään tilanteeseen, jossa samasta dokumentista sijaitsee versioita eri sijainneissa ja eri nimillä. Tällaisessa tapauksessa uusi luotu dokumentti ei ole kytköksissä alkuperäiseen ja samasta dokumentista käsitellään nyt versioita useammassa sijainnissa. Tilanne muodostuu äkkiä sekavaksi, eikä kaikilla dokumenttia tarvitsevilla tahoilla enää olekaan dokumentin ajankohtaista versiota käytössään. (Linden 2015, 64.)

Versiohallinnan tarpeet vaihtelevat eri organisaatioissa ja niiden sisälläkin. Versiointia pitää siis pystyä muokkaamaan tarpeiden mukaan. Kaikista yleisin versiointimalli on sellainen, jossa käytetään kaksitasoista versiointia: pää- ja aliversioita. Pääversiot ovat niitä versioita, jotka on hyväksytty käyttöön. Nämä versiot yleisesti tarkistetaan ja käyvät läpi jonkin asteisen hyväksymisprosessin ennen kun ne otetaan käyttöön. Pääversiot nimetään yleensä numeroilla tai kirjaimin. Aliversioita käytetään dokumentin työstövaiheessa. Nämä versiot ovat siis niitä, joita muodostuu kun dokument-

ti on vielä keskeneräinen. Aliversiot numeroidaan siten, että pääversion numeron perään merkitään luku erotettuna pisteellä. Esimerkiksi dokumentin versio 1.0 jota aletaan työstää versioon 2.0, työvaiheen versiot merkittäisiin luvuilla 1.1, 1.2, 1.3 ja niin edelleen. (Anttila 2001, 38.)

Versioiden yhteydessä dokumentille annetaan yleensä versionumeron lisäksi lisätietoja tehdyistä muutoksista. Muutosten tarkoitus on kertoa lukijalle, mitä muutoksia versiossa on edelliseen verrattuna. Jotkut hallintajärjestelmät mahdollistavat myös dokumenttien kommentoinnin. (Anttila 2001, 40.) Kommenttien avulla on lukijoiden helppo jättää esimerkiksi tieto dokumentissa havaitsemastaan virheestä, kehitysehdotuksia tai jos kokee koko dokumentin tarpeettomaksi. Kommentit toimivat lisäksi eräänlaisena punaisena lankana jota seuraamalla päästään helposti kiinni siitä, miksi dokumenttia lähdettiin kehittämään seuraavaan versioon. (Anttila 2001, 64-65.)

Kaikista helpoimmalla versioinnista selviää sen automatisoinnilla. Toimiva automatisointi huolehtii, että käyttäjän huoleksi jää käytännössä vain tallentamisesta huolehtiminen. Versioinnin automatisoinnilla huolehditaan siitä, että jokaisesta muutoksesta ja uudesta tiedosta jää jälki ja tieto tehdyistä muutoksista on tarvittaessa saatavilla. (Linden 2015, 66.)

SharePointin versionhallintaa voidaan määrittää kirjastokohtaisesti. Versioinnissa voidaan määrittää muun muassa se, montako vanhaa versiota säilytetään ja montako aliversiota on mahdollista luoda. SharePointissa versiotietoja voidaan tallentaa kolmella eri tavalla: Ei versiointia käytössä laisinkaan, luodaan vain pääversiot tai luodaan pääversiot ja niiden lisäksi aliversioita. (Sovelto 2015, 83.) Kuviossa 13 määritetyillä asetuksilla kyseisessä kirjastossa olisi käytössä versiointi, johon sisältyy sekä pää että aliversiot. Versioita tallennettaisiin viisi pääversiota sekä viisi aliversiota.

Luodaanko versio aina, kun luettelon tiedostokirjasto tiedostoa muokataan?

- Ei versiotietoja
- Luo pääversiot
Esim.: 1, 2, 3, 4
- Luo pää- ja aliversiot (luonnokset)
Esim.: 1.0, 1.1, 1.2, 2.0

Voit valinnaisesti rajoittaa säilytettävien versioiden määrää:

- Säilytä seuraava määrä pääversioita:
- Säilytä luonnokset seuraavalle määrälle pääversioita:

Kuvio 13. SharePoint 2013 versioinnin määrittäminen kirjastolle.

2.4 Käyttöoikeuksien hallinta

Dokumentteja koskeva käyttöoikeuksien hallitseminen on yksi dokumentinhallintaan tarkoitettujen järjestelmien tärkeimmistä ydinpalveluista. Järjestelmän tehtävänä on valvoa käyttäjien pääsyä dokumentteihin, sillä eri käyttäjillä ja käyttäjäryhmillä on erilaisia tarpeita dokumenteille. Kaikkien käyttäjien ei ole tarpeen päästä käsiksi kaikki dokumentteihin, mutta kaiken tarvittavan tiedon on oltava saatavilla. Käyttöoikeuksien avulla saadaan hallittua oikeuksia katsella dokumentteja, kenellä on oikeus muokata dokumentteja, oikeuksia dokumenttien hyväksymiseen ja dokumenttien poistamiseen. Haastavaa käyttöoikeuksien hallinnan kannalta on elinkaaren eri vaiheiden välillä muuttuvat tarpeet. Esimerkiksi käyttäjällä, jolla on oikeudet luoda dokumentti, ei saakaan olla muokkaamisoikeuksia enää julkaisemisen jälkeen. (Anttila, IITC.)

SharePointissa käyttöoikeuksia voidaan jakaa sivustokokoelmatasolla, yksittäisille sivustoille tai vielä yksityiskohtaisemmin erillisiä oikeuksia luetteloille ja kirjastoille. Käyttöoikeuksien hallinta perustuu siihen, että käyttäjät sijoitetaan ensin käyttäjäryhmiin ja noille käyttäjäryhmille määritetään halutun tasoiset käyttöoikeudet. Kuviossa 14 esitetyt käyttöoikeustasot, mutta tasoja pystyy muuttamaan tarvittaessa.

Käyttöoikeustaso	Kuvaus
Täydet oikeudet	Sisältää kaikki saatavilla olevat SharePoint-käyttöoikeudet. Tämä käyttöoikeustaso määritetään oletusarvoisesti Omistajat-ryhmälle. Sitä ei voi mukauttaa tai poistaa.
Rakenne	Tällä käyttöoikeustasolla voi luoda luetteloita ja asiakirjakirjastoja, muokata sivuja ja ottaa käyttöön teemoja, reunuksia ja tyylisivuja sivustossa. Millään SharePoint-ryhmällä ei ole automaattisesti tätä käyttöoikeustasoa.
Muokkaus-oikeudet	Tällä käyttöoikeustasolla voi lisätä, muokata ja poistaa luetteloita sekä tarkastella, lisätä, päivittää ja poistaa luettelokohteita ja tiedostoja. Tämä käyttöoikeustaso määritetään oletusarvoisesti Jäsenet-ryhmälle.
Osallistumisoikeudet	Tarkastella, lisätä, päivittää ja poistaa luettelokohteita sekä tiedostoja.
Lukuoikeudet	Käyttäjä voi tarkastella sivuja ja aikaisemmin luotuja luetteloiden ja tiedostokirjastojen kohteita sekä ladata tiedostoja.
Rajoitettu käyttö	Käyttäjä tai ryhmä voi siirtyä selaamalla sivuston sivulle tai kirjastoon ja käyttää tiettyä sisältökohdetta, kun heillä ei ole oikeutta avata tai muokata muita sivuston tai kirjaston kohteita. SharePoint määrittää tämän tason automaattisesti, kun annat käyttöoikeuden tiettyyn yhteen kohteeseen. Et voi itse määrittää rajoitettuja käyttöoikeuksia suoraan käyttäjälle tai ryhmälle. Sen sijaan, kun määrität muokkaus- tai avaamisoikeudet yksittäiselle kohteelle, SharePoint määrittää rajoitetun käyttöoikeuden automaattisesti muihin tarvittaviin sijainteihin, kuten siihen sivustoon tai kirjastoon, jossa yksittäinen kohde sijaitsee.
Hyväksymisoikeudet	Muokkaa ja hyväksy sivuja, luettelokohteita ja tiedostoja. Oletusarvon mukaan nämä oikeudet ovat <i>Hyväksyjät</i> -ryhmällä.
Hierarkian hallinta	Tällä käyttöoikeustasolla voi luoda sivustoja sekä muokata sivuja, luettelon kohteita ja tiedostoja. Tämä käyttöoikeustaso määritetään oletusarvoisesti <i>Hierarkioiden valvojat</i> -ryhmälle.
Rajoitettu luku	Tällä käyttöoikeustasolla voi tarkastella sivuja ja tiedostoja, mutta ei niiden vanhoja versioita eikä käyttäjien käyttöoikeuksia.
Vain tarkasteleminen	Tällä käyttöoikeustasolla voi tarkastella sivuja, kohteita ja tiedostoja. Tiedostoja, joilla on palvelinpuolen tiedostokäsittelijä, voidaan tarkastella selaimessa, mutta niitä ei voi ladata. Tiedostoja, joilla ei ole palvelinpuolen tiedostokäsittelijää (niitä ei voida avata selaimessa), kuten video-, pdf- ja png-tiedostoja, voidaan ladata.

Kuvio 14. SharePoint 2013 oletuskäyttöoikeustasot. (Microsoft Office Tuki; Tietoja SharePointin käyttöoikeustasoista.)

2.5 Muutosten hallinta

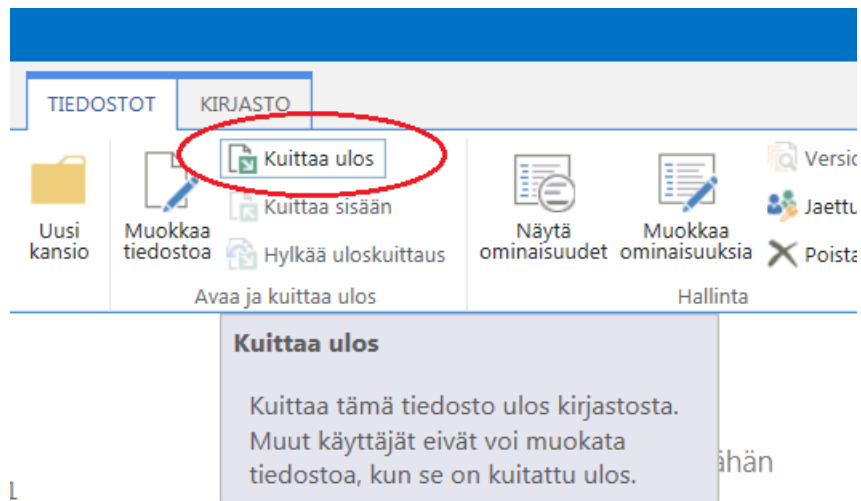
Muutosten hallinta pitää sisällään useita erilaisia toiminnallisuuksia, mutta tärkein tehtävä muutoksen hallinnan kannalta on, että kaikista muutoksista jäisi jälki. Jotta tämä olisi mahdollista, täytyy dokumentteihin tehdyistä muutoksista jäädä tieto järjestelmään. Lohi pitää sisällään tietoa muun muassa siitä minkälaisia muutoksia dokumentille on tehty ja kuka muutokset on tehnyt. Kaikkien muutosten olisi hyvä olla suunnitelmallisia ja sellaisia, että muutokset tapahtuvat oikeiden henkilöiden toimesta ja niissä elinkaaren vaiheissa, joissa muutoksia on sallittua tehdä. (Kaario & Peltola 2008, 29.)

Muutokset voivat koskea joko dokumentin sisältöä tai sen metatietoja. Kuten aiemmin mainittua niin metatiedot muuttuvat dokumentin koko elinkaaren ajan. Itse asiassa muutosten hallinta muuttaa myös metatietoja. Ei ole kuitenkaan tarkoituksenmukaista pitää kirjaa tai huomioida kaikkea metatiedoissa tapahtuvia muutoksia. Tärkeämpää on, että tietosisältöön tehtävistä muutoksista jää jälki ja tieto on tarvittaessa saatavilla. Kun kaikista tietosisältöön tehtävistä muutoksista jää tieto, on versioiden välinen vertailukin mahdollista. (Kaario & Peltola 2008, 30.)

Dokumentin ulos- ja sisään kuittaaminen on yksi tärkeä dokumenttien hallinnan väline. Tätä digitaalista dokumentin ”lainaamista” voidaan verrata kirjastosta perinteisen kirjan lainaamiseen. Kun kirja lainataan, jää siitä tieto kirjastolle ja taas kun kirja palautetaan siitä jää uusi merkintä. Dokumentin ulos- ja sisään kuittaaminen on olennaista versionhallinnan näkökulmasta. Kuittausten avulla pidetään kirjaa siitä kenellä dokumentti milloinkin on muokkauksessa. Dokumentin lukeminen ulos kuitattuna onnistuu, mutta muutoksia voi tehdä vasta kun dokumentti on taas sisään kuitattu. Yleensä dokumentin sisään kuittaamisen yhteydessä siitä tallentuu uusi versio. Tässä vaiheessa ohjelma voi kysyä tallennetaanko pääversio vai aliversio tai versiointi voi tapahtua automaattisesti. (Kaario & Peltola 2008, 29.)

SharePointissa dokumenttien sisään – ja uloskuittaaminen on helppoa siirtymällä kirjastoon johon haluttu dokumentti on tallennettu ja valitsemalla ”kuittaa ulos” tai ”kuittaa sisään” (ks. kuvio 10). Tummennetulla tekstillä näkyy se vaihtoehto, joka on valittavana. Jos dokumentti on jo ulos kuitattuna niin vahvennetulla tekstillä näkyisivät vaihtoehdot ”kuittaa sisään” ja ”hylkää uloskuittaus”. Tiedostoa tiedoston voi

ulos kuitata, sisään kuitata ja näiden lisäksi valittavana on vielä uloskuittauksen hylkääminen. Uloskuittauksen hylkäämisen avulla dokumenttiin tehdyt muutokset voi helposti hylätä, jos muutoksia ei haluakaan tallentaa.



Kuvio 15. Dokumentin kuittaaminen ulos SharePoint 2013.

Dokumentin sisään kuittauksen yhteydessä on mahdollisuus kirjoittaa kommentit, mitä dokumentissa on muutettu (ks. kuvio 16). Kommenttien kirjoittaminen auttaa muita dokumentin lukijoita/käsittelijöitä pysymään selvillä siitä, mitä dokumentille on milloinkin tehty ja dokumenttien hallinta on näin helpompaa.

Kuittaa sisään ✕

Säilytä uloskuittaus

Muut käyttäjät eivät näe tekemiäsi muutoksia, ennen kuin kuitaat tiedot sisään. Jos haluat jatkaa muokkaamista, voit säilyttää uloskuittauksen sisäänkuittauksen jälkeen.

Säilytetäänkö uloskuittaus sisäänkuittauksen jälkeen?

Kyllä Ei

Kommentit

Kirjoita kommentteja, joista ilmenee, mitä tässä versiossa on muutettu.

Kommentit:

Kuvio 16. Dokumentin sisään kuittaaminen ja kommenttien jättäminen.

Uloskuittaus toiminto ei ole pakollinen ellei sitä sellaiseksi määritetä siinä kirjastossa, jossa dokumentti sijaitsee. Toiminnon käyttämistä kuitenkin suositellaan, koska sillä vältetään päällekkäisten muokkausten mahdollisuus. Kun uloskuittaus toiminto on pakotettu päälle, vaatii järjestelmä aina käyttäjää kuittaamaan dokumentin ensin ulos. (Sovelto 2015, 86.)

3 Nykytilanteen kartoittaminen

Nykytilanteen kartoittamisen tarkoituksena oli selvittää dokumenttien hallinnan nykytilanne kohdeyksikössä. Kartoittamisen keinoina käytettiin haastattelua, havainnointia ja kyselyä. Kartoittamisen keinojen taustana käytettiin teoriaan pohjautuvaa tietoa siitä, mitä hyvä tiedon- ja dokumentinhallinta on.

3.1 Haastattelu

Haastattelu tehtiin TUVE-Viestintäpalveluyksikön esimiehelle. Haastattelun tarkoituksena oli selvittää TUVE-viestintäpalveluyksikön esimiehen näkemystä dokumentinhallinnan nykytilanteesta viestintäpalveluyksikössä. Haastattelussa käytiin läpi myös tiedonhallinnan kehittämistä jarruttavia tekijöitä.

Haastattelumuotona käytettiin teemahaastattelua eli valmista kysymyspatteristoa ei oltu laadittu vaan kysely eteni karkeasti laadittujen kysymysten ympärille.

Haastattelu tehtiin videoneuvotteluna. Videoneuvottelu on haastattelijan ja haastateltavan yleisin kommunikaatioväline myös työhön liittyen, joten tapa oli myös haastatteluun toimiva ja luonteva.

Pääpaino keskustelussa oli SharePointin käytössä ja siihen liittyvissä rajoituksissa, sillä SharePoint tuotteena on tarkoitettu nimenomaan dokumenttien hallintakäyttöön ja kyseistä järjestelmää oli yritetty saada dokumentinhallintakäyttöön TUVE-viestintäpalveluyksikössä useamman vuoden ajan. Haastattelun avulla haluttiin selvittää, mitä ovat ne tekijät jotka rajoittavat kyseisen järjestelmän laajempaa hyödyntämistä. Lisäksi haluttiin saada esille yksikön esimiehen mielipide siihen, olisiko hänen mielestään SharePoint paras ratkaisu dokumenttien hallinnalle. Haastattelussa kävi ilmi, että esimiehen mielipide kallistui SharePointin sijasta perinteiseen verkkolevyperusteiseen hallintaan.

Haastattelussa keskusteltiin lisäksi dokumenttien tallennukseen liittyvistä rajoituksista. Ensimmäisenä rajoittavana tekijänä tuli esiin, että kaikkea viestintäpalvelun tuottamaa tietoa ei haluta jakaa koko TUVE-palvelutuotannon näkyviin. Tämä on ongelma SharePointin käyttöä ajatellen, sillä kaikkien yksiköiden sivustot ovat alisivustoja yhteiselle, koko palvelutuotannon sivustolle. Tämä

tarkoittaa sitä, että jokaisen yksikön SharePoint työtilaan on lukuoikeudet koko palvelutuotannon henkilöstöllä. Oikeuksien tarkempi rajaaminen vaatisi ylemmän tason käytäntöjen muuttamista.

Toinen havaittu rajoitus koski tiedon saatavuuden varmistamista. Kaiken tiedon tallentaminen SharePointiin vaatisi jonkinlaisen varmuuskopiointiratkaisun käyttöön ottamisen, sillä tietoon on päästävä käsiksi myös verkkokatkosten aikana tai jos SharePoint on vikatilassa ja tietoon ei päästä käsiksi. Kaikki materiaali ei saisi olla yhdessä järjestelmässä siten, että häiriön sattuessa dokumentaatio ei ole saatavilla. Tällä hetkellä tärkeimmistä dokumenteista on tulostetut kopiot, mutta mm. suurin osa asiantuntijaohjeista sijaitsee verkkolevyillä, sillä dataa olisi liian paljon tulostettavaksi. Lisäksi tieto muuttuu ja tulosteita jouduttaisiin ottamaan liian tiheästi. Asiantuntijaohjeet ovat tärkeää dokumentaatiota, jonka tulee olla saatavilla aina, tämän vuoksi näitä ohjeita ei ole laskettu SharePointin varaan, vaan tieto sijaitsee myös/tai verkkolevyillä.

SharePoint on sertifioitu suojaustasolle III ja tästä näkökulmasta suurin osa dokumenteista voitaisi tallentaa kyseiseen järjestelmään. Haasteeksi SharePointin käytössä muodostuu varmuuskopiointin puuttuminen sekä oikeuksien rajaamiskäytäntöjä tulisi muuttaa. Jos dokumenteista olisi mahdollista ottaa paikalliset kopiot ja oikeuksia saataisiin rajattua, voisi SharePointia hyödyntää tehokkaammin TUVE-viestintäpalveluiden dokumenttienhallinnassa.

Haastattelussa käytiin läpi dokumenttien lajittelua eri kategorioihin eli pyrittiin tunnistamaan minkälaista dokumentaatiota on olemassa. Erilaisten dokumenttien kategorioinnilla pyrittiin tunnistamaan eri dokumenttityyppien erityispiirteitä tallennuspaikan ja saatavuuden näkökulmasta. Haastattelun avulla saatiin jaettua dokumentit kahteen pääosa-alueeseen, jotka ovat omat sisäiset sekä asiakkaille suunnatut dokumentit.

Haastattelussa keskusteltiin myös siitä, mikä on tiimin esimiehen näkemys siitä, mihin tiedonhallinnan kehittäminen on pysähtynyt. Kompastuskiviksi dokumentinhallinnan kehittämiseksi tunnistettiin kaksi pääkohtaa, jotka ovat SharePointin käytön osaamattomuus sekä vanhasta totutusta pois opettelu. Ihmisellä on taipumus käyttää sellaisia tapoja, jotka ovat tuttuja ja turvallisia niin pitkään,

kunnes on pakko opetella uusia keinoja. Niin kauan kun on mahdollisuus pitäytyä totutussa, niin kauan noita tapoja käytetään. Uusien toimintatapojen jalkauttaminen käytäntöön on usein kankeaa.

3.2 Kysely

Kysely toimi tutkimuksessa nykytilanteen selvittämisen pääkeinona. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää dokumentinhallinnan nykytilannetta verrattuna dokumentinhallinnan teoriaan. Ennen kyselyn laatimista tehtiin selvitys siitä, mitä toimiva dokumentinhallinnan teoriassa on. Aiheen teoreettinen tutkiminen loi pohjan kysymyksille. Dokumentinhallinnan teorian selvittämiseksi valittiin vertailtavaksi hallittu joukko dokumentinhallinnan ydinominaisuuksia. Noiden ydinominaisuuksien teorian pohjalta luotiin kysymyspatteristo, jonka tarkoituksena oli selvittää vastaako teoria nykyisiä käytäntöjä ja mitä kehitettävää dokumentinhallinnasta löytyi tutkimushetkellä. Kyselyyn luotiin jokaista dokumentinhallinnan ydinominaisuutta vastaavia kysymyksiä, jotta tulosten vertaaminen teoriaan olisi mahdollista ja jättäisi mahdollisimman vähän virhetulkinnan mahdollisuutta.

Kysely tehtiin koko viestintäpalveluyksikön henkilöstölle kontrolloituna kyselynä. Kyselyssä oli informoitu kysely eli ennen lomakkeiden toimittamista kyselyyn osallistujille pidettiin lyhyt infotilaisuus, jossa vastaajille kerrottiin kyselyn tarkoituksesta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2015, 196 -197.) Kyselyn tarkoituksena oli selvittää, minkälainen dokumentinhallinnan tilanne tutkimushetkellä oli tiimin jäsenten näkemyksen mukaan. Kyselyn infotilaisuus pidettiin yhteisen tiimipalaverin yhteydessä, johon kaikki viestintäpalvelun henkilöt osallistuvat aina työtehtävien salliessa. Tilaisuus valittiin sen perusteella, että mahdollisimman moni kyselyyn vastaaja oli paikalla.

Kyselyn vastausvaihtoehdot olivat pääsääntöisesti strukturoidussa muodossa. Strukturoitujen kysymysten analysointi oli yksinkertaisempaa tutkijalle ja niihin vastaaminen oli kyselyyn osallistujille helpompaa, koska vastausvaihtoehdot oli valmiiksi määritetty. Tämän vuoksi päädyttiin käyttämään pääsääntöisesti monivalintakysymyksiä. (Kytä, M. Kyselylomake.) Kyselyssä oli lisäksi yksi avoin kysymys, jonka tehtävänä oli antaa vastaajille mahdollisuus kertoa näkemyksensä

nykytilanteesta omin sanoin. Tulosten analysoinnissa verrattiin vastasivatko avovastaukset strukturoitujen kysymysten avulla saatuja näkemyksiä.

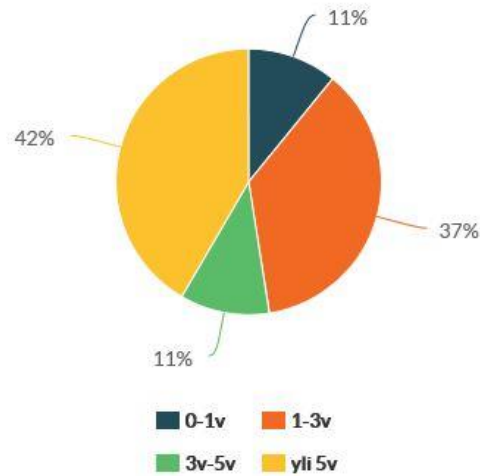
Kysymysten ymmärrettävyys testattiin ennen varsinaista kyselyä lähettämällä kysely kahdelle kyselyyn osallistujalle henkilölle sekä kahdelle ulkopuoliselle henkilölle esitarkasteluun. Esikyselyssä löydettiin joitain kyselyn kehittämiskohteita, jotka korjattiin ennen varsinaista kyselyä. Kehityskohteiden joukossa oli joitain kirjoitusvirheitä sekä kahdesta kysymyksestä esikyselyyn osallistujat löysivät tulkintavirheen mahdollisuuden. Monitulkinnaiset kysymykset muotoiltiin uudelleen selkeämmin ymmärrettävään muotoon. Toinen testin tarkoitus oli selvittää pääsevätkö vastaajat testiin työpaikan terminoidulla internet selaimella ja onnistuuko vastaaminen ongelmitta. Tämä testi osoitti, että kyselyyn siirtymistä tuli ohjeistaa tarkemmin saatesanoissa, sillä toinen testaaajista ei päässyt kyselyyn ilman lisäohjeita. Testi oli hyvin tarpeellinen ja varsinaisessa kyselyssä pääsyn kanssa ei ollut enää ongelmia yhdelläkään vastaajalla, sillä ohjeistus oli tarkka. Viimeinen testin tarkoitus oli opetella vastausten analysointia Webropol ohjelman avulla. Kaikki testit osoittautuivat tarpeellisiksi ja varsinainen kysely lähetettiin vastaajille testiä seuraavalla viikolla. Kysely lähetettiin tammikuussa viestintäpalveluyksikön kaikille 22 henkilölle ja vastaukset saatiin 19 henkilöltä, mikä tarkoittaa, että 86 % kyselyyn osallistujista vastasi kyselyyn. Vastausprosentti oli erinomainen. Kyselyn ajankohta valittiin siten, että joululomakausi oli ohi ja mahdollisimman moni oli töissä. Kyselyyn vastaamisaikaa annettiin yksi viikko. Ainoastaan yksi henkilö jätti tietoisesti vastaamatta kyselyyn. Kaksi muuta vastaamatta jättänyttä eivät olleet töissä kyselyviikolla. Kyselyyn osallistuivat lähes kaikki, mikä tarkoittaa että otanta oli onnistunut. Laaja otanta lisäsi osaltaan kyselyn luotettavuutta (Taanila, A. 2014).

3.2.1 Kyselytulosten analyysi

Kysymys1. Työsuhteesi kesto Valtorin TUVE-viestintäpalveluyksikössä.

Vastaajista 8 vastasi työskennelleensä TUVE-viestintäpalveluyksikössä yli viisi vuotta ja vain kaksi henkilöä alle vuoden (ks. kuvio 17). Vastaajien yksikössä työskentelyhistorian perusteella pystyttiin toteamaan, että vastaajat tuntevat ympäristöt ja tavat,

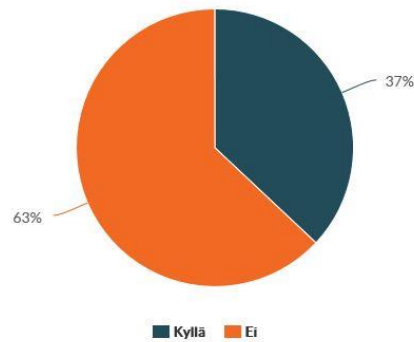
joita kysely koski ja heille oli näin ollen muodostunut näkemys dokumentinhallinnan tilanteesta jo pitemmältä ajalta.



Kuvio 17. Työsuhteesi kesto Valtorin TUVE-viestintäpalveluyksikössä.

Kysymys 2: Onko dokumentinhallinta TUVE-viestintäpalveluissa mielestäsi toimivaa?

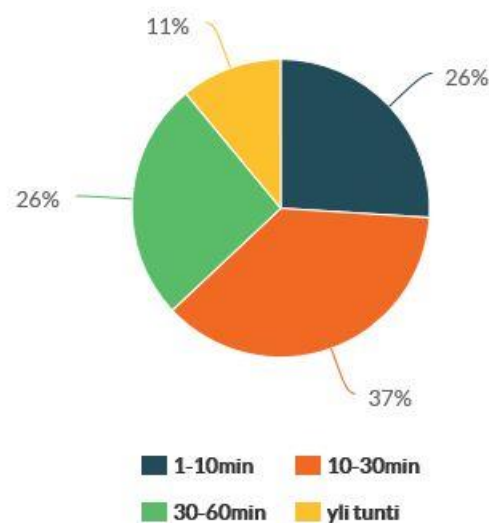
Kun käyttäjiltä kysyttiin onko dokumentinhallinta heidän mielestään toimivaa, vastasi kolmasosa että on (ks. kuvio 18). Kun kysymyksen vastausjakaumaa verrattiin muiden kysymysten avulla saatuihin vastauksiin, voitiin todeta että kyselyyn vastaajilla on erilaisia näkemyksiä siitä, mitä toimivalla dokumentinhallinnalla tarkoitetaan. Osa vastaajista oli sitä mieltä, että dokumentinhallinta on toimivaa vaikka dokumentinhallinnan varsinaiset ominaisuudet eivät ole toimivia.



Kuvio 18. Onko dokumentinhallinta TUVE-viestintäpalveluissa mielestäsi toimivaa?

Kysymys 3. Arvioi paljonko aikaa sinulta menee viikossa dokumenttien etsimiseen?

Eniten vastauksia tuli 10-30min vastausvaihtoehdon kohdalle (ks. kuvio 19). Tämän kysymyksen vastausten perusteella dokumenttien löydettävyyden ei nähty olevan täysin toivotonta, mutta myös kehitettävää löytyisi.

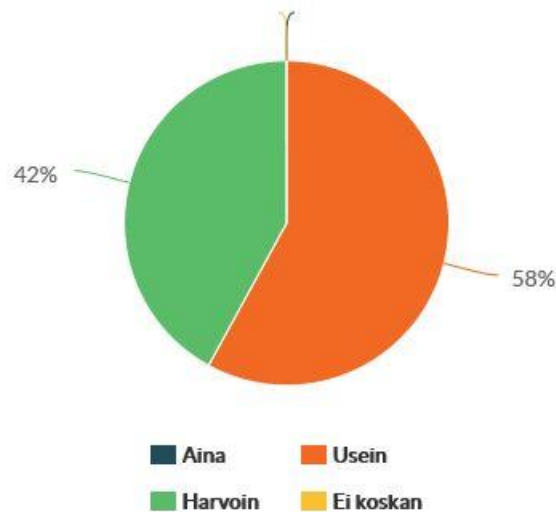


Kuvio 19. Arvioi paljonko aikaa sinulta menee viikossa dokumenttien etsimiseen?

Kysymys 4. Löytyvätkö kaikki tarvitsemasi dokumentit mielestäsi helposti?

Kysyttäessä löytyvätkö dokumentit helposti, vastaajista 58 % oli sitä mieltä että usein ja loput 42 % sitä mieltä että harvoin. Ääri vastauksia aina tai ei koskaan, ei tullut ollenkaan (ks. kuvio 20). Tämän kysymyksen tulokinnassa saattoi vastaajien keskuudessa

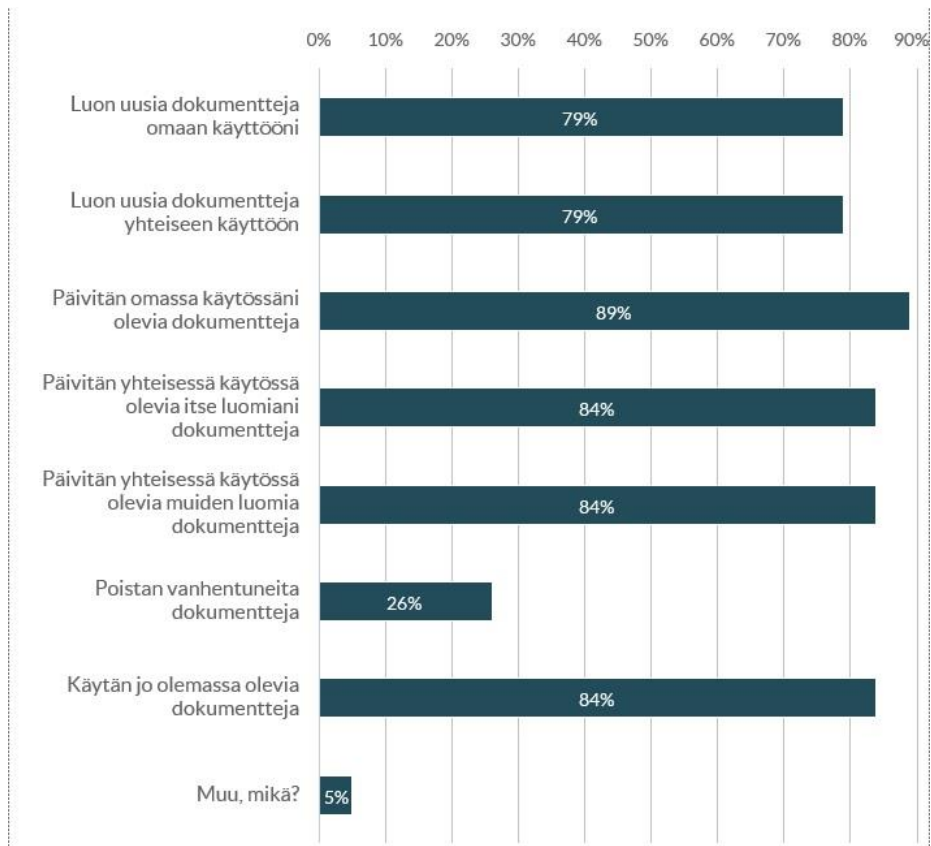
olla eriäväisyyksiä sen vuoksi, että osa vastaajista ajatteli niitä dokumentteja joita käyttää päivittäisessä työssään kun taas osa vastaajista ajatteli asiaa laajemmin. Laajemmin ajatelleen henkilöt ajattelivat löytäisivätkö he dokumentit, joita eivät käytä päivittäin. Vastausten perusteella selvää kuitenkin on, että dokumenttien löydettävyydessä on parannettavaa.



Kuvio 20. Löytyvätkö kaikki tarvitsemasi dokumentit mielestäsi helposti?

Kysymys 5. Mitä alla olevista dokumenttien käsittelytavoista käytät työssäsi? Merkitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

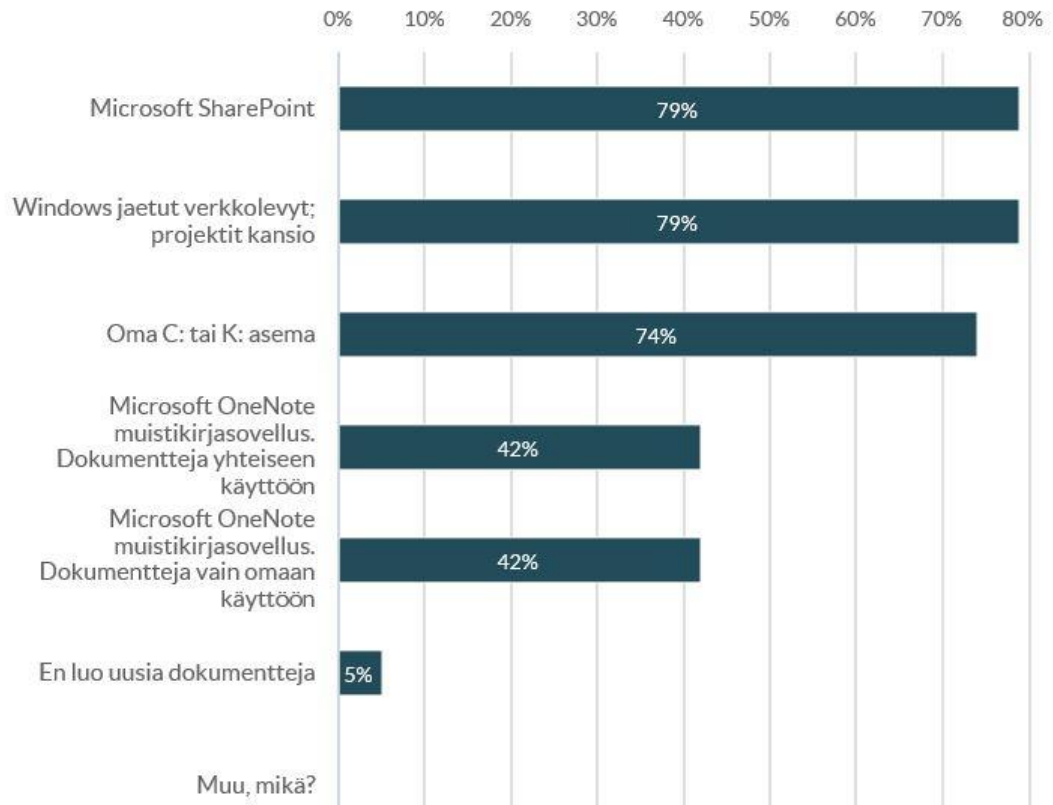
Vastauksia tuli lähes jokaiselta käyttäjältä kaikkiin muihin kohtiin, mutta ainoastaan 5 vastaajaa ilmoitti poistavansa vanhentuneita dokumentteja (ks. kuvio 21). Vastauksen perusteella todettiin, että dokumenttien elinkaaren poistovaiheesta ei ole huolehdittu riittävässä määrin.



Kuvio 21. Mitä alla olevista dokumenttien käsittelytavoista käytät työssäsi? Merkitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

Kysymys 6. Minne tallennat dokumentteja? Merkitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

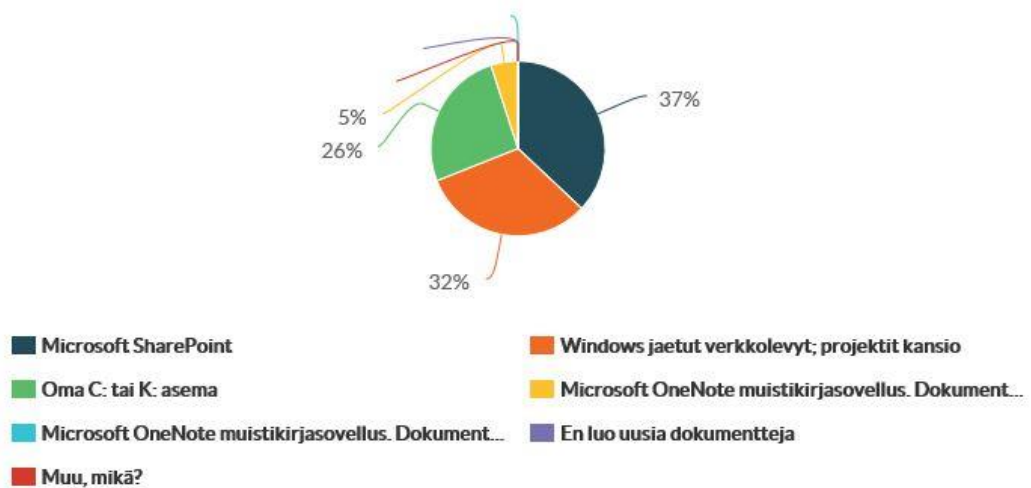
Vastausten perusteella (ks. kuvio 22) kaikkia käytössä olevia dokumenttien tallennuspaikkoja hyödynnettiin lähes samassa suhteessa. Vastausten perusteella todettiin, että dokumenttien löydettävyys ja loogisuus eivät ole toimivalla pohjalla, sillä dokumentteja tallennetaan useisiin eri sijainteihin. Tämä johtaa siihen, että käyttäjät joutuvat hakemaan dokumentteja useista eri sijainneista.



Kuvio 22. Minne tallennat dokumentteja? Merkitse kaikki sopivat vaihtoehdot

Kysymys 7. Minne tallennat dokumentteja pääsääntöisesti?

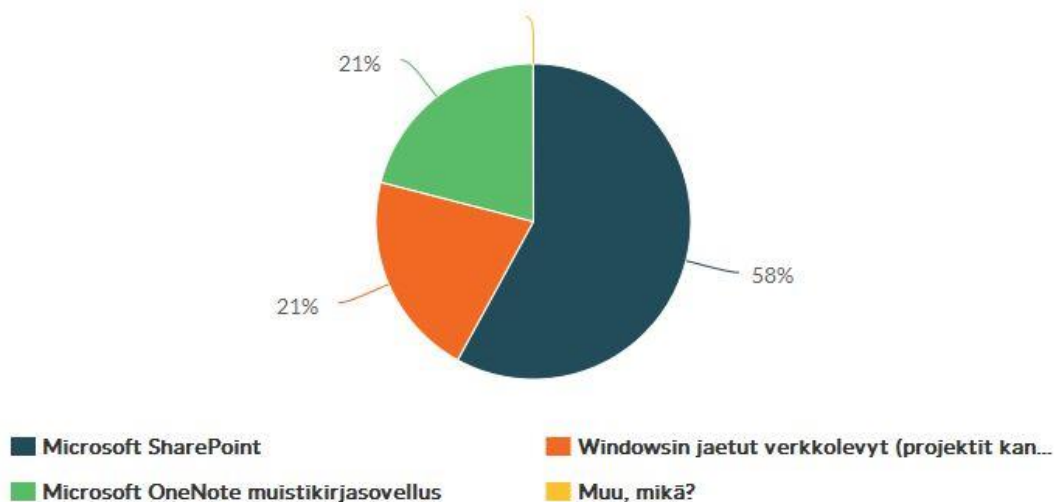
Tallennuspaikkojen tasapuolinen käyttö näkyi parhaiten kysyttäessä vielä tarkennettu kysymys: ”minne tallennat dokumentteja pääsääntöisesti?”. Kaikki vastausvaihtoehdot saivat vastauksia lähes saman verran (ks. kuvio 23).



Kuvio 23. Minne tallennat dokumentteja pääsääntöisesti?

Kysymys 8. Mikä alla olevista vaihtoehdoista sopii mielestäsi parhaiten dokumenttien hallintaan?

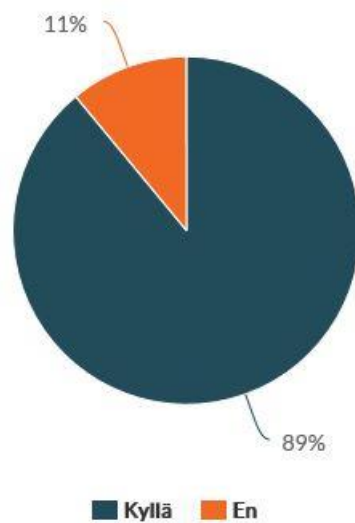
Kysymyksen vastauksissa oli selvä ero. Selkeästi parhaana pidetty tapa olisi käyttää Microsoft SharePointia. Vastaajista 58 % oli sitä mieltä, että SharePoint olisi dokumenttien hallinnan kannalta paras vaihtoehto. Parhaiten dokumentinhallinnan käyttöön sopivan menetelmän vastauksien jakauma on esitetty kuviossa 24.



Kuvio 24. Parhaiten dokumentinhallintaan soveltuva järjestelmä.

Kysymys 9. Tiedätkö mitä metatiedot ovat?

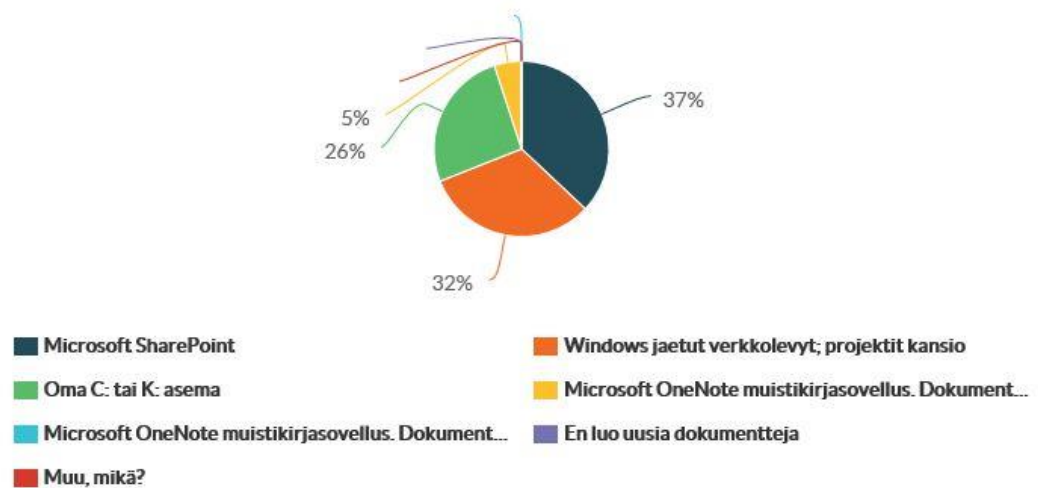
Metatiedot ovat yksi dokumentinhallinnan ydinpalveluista ja ehdoton edellytys toimivalle dokumenttien hallinnalle. Käytetäänkö metatietoja dokumenttien hallinnassa selvitettiin kysymyksen 9 avulla. Vastaajista 89 % kertoi tietävänsä mitä metatiedot ovat (ks. kuvio 25).



Kuvio 25. Tiedätkö mitä metatiedot ovat?

Kysymys 10. Minne tallennat dokumentteja pääsääntöisesti?

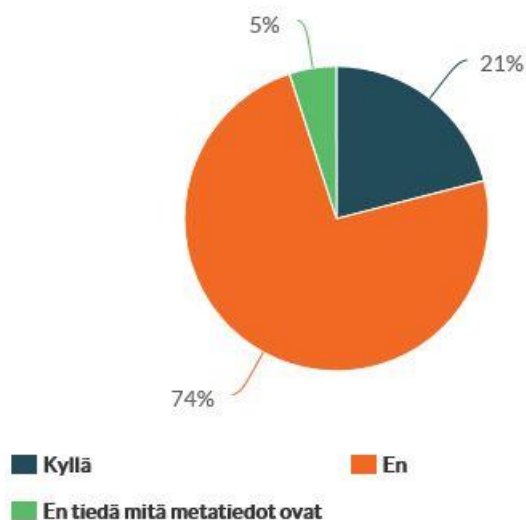
Dokumenttien pääsääntöisten tallennuspaikkojen jakauma on esitetty kuviossa 26. Tämän kysymyksen tarkoituksena oli selvittää käyttivätkö vastaajat dokumenttien tallennuspaikkana sellaista järjestelmää, jossa metatietoja on mahdollista määrittää. Kysymyksen tarkoituksena oli toimia kysymyksen 11 luotettavuuden mittarina. Vastaajista 37 % kertoi tallentavansa dokumentteja ensisijaisesti SharePointiin, joka on vaihtoehtojärjestelmistä ainoa jossa käyttäjän on itse mahdollista määrittää metatietoja.



Kuvio 26. Minne tallennat dokumentteja pääsääntöisesti?

Kysymys 11. Määritätkö dokumenttia luodessasi sille metatietoja?

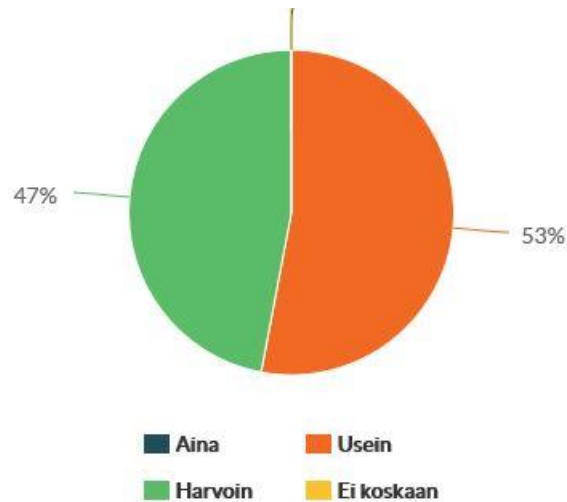
Vain 21 % myönsi määrittävänsä metatietoja (ks. kuvio 27). Tulos ei ollut yllätys, kun sitä verrattiin kysymyksen 10 vastauksiin. Koska vain 37 % vastaajista kertoi käyttävänsä SharePointia pääsääntöisesti, ei kyllä vastausten määrä metatietokysymyksiin voinut olla korkea. Vastausten perusteella voitiin todeta, että metatietojen hyödyntäminen ei ole toimivan dokumentinhallinnan kannalta riittävällä tasolla.



Kuvio 27. Määritätkö dokumenttia luodessasi sille metatietoja?

Kysymys 12. Ovatko dokumentit sisällöltään mielestäsi ajan tasalla?

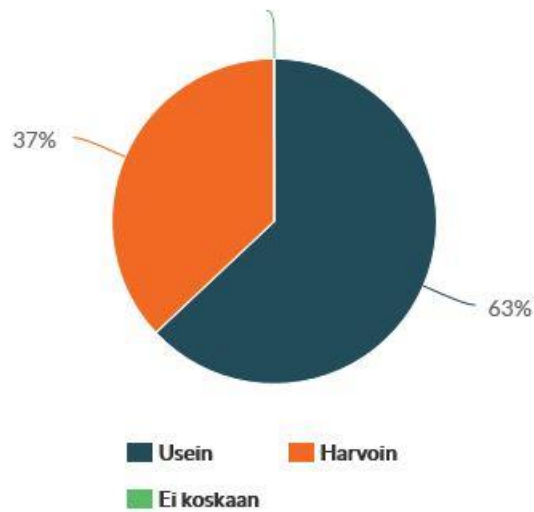
Jakauma kyllä ja ei vastausten välillä oli tasainen. 47 % vastaajista oli sitä mieltä että harvoin ja loput 53 % sitä mieltä että usein (ks. kuvio 28). Kysymyksen vastaukset osoittavat, että dokumenttien tietosisältö ei ollut sillä tasolla jolla sen tulisi olla, jotta dokumenttien voisi katsoa olevan ajantasaisia ja tiedon täten luotettavalla tasolla.



Kuvio 28. Ovatko dokumentit sisällöltään mielestäsi ajan tasalla?

Kysymys 13. Löytyykö dokumenttien joukosta mielestäsi sellaisia dokumentteja, joita ei enää tarvita?

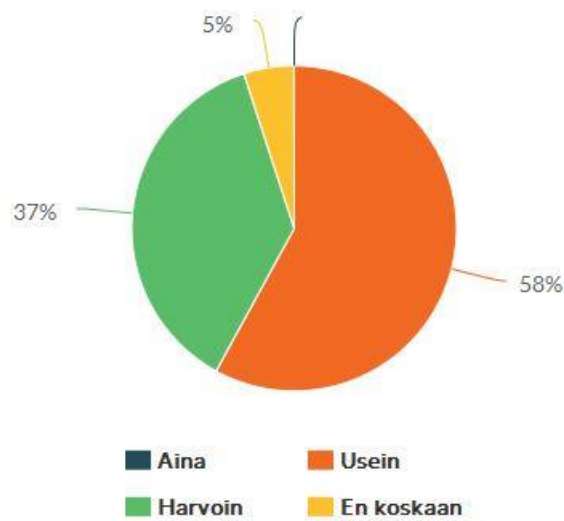
Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että sellaisia dokumentteja löytyy, jotka eivät olisi enää tarpeellisia. Vastausjakauma (ks. kuvio 29) kysymykseen osoitti todeksi kysymyksessä 5 havaitun ongelman dokumenttien poistojen kohdalla. Koska ainoastaan joka neljäs käyttäjä kertoi poistavansa vanhoja dokumentteja, löytyy niitä hyvin todennäköisesti dokumenttien joukosta.



Kuvio 29. Löytyykö dokumenttien joukosta mielestäsi sellaisia dokumentteja, joita ei enää tarvita?

Kysymys 14. Tiedätkö varmasti, että tarkastelemasi dokumentti on kyseisen dokumentin ajantasaisin versio?

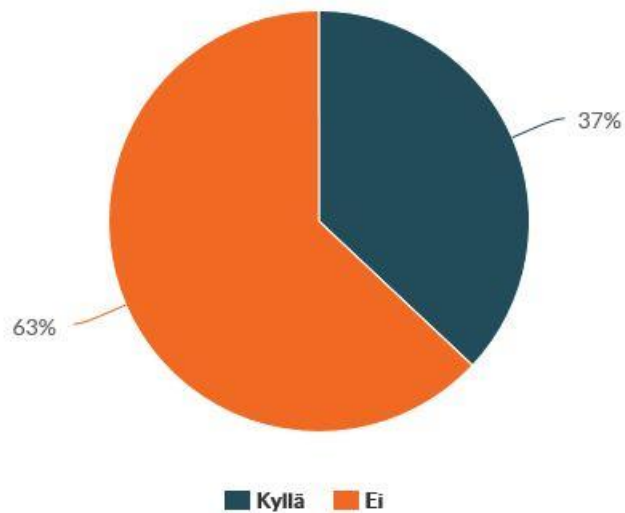
Ensimmäinen versionhallintaa käsittelevä kysymys oli kysymys siitä tietävätkö vastaajat, että käsiteltävä dokumentti on aina dokumentin ajantasaisin versio. Vastaukset jakoutuivat kuvion 30 esittämällä tavalla. Kukaan vastaajista ei ollut sitä mieltä, että tiesi aina dokumentin olevan juuri oikea versio kyseisestä dokumentista. Yksi vastaaja oli jopa sitä mieltä, että ei voi koskaan sanoa varmaksi että tarkasteltava dokumentti olisi dokumentin uusin versio. Loput vastaajista jakoutuivat suhteellisen tasan vastausten usein ja harvoin välille.



Kuvio 30. Tiedätkö varmasti, että tarkastelemasi dokumentti on kyseisen dokumentin ajantasaisin versio?

Kysymys 15. Onko dokumenttiversioiden hallitseminen mielestäsi helppoa ja toimivaa siinä järjestelmässä, jota pääsääntöisesti käytät? Tiedätkö mikä on uusin versio, vanhat versiot löytyvät tarvittaessa ja versiot on nimetty johdonmukaisesti ja selkeästi.

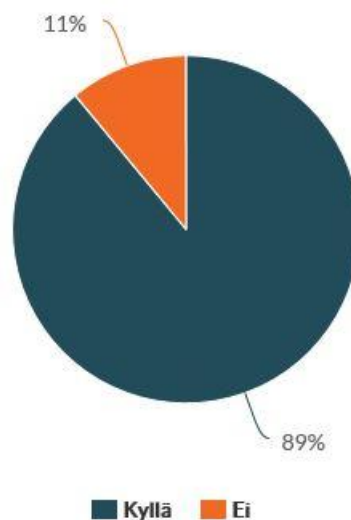
Vastaajista 63 % oli sitä mieltä, että hallinta ei ole helppoa ja toimivaa (ks. kuvio 31). Vastausten perusteella pystyttiin toteamaan, että versionhallinnan kehittämiseksi olisi tarvetta.



Kuvio 31. Onko dokumenttiversioiden hallitseminen mielestäsi helppoa ja toimivaa siinä järjestelmässä, jota pääsääntöisesti käytät? Tiedätkö mikä on uusin versio, vanhat versiot löytyvät tarvittaessa ja versiot on nimetty johdonmukaisesti ja selkeästi.

Kysymys 16. Onko dokumenttien versionhallinnalle mielestäsi tarvetta?

Kysymyksen 15 vastaukset kertoivat että versionhallinta ei ole dokumenttien hallinnan näkökulmasta toimivalla tasolla. Kysymyksen 16 tarkoitus oli selvittää kokivatko vastaajat kyseisen toiminnon tarpeelliseksi. Melkein kaikki vastaajat olivat sitä mieltä että versiohallinnalle olisi tarvetta (ks. kuvio 32).

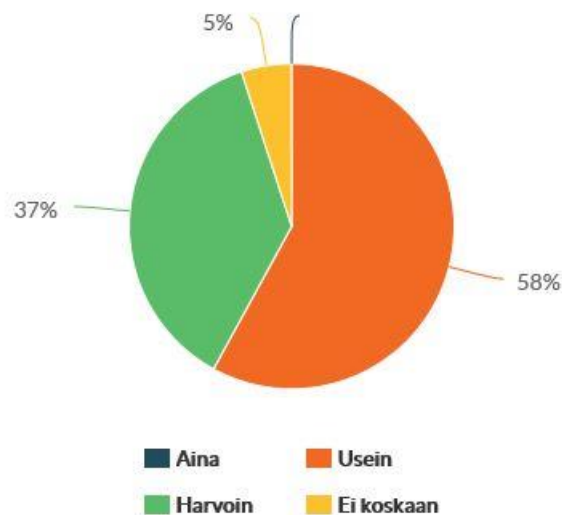


Kuvio 32. Onko dokumenttien versionhallinnalle mielestäsi tarvetta?

Kysymysten 15 ja 16 vastausten perusteella päädyttiin tuloksiin, että versionhallintaa pitäisi kehittää ja se pitäisi saada käyttöön, sillä se koettiin vastausten perusteella tarpeelliseksi.

Kysymys 17. Ovatko dokumentteihin tehtävät muutokset mielestäsi hyvin suunniteltuja, tarpeellisia ja oikeuden henkilöiden vastuulla?

Muutostenhallinnan kokonaisuuden selvittäminen aloitettiin kysymyksellä numero 17. Kysymyksen vastauksissa oli selkeä hajonta (ks. kuvio 33). Muutosten tekemiseen tarvittaisiin selkeämpiä käytäntöjä ja muutosten tekijät tulisi olla tarkemmin osoitettu.

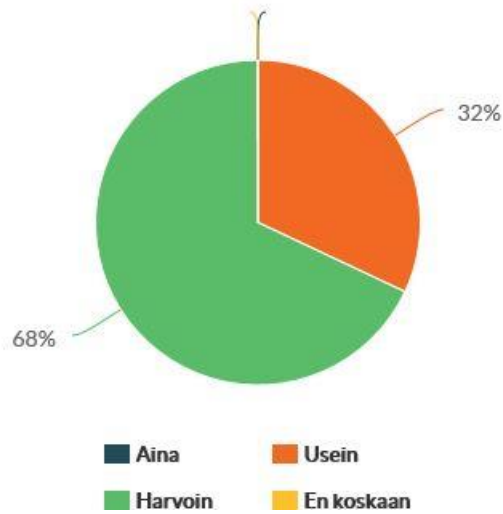


Kuvio 33. Ovatko dokumentteihin tehtävät muutokset mielestäsi hyvin suunniteltuja, tarpeellisia ja oikeuden henkilöiden vastuulla?

Kysymys 18. Löytyykö tieto kaikista dokumentteihin tehdyistä muutoksista/päivityksistä ja niiden tekijästä?

Yksi muutosten hallinnan tärkeimpiä ominaisuuksia on, että kaikista dokumentteihin tehdyistä muutoksista ja niiden tekijästä löytyy tieto jälkikäteen. Vastaajista 68 % oli sitä mieltä että harvoin (ks. kuvio 34). Dokumentteihin tehtävien muutosten jäljittäminen liittyy selkeästi versionhallintaan ja sen puuttuminen vaikuttaa myös muutos-

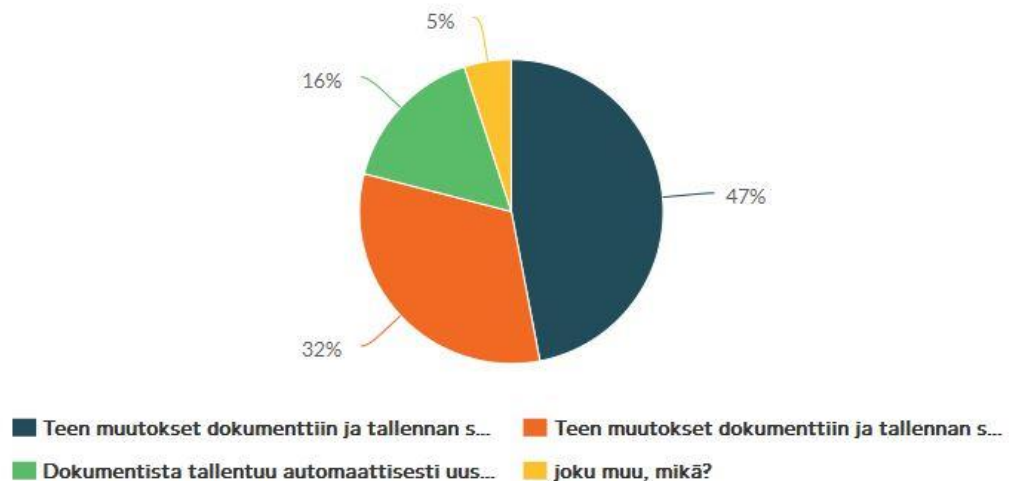
ten jäljitettävyyteen. Vastaukset olivat hyvin linjassa versionhallintaan liittyvien kysymysten (kysymykset 14–16) vastaustulosten kanssa.



Kuvio 34. Löytyykö tieto kaikista dokumentteihin tehdyistä muutoksista/päivityksistä ja niiden tekijästä?

Kysymys 19. Mitä alla olevista tavoista käytät pääsääntöisesti, kun teet muutoksia olemassa olevana dokumenttiin?

Jotta muutosten hallinta olisi toimivaa, pitäisi muutosten hallinnalle olla selkeät käytännöt. Dokumentteja tulisi käsitellä yhteisten toimintatapojen mukaisesti, jotta jokaisen dokumentin muutokset olisi hoidettu samalla tavalla. Kun vastaajilta kysyttiin, miten he tallentavat dokumentin johon ovat tehneet muutoksia, olivat tulokset ristiriidassa keskenään hyvin vahvasti. Kuviossa 35 on esitetty, miten muutosten tekemisen toimintatavat jakoutuivat vastaajien kesken. Vastausten perusteella dokumentteja ei käsitellä samojen toimintamallien mukaisesti.

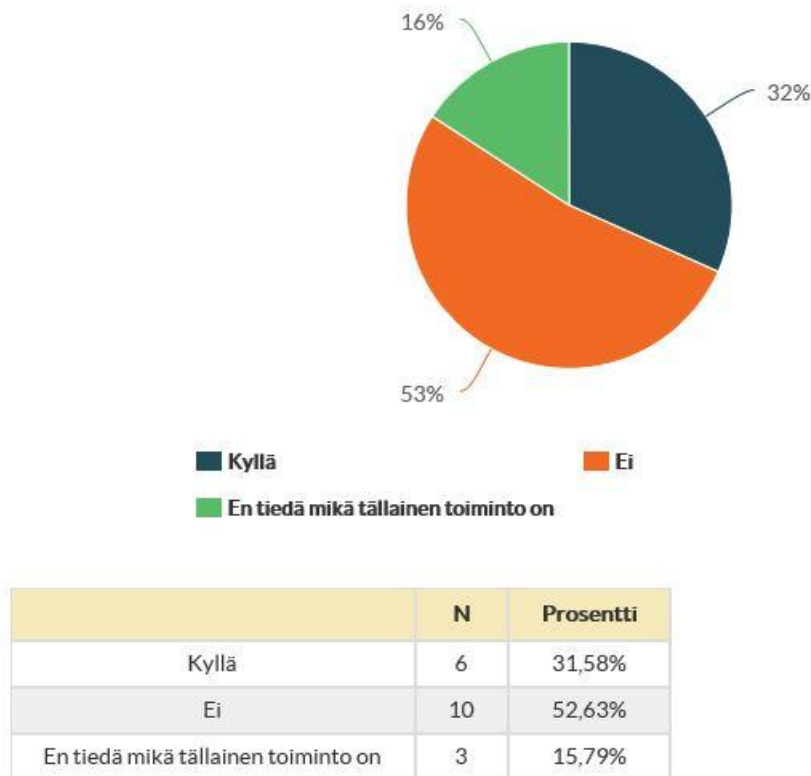


	N	Percent
Teen muutokset dokumenttiin ja tallennan sen	9	47,37%
Teen muutokset dokumenttiin ja tallennan sen uutena versiona vanhan rinnalle	6	31,58%
Dokumentista tallentuu automaattisesti uusi versio järjestelmässä jota käytän	3	15,79%
joku muu, mikä?	1	5,26%

Kuvio 35. Mitä alla olevista tavoista käytät pääsääntöisesti, kun teet muutoksia olemassa olevana dokumenttiin?

Kysymys 20. Onko dokumentin ulos- ja sisäänkuittaustoiminto mahdollinen siinä järjestelmässä jota pääsääntöisesti käytät?

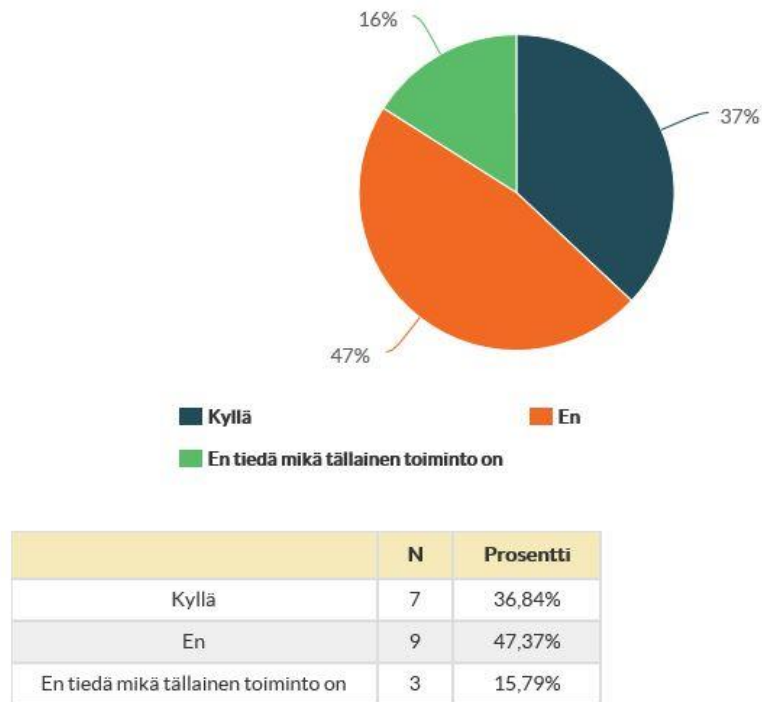
Muutosten hallinnassa tärkeää, että dokumentin käyttäjät tietävät, jos dokumentti on muokkauksessa jollakin käyttäjällä. Sisään- ja uloskuittausten avulla pidetään kirjaa siitä kenellä dokumentti milloinkin on muokkauksessa. Kysyttäessä onko toiminto mahdollinen siinä järjestelmässä, jota vastaajat käyttivät vastasi 32 % että kyllä ja osa käyttäjistä ei edes tiennyt mikä tällainen toiminto on (ks. kuvio 36).



Kuvio 36. Onko dokumentin ulos- ja sisäänkuittaustoiminto mahdollinen siinä järjestelmässä jota pääsääntöisesti käytät?

Kysymys 21. Käytätkö dokumenttien ulos- ja sisäänkuittaustoimintoa?

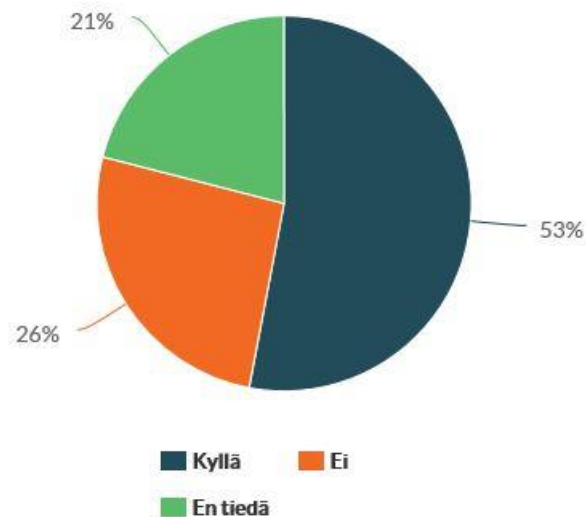
37 % vastaajista kertoi käyttävänsä toimintoa (ks kuvio 37). Vastaukset olivat ristiriidassa kysymyksen 20 vastausten kanssa, sillä vain 6 vastaajaa kertoi, että toiminto on käytettävissä, mutta silti kysymyksen 21 vastauksissa kaikkiaan 7 vastasi käyttävänsä toimintoa. Nämä tulokset eivät ole näin ollen luotettavia. Suhteellisen luotettavasti voitiin kuitenkin arvioida kyseisen toiminnon olevan varsin suppeasti käytössä, sillä toiminto on käytössä ainoastaan SharePointissa, jota pääsääntöisesti dokumenttien hallintaan käytti kysymyksen 7 vastausten perusteella ainoastaan 37 % eli 7 kaikista vastaajista.



Kuvio 37. Käytätkö dokumenttien ulos- ja sisäänkuittaustoimintoa?

Kysymys 22. Onko dokumenttien käyttöoikeuksia mahdollista rajata järjestelmässä jota pääsääntöisesti käytät? Esimerkki: Käyttäjillä jotka pääsevät lukemaan dokumentteja ei kaikilla ole silti niiden muutosoikeutta.

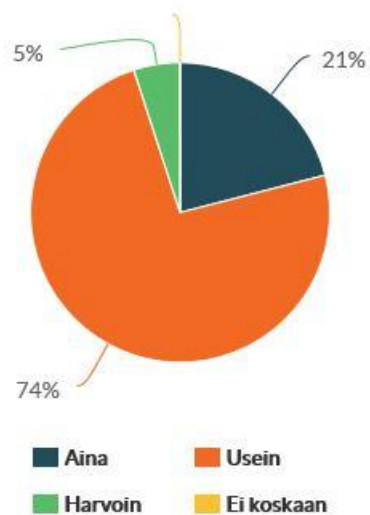
Käyttöoikeuksien hallinnan selvittämiseksi oli kyselyyn laadittu kolme kysymystä, joista ensimmäiseen puolet vastasi että käyttöoikeuksien rajaaminen on mahdollista. Jäljelle jääneistä vastaajista puolet ei tiennyt onko oikeuksien rajaaminen mahdollista. Vastausjakauma on esitetty kuviossa 38.



Kuvio 38. Onko dokumenttien käyttöoikeuksia mahdollista rajata järjestelmässä jota pääsääntöisesti käytät? Esimerkki: Käyttäjillä jotka pääsevät lukemaan dokumentteja ei kaikilla ole silti niiden muutosoikeutta.

Kysymys 23. Koetko että sinulla on oikeudet kaikkiin tarvitsemiisi dokumentteihin ja niiden muuttamiseen tarvittaessa?

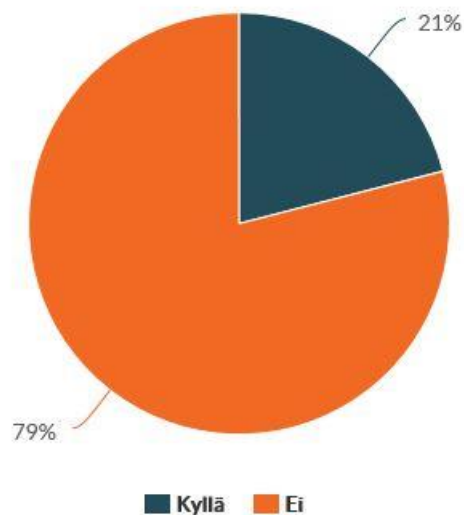
Käyttäjät kokivat, että heillä oli tarvittavat oikeudet dokumentteihin ja niiden muuttamiseen. Ainoastaan yksi vastaaja oli sitä mieltä, että oikeuksia on liian vähän. Yleinen näkemys käyttöoikeuksista oli, että niiden rajaamiseen ei ole tarvetta (ks. kuvio 39).



Kuvio 39. Koetko että sinulla on oikeudet kaikkiin tarvitsemiisi dokumentteihin ja niiden muuttamiseen tarvittaessa?

Kysymys 24. Onko dokumenttien käyttöoikeuksien rajaamiselle mielestäsi tarvetta TUVE-viestintäpalveluiden dokumentteja ajatellen? Rajaamismahdollisuudella tarkoitetaan tässä rajaamista tiimin sisällä.

Vastaajat olivat lähes yksimielisiä siitä, että dokumenttien oikeuksien rajaamiselle ei ole tarvetta TUVE-viestintäpalveluyksikön sisällä. Tätä mieltä oli 79 % vastaajista (ks. kuvio 40).



Kuvio 40. Onko dokumenttien käyttöoikeuksien rajaamiselle mielestäsi tarvetta TUVE-viestintäpalveluiden dokumentteja ajatellen? Rajaamismahdollisuudella tarkoitetaan tässä rajaamista tiimin sisällä.

Kysymys 25. Kerro lyhyesti miten sinä kehittäisin dokumenttien hallintaa parempaan suuntaan TUVE-viestintäpalveluyksikössä?.

Vastauksia saatiin paljon verrattuna siihen, että kyseessä oli vapaaehtoinen kysymys, johon sai kirjoittaa avovastauksen. Kaikista 19 vastaajasta 11 antoi kysymykseen vastauksen. Vastauksissa esille nousivat varsinkin yhteisten toimintatapojen korostaminen ja niiden tämän hetkinen puuttuminen. Tämän hetkinen tilanne koettiin kaottisena. Dokumenttien käsittelylle oli käytössä useita järjestelmiä ja noissa järjestelmissä vielä sisäisiä toimintatapaeroja. Useat vastaukset korostivat kansiorakenteiden selkeyttämistä, mikä viittasi näkemykseen siitä, että verkkolevy pohjainen dokumenttien hallintakin olisi käyttäjien mielestä toimivaa, jos dokumentit olisivat järjestyksessä. Dokumenttien siirtämisestä SharePointiin mainittiin useassa eri vastauksessa. Elinkaaren hallinta koettiin avovastausten perusteella myös tärkeäksi. Avokysymykseen saadut vastaukset olivat linjassa strukturoitujen kysymysten vastausten kanssa. Tämän perusteella voitiin todeta kyselystä saatujen vastausten olleen varsin luotettavia.

3.3 Havainnointi

Havainnointitapana käytettiin osallistuvaa havainnointia. Tutkimuksen tekijä työskentelee asiantuntijana tutkimuksen kohdettiimissä ja näin ollen havaintoja pystyttiin tekemään koko tutkimusprosessin ajan. Nykytilanteen varsinainen kartoittaminen tehtiin haastattelun ja kyselyn avulla. Haastattelu ja kysely eivät kuitenkaan sellaisenaan ole luotettavia tiedon lähteitä, sillä niiden avulla saadaan selville se, miten vastaajat kokevat tilanteet, mutta ne eivät kerro sitä toimivatko ihmiset todella niin kuin vastaavat toimivansa. Havaintojen avulla saatuja tuloksia ja niiden vastaavuutta todellisuuteen pystyttiin arvioimaan luotettavammin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2015, 212.) Tehtyjen havaintojen perusteella sekä kyselyn että haastattelun vastaukset olivat hyvin linjassa todellisen tilanteen kanssa.

4 Johtopäätökset

Dokumentinhallinnan teorian ja nykytilanteen selvityksen myötä kehitettäviä kohteita löydettiin kaikilta tutkimukseen valituilta dokumentinhallinnan osa-alueilta: Meta-tietojen hallinnasta ja hakutoiminnoista, dokumenttien elinkaaren hallinnasta, versionhallinnasta, käyttöoikeuksien hallinnasta sekä muutosten hallinnasta. Dokumenttien käsittelyssä ei hyödynnetty varsinaisia dokumentinhallinnan periaatteita ja yhteiset käytännöt puuttuivat. Haastattelun, kyselyn ja havainnoinnin avulla löydettiin dokumentinhallinnan pääkehittämiskohteet, jotka on esitetty taulukossa 1.

Taulukko 1. Dokumentinhallinnan kehittämiskohteet

Dokumentinhallinnan ominaisuus	Kehityskohde
Metatietojen hallinta ja hakutoiminnot	<ul style="list-style-type: none"> -Metatietojen käyttö hyvin vähäistä -Dokumenttien löydettävyydessä parannettavaa - Dokumenttien tallentaminen useisiin eri järjestelmiin --> hakemista tehtävä useista eri järjestelmistä erikseen
Dokumenttien elinkaaren hallinta	<ul style="list-style-type: none"> - Vanhentuneiden dokumenttien poistamisesta ei huolehdittu - Vanhentuneita/Tarpeettomia dokumentteja tarpeellisten joukossa - Dokumenttien sisältöjen ajantasaisuudessa parannettavaa
Versionhallinta	<ul style="list-style-type: none"> - Versionhallinnalle tarve - Yhteiset toimintatavat puuttuvat - Muokattujen dokumenttien tallennustavoissa eroja --> versionhallinta ei toimivaa
Käyttöoikeuksien hallinta	<ul style="list-style-type: none"> - Käyttöoikeuksien rajaaminen ei täysin mahdollista - Oikeuksien rajaamiselle ei tarvetta TUVE-viestintäpalveluiden sisällä - Oikeudet tarvittaviin dokumentteihin kunnossa - SharePointin käyttöön liittyen oikeuksia tulisi pystyä rajaamaan TUVE-viestintäpalveluyksikön ulkopuolisilta tehokkaammin
Muutosten hallinta	<ul style="list-style-type: none"> - Dokumentteihin tehtävät muutokset eivät aina suunnitelmallisia, tarpeellisia ja oikeuden henkilöiden tekemiä - Tehdyistä muutoksista ja muutosten tekijästä ei löydy tietoa jälkikäteen --> muutokset eivät jäljitettävissä - Muokattujen dokumenttien tallennustavoissa eroja - Dokumenttien sisään -ja uloskuittaus ei hallitusti käytössä

Metatietojen hallinnan ja dokumenttien hakemisen osa-alueelta ongelmakohtia löydettiin useita. TUVE-viestintäpalveluiden henkilöstö tiesi mitä metatiedot ovat, mutta niiden käyttö oli hyvin vähäistä. Dokumenttien etsimiseen käytettiin suhteellisen paljon aikaa ja dokumenttien löydettävyys oli heikko. Suurin ongelma metatietojen käytön puutteessa ja dokumenttien löydettävyyden heikossa tilanteessa johtui siitä, että dokumenttien tallentamiseen käytettiin yhtä aikaa useita eri järjestelmiä.

Dokumenttien elinkaaren vaiheista selkeästi huonoimmassa tilassa oli jo vanhentuneiden dokumenttien poisto. Dokumenttien poistamisesta huolehti kyselyyn vastaajista ainoastaan viisi kappaletta, mikä tarkoittaa ainoastaan joka neljättä käyttäjää. Käyttäjät eivät aina tiedäneet oliko heidän käsittelemänsä dokumentit sisällöltään ajantasaisia ja oliko kyseinen dokumentti edes uusin versio.

Versionhallinnalle olisi tarve, mutta se oli hyvin suppeasti käytössä ja yhteisen toimintatavat puutuivat. Versiointiin käytettiin dokumenttien nimeämistä, mutta toimintatapa ei ollut yhdessä sovittu ja näin eri dokumentteja käsiteltiin eri tavalla ja samankin dokumentin versionhallinta saattoi katketa tai muuttua käsittelykertojen myötä.

Käyttöoikeuksien osalta kehitettäviä kohteita löydettiin SharePointin käyttöön liittyen, mutta käyttöoikeuksien rajaamisen ei koettu olevan toiminnan kannalta erityisen tärkeää. Jos SharePointia haluttaisiin käyttää jatkossa dokumenttien hallintaan, tulisi käyttöoikeuksia pystyä rajaamaan TUVE-viestintäpalveluyksikön ulkopuolisilta henkilöiltä. TUVE-viestintäpalveluyksikön sisällä oikeuksien rajaamiselle ei ollut tarvetta.

Dokumentteihin tehtävien muutosten hallinnan todettiin olevan huonoa. Dokumentteihin tehtävät muutokset eivät olleet aina hyvin suunniteltuja eivätkä oikeiden henkilöiden tekemiä. Dokumentteihin tehdyistä muutoksista ja niiden tekijästä ei myöskään löytynyt tietoa jälkikäteen. Sisään ja uloskuittaustoiminto ei ollut käytössä, vaikka tämä ominaisuus estäisi samanaikaisten muutosten mahdollisuuden ja näin ollen välttyttäisiin sekaannuksilta ja päällekkäisiltä muokkauksilta.

Kompastuskiviksi dokumentinhallinnan kehittämiseksi löydettiin kaksi pääkohtaa, jotka olivat SharePointin käytön osaamattomuus sekä vanhasta totutusta verkkolevypohjaisesta tavastaa pois opettelu. Suurin syy dokumentinhallinnan sekavalle tilanteelle löytyikin siitä, että käytössä oli yhtä aikaa useita eri järjestelmiä. Dokumentteja tallennettiin useisiin eri järjestelmiin, joissa kuitenkin missään hallinta ei ollut hallussa. Tärkeintä dokumentinhallinnan kehittämisen kannalta olisi päättää mitä järjestelmää tai järjestelmiä käytetään.

Yllä mainittujen kehittämiskohteiden lisäksi kehittämisessä on otettava huomioon myös joitain rajoittavia tekijöitä. Kaikkea TUVE-viestintäpalvelun tuottamaa tietoa ei voida jakaa koko TUVE-palvelutuotannon näkyviin, minkä vuoksi dokumenttien

tallentamiseen käytettävää järjestelmää pitäisi harkita tarkkaan ja selvittää mikä järjestelmä tarjoaisi tähän mahdollisuuden. Tämän lisäksi tiedon saatavuus on varmistettava. Kaikki materiaali ei saa olla yhdessä järjestelmässä siten, että häiriön sattuessa dokumentaatio ei ole saatavilla. Tietoon on päästävä käsiksi myös verkkokatkosten aikana tai jos dokumenttien hallintaan käytettävä järjestelmä on muuten vikatilassa ja siten tietoon ei päästä käsiksi.

4.1 Luotettavuuden arviointi

Validiteettiin negatiivisesti vaikutti se, että työn aihe muuttui työn edetessä ja haastattelu tehtiin tästä näkökulmasta liian aikaisessa vaiheessa. Haastattelukysymykset eivät vastanneet kaikilta osin tutkittavia asioita. Jos haastattelu olisi tehty vasta kun aihe oli muotoutunut lopulliseen muotoonsa, olisi kysymysten avulla saatu enemmän hyötyä tutkimukseen. Haastattelun tuloksia hyödynnettiin kuitenkin niiltä osin kuin se oli mahdollista. Uutta haastattelua ei tehty, sillä haastattelulle ei löydetty uutta yhteistä ajankohtaa haastateltavan kanssa ja kyselyn todettiin olevan riittävän laaja tutkimuksen tuloksiin pääsemisen näkökulmasta. Haastattelu ei tutkimuksen lopputuloksen kannalta ollut välttämätön.

Kysely tehtiin tutkimuksen myöhemmässä vaiheessa ja kysymyksiä hiottiin pitkään. Kyselyn kysymykset olivat siten työn tulosten kannalta oikeita ja niiden avulla saatiin vastauksia juuri niihin asioihin, jotka tuloksiin pääsemisen kannalta olivat tärkeitä. Havainnointien tekoa jatkettiin koko prosessin ajan ja näin havaintoja pystyttiin käyttämään kyselyn ja haastattelun tulosten tukena.

Aiheen rajaus tavoitteiden kannalta järkevään muotoon onnistui hyvin ja tutkimustulokset olivat varsin luotettavia. Kyselyyn osallistumisprosentti oli hyvä, vastaajat käyttivät kyselyyn vastaamiseen aikaa, avovastauksia saatiin runsaasti ja vastaukset olivat linjassa strukturoitujen kysymysten vastausten kanssa sekä haastattelun ja kyselyn avulla saadut vastaukset olivat linjassa tehtyjen havaintojen perusteella.

4.2 Jatkotutkimusaiheet

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää dokumentinhallinnan kehittämiskohteet Valtorin TUVE-viestintäpalveluyksikössä. Tässä tutkimuksessa ei otettu kantaa siihen kuin-

ka löydetyt ongelmakohdat saataisiin korjattua. Looginen jatkotutkimusaihe tälle tutkimukselle olisi selvittää, kuinka löydettyihin ongelma-kohtiin saataisiin ratkaisut ja mikä järjestelmä tähän olisi paras eli tehdä varsinainen kehitystyö. Dokumentinhallinnan kuntoon saattamisen jälkeen laajempaan kokonaisuuteen olisi ottaa käsitte-lyyn kokonaisuuteen tiedonhallinta, johon kuuluu dokumentinhallinnan lisäksi useita muita osa-alueita.

Lähteet

Anttila, J. 2011. Dokumenttien hallinta. Helsinki: Oy Edita Ab

Anttila, J. Industrial ITC Oy. Dokumenttien hallinta. Viitattu 9.1.2017

http://www.iitc.fi/dokumenttien_hallinta

Eriksson, P & Koistinen, K. 2005. Monenlainen Tapaustutkimus. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus.

https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152279/Monenlainen_tapaustutkimus.pdf?sequence

Hovi, A. 2009. Tietoarkkitehtuuri. Sytyke lehtiarkisto. Viitattu 22.11.2016

<http://sytyke.org/lehtiarkisto/kirj/st20092/ST092-12A.pdf>

Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2015. Tutki ja kirjoita. 20. p. Helsinki: Tammi.

Jokela, M. 2011. Mitä tieto on. Viitattu 12.1.2017 http://inside-the-plm.blogspot.fi/p/mita-tieto-on_12.html

Kyttä, M. Aalto-yliopisto. Maankäyttötieteiden laitos. Kyselylomake. Viitattu

22.1.2017 http://maa.aalto.fi/fi/midcom-serveattachmentguid-1e4c412ed7fda28c41211e4a9f76d5ade012ed92ed9/4_kyselylomake.pdf

Laine, M. Bamberg, J. Jokinen, P. 2008. Tapaustutkimuksen taito. 2.p. Helsinki: Yliopistopaino

Laihoinen, H., Hannula, M., Helander, N., Ilvonen, I., Jussila J., Kukko, M., Kärkkäinen, H., Lönnqvist Antti., Myllärniemi, J., Pekkola, S., Virtanen, P., Vuori, V., Yliniemi, T.

2013. Tietojohtaminen. Laitosraportti. Tampereen teknillinen yliopisto.

Tiedonhallinnan ja logistiikan laitos.

Linden, J. 2015. Tiedonhallinta & yrityksen menestys. 2.p. Netera Consulting

M-Files – metatietopohjainen tiedonhallinta. Viitattu 15.2.2017 <https://www.m-files.com/fi/metadata-management>

Microsoft Office Tuki. Tiedoston kuittaaminen ulos ja muokkaaminen. Viitattu 15.2.2017 <https://support.office.com/fi-fi/article/Tiedoston-kuittaaminen-ulos-ja-muokkaaminen-f027d4bf-80e6-451c-a73f-52c15cb3099e>

Microsoft Office Tuki. Tietoja SharePointin käyttöoikeustasoista. Viitattu 15.2.2017
<https://support.office.com/fi-fi/article/Tietoja-SharePointin-k%C3%A4ytt%C3%B6oikeustasoista-87ecbb0e-6550-491a-8826-c075e4859848?ui=fi-FI&rs=fi-FI&ad=FI>

Microsoft Office Tuki. Sivustosarakkeen luominen. Viitattu 16.2.2017.
<https://support.office.com/fi-fi/article/Sivustosarakkeen-luominen-844eba84-c32e-490e-9709-fd7dc84c6914>

Puolakka, S. 2015. Dokumentinhallinnan kehittäminen; Case Vantti. Opinnäytetyö.
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201505056184>

Rowley, J., Farrow John. 2000. Organizing Knowledge. An Introduction to Managing Access to Information. 3. p. Hampshire, England: Gower

Sydänmaanlakka, P. 2000. Älykäs organisaatio. Tiedon, osaamisen ja suoritusten johtaminen. 1. p. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Sovelto. 2015. SharePoint 2013 sisällöntuottajalle. Kurssimateriaali

Valtorin TUVE-palveluiden viestintätiimi. 2016. Valtori TUVE-yksikön yleisesittely. Viitattu 2.11.2016

Taanila, A. 2014. Akin menetelmäblogi: Kyselytutkimuksen luotettavuus. Viitattu: 22.1.2017 <https://tilastoapu.wordpress.com/2012/03/13/kyselytutkimuksen-luotettavuus/>

Tietoa Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorista. 2016. Valtorin yleisesittely Valtorin kotisivuilla 9.12.2013. viitattu 1.11.2016_ http://www.valtori.fi/fi-FI/Tietoa_Valtorista/

TUVE-palvelut. 2016. Valtorin palveluluettelo Valtorin kotisivuilla 1.6.2016. viitattu 21.3.2017 <http://www.valtori.fi/fi-FI/Palvelut/TUVE-palvelut>

Liitteet

Liite 1. Teemahaastattelu

Teemahaastattelu 24.11.2016

Haastateltava: Tiimin esimies, Alaruikka Jari

Teemahaastattelun tavoitteena on selvittää dokumenttien tallennuspaikkoihin liittyviä rajoittavia tekijöitä sekä selvittää tiimiesimiehen näkemys siihen, miksi dokumentinhallintaa ei ole saatu kehitettyä parempaan suuntaan.

1. Minkälaisia rajoituksia liittyy dokumenttien tallennuspaikkaan?

Liittyvät pääsääntöisesti saatavuuteen/rajoitettavuuteen. SharePoint sivusto on alisivusto koko palvelutuotannolle. On olemassa sellaista tietoa, jota ei haluta koko TUVE- palvelutuotannon näkyviin. Jos kaikki dokumentit olisivat SharePointissa, pitäisi TUVE-viestintäpalveluiden sivuston oikeuksia saada rajoitettua tarkemmin. Tällaisia sivustokohtaisia rajoituksia ei tällä hetkellä ole mahdollista tehdä.

Saatavuus: Jatkuvuussuunnittelun näkökulmasta tietoon on päästävä käsiksi myös verkkokatkosten aikana. Kaikki materiaali ei saisi olla yhdessä järjestelmässä siten, että häiriön sattuessa dokumentaatio ei ole saatavissa. Tällä hetkellä tärkeimmistä dokumenteista on tulostetut versiot. Jos dokumenttien paikallisen kopion mahdollisuus järjestelmän saatavuusongelmien aikana/vaihtoehtoinen sijainti on mahdollinen, pystytään SharePointia hyödyntämään huomattavasti enemmän.

2. Mihin tiedonhallinnan ja varsinkin dokumentinhallinnan kehittäminen on näkemyksesi mukaan tökännyt?

SharePoint käytön osaamattomuus sekä vanhasta totutusta pois opettelu haastavaa. .csv taipumattomuus SharePointin puolelle.

Liite 2. Dokumentinhallinnan nykytilanselvityskysely

1. Työsuhteesi kesto Valtorin TUVE-viestintäpalveluyksikössä (sisältäen myös entisen Haltikin ajan) *

- 0-1v
- 1-3v
- 3v-5v
- yli 5v

2. Onko dokumenttienhallinta TUVE-viestintäpalveluissa mielestäsi toimivaa? *

- Kyllä
- Ei

3. Arvioi paljonko aikaa sinulta menee viikossa dokumenttien etsimiseen *

- 1-10min
- 10-30min
- 30-60min
- yli tunti

4. Löytyvätkö kaikki tarvitsemasi dokumentit mielestäsi helposti? *

- Aina
- Usein
- Harvoin
- Ei koskaan

5. Mitä alla olevista dokumenttien käsittelytavoista käytät työssäsi? Merkitse **kaikki sopivat** vaihtoehdot *

- Luon uusia dokumentteja omaan käyttööni
- Luon uusia dokumentteja yhteiseen käyttöön
- Päivitän omassa käytössäni olevia dokumentteja
- Päivitän yhteisessä käytössä olevia itse luomiani dokumentteja
- Päivitän yhteisessä käytössä olevia muiden luomia dokumentteja

- Poistan vanhentuneita dokumentteja
- Käytän jo olemassa olevia dokumentteja

Muu, mikä?

6. Minne tallennat dokumentteja? Merkitse **kaikki sopivat** vaihtoehdot *

- Microsoft SharePoint
- Windows jaetut verkkolevyt; projektit kansio
- Oma C: tai K: asema
- Microsoft OneNote muistikirjasovellus. Dokumentteja yhteiseen käyttöön
- Microsoft OneNote muistikirjasovellus. Dokumentteja vain omaan käyttöön
- En luo uusia dokumentteja

Muu, mikä?

7. Minne tallennat dokumentteja **pääsääntöisesti** ? *

- Microsoft SharePoint
- Windows jaetut verkkolevyt; projektit kansio
- Oma C: tai K: asema
- Microsoft OneNote muistikirjasovellus. Dokumentteja yhteiseen käyttöön
- Microsoft OneNote muistikirjasovellus. Dokumentteja vain omaan käyttöön
- En luo uusia dokumentteja

Muu, mikä?

8. Mikä alla olevista vaihtoehdoista sopii mielestäsi **parhaiten** dokumenttien hallintaan? *

- Microsoft SharePoint
- Windowsin jaetut verkkolevyt (projektit kansio)
- Microsoft OneNote muistikirjasovellus

Muu, mikä?

9. Tiedätkö mitä metatiedot ovat? *

 Kyllä En

10. Määritätkö dokumenttia luodessasi sille metatietoja? *

 Kyllä En En tiedä mitä metatiedot ovat

11. Ovatko dokumentit sisällöltään mielestäsi ajantasalla? *

 Aina Usein Harvoin Ei koskaan

12. Löytyykö dokumenttien joukosta mielestäsi sellaisia dokumentteja, joita ei enää tarvita? *

 Usein Harvoin Ei koskaan

13. Tiedätkö varmasti, että tarkastelemasi dokumentti on kyseisen dokumentin ajantasaisin versio? *

 Aina Usein Harvoin En koskaan

14. Onko dokumenttiversioiden hallitseminen mielestäsi helppoa ja toimivaa siinä

järjestelmässä, jota **pääsääntöisesti** käytät? Tiedät mikä on uusin versio, vanhat versiot löytyvät tarvittaessa ja versiot on nimetty johdonmukaisesti ja selkeästi. *

- Kyllä
- Ei

15. Onko dokumenttien versionhallinnalle mielestäsi tarvetta? *

- Kyllä
- Ei

16. Ovatko dokumentteihin tehtävät muutokset mielestäsi hyvin suunniteltuja, tarpeellisia ja oikeiden henkilöiden vastuulla? *

- Aina
- Usein
- Harvoin
- Ei koskaan

17. Löytyykö tieto kaikista dokumentteihin tehdyistä muutoksista/päivityksistä ja niiden tekijästä? *

- Aina
- Usein
- Harvoin
- En koskaan

18. Mitä alla olevista tavoista käytät **pääsääntöisesti**, kun teet muutoksia olemassa olevaan dokumenttiin? *

- Teen muutokset dokumenttiin ja tallennan sen
- Teen muutokset dokumenttiin ja tallennan sen uutena versiona vanhan rinnalle
- Dokumentista tallentuu automaattisesti uusi versio järjestelmässä jota käytän joku muu, mikä?
- _____

19. Onko dokumentin ulos- ja sisäänkuittaustoiminto mahdollinen siinä järjestel-

mässä jota pääsääntöisesti käytät? *

- Kyllä
- Ei
- En tiedä mikä tällainen toiminto on

20. Käytätkö dokumenttien ulos- ja sisäänkuittaustoimintoa? *

- Kyllä
- En
- En tiedä mikä tällainen toiminto on

21. Onko dokumenttien käyttöoikeuksia mahdollista rajata järjestelmässä jota käytät pääsääntöisesti? Esimerkki: Käyttäjillä jotka pääsevät lukemaan dokumentteja ei kaikilla ole silti niiden muutosoikeutta. *

- Kyllä
- Ei
- En tiedä

22. Koetko että sinulla on oikeudet kaikkiin tarvitsemiisi dokumentteihin ja niiden muuttamiseen tarvittaessa? *

- Aina
- Usein
- Harvoin
- Ei koskaan

23. Onko dokumenttien käyttöoikeuksien rajaamismahdollisuuteen mielestäsi tarvetta TUVE-Viestintäpalveluiden dokumentteja ajatellen? Rajaamismahdollisuudella tarkoitetaan tässä rajaamista tiimin sisällä. *

- Kyllä
- Ei

24. Kerro lyhyesti miten sinä kehittäisit dokumenttien hallintaa parempaan suuntaan TUVE-viestintäpalveluyksikössä?

