



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

SÄHKÖISET KÄYTTÖOHJEET
Case IronSite

Katri Hurskainen

Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Kesäkuu 2007
Työn ohjaaja: Paula Hietala

TAMPERE 2007



Tekijä(t)	Katri Hurskainen	
Koulutusohjelma(t)	Tietojenkäsittely / Tietotekniikkayrittäjyys proAkademia	
Opinnäytetyön nimi	Sähköiset käyttöohjeet, Case IronSite	
Työn valmistumis- kuukausi ja -vuosi	Kesäkuu 2007	
Työn ohjaaja	Paula Hietala	Sivumäärä: 36

TIIVISTELMÄ

IronMedia Oy on mänttäläinen kahden hengen mediatuotantoyhtiö, joka tuottaa DVD:itä, videoita, multimediaesityksiä, grafiikkaa, TV-ohjelmia ja www-sivustoja. Yritys on kehitellyt yhteistyössä SlapMedia Oy:n kanssa IronSite-julkaisujärjestelmän, jonka web-pohjaisella päivitystyökalulla yrityksen asiakkaiden on helppo itse päivittää internetsivustonsa. Asiakaskunnan laajentuessa on tullut tarve saada päivitystyökalulle kunnollinen käyttöohje sähköisessä muodossa internetiin.

Työssä esitellään sähköisten käyttöohjeiden eri tyyppisiä ja käsitellään yleisiä periaatteita ja huomioonotettavia asioita nimenomaan sähköisessä ympäristössä julkaistavista käyttöohjeista. Toiminnallisessa osuudessa suunnitellaan sisältö IronSiten päivitystyökalun käyttöohjeelle.

Kirjallisuutta käyttöohjeista on olemassa verrattain vähän, joten työssä on sovellettu myös jonkin verran yleisiä käytettävyyden periaatteita ja käyttöohjeista saatuja kokemuksia. Myös toimeksiantajan tiedot ja toivomukset ovat olleet olennainen osa ratkaisuihin päätymistä. Lähteistä karkeasti arvioituna kaksi kolmasosaa on kirjallisia, ja loput internetissä olevia lähteitä.

Alun perin työn piti valmistua nopealla aikataululla, mutta lopulta sen tekeminen viivästyi jonkin verran. Lopputuloksena syntyi sisältö käyttöohjeelle, jonka toimeksiantaja muuntaa www-sivustoksi IronSite-julkaisujärjestelmällä.



Author(s) Katri Hurskainen
Degree Programme(s) Business Information Systems
Title Online help systems, Case IronSite

Month and year June 2007

Supervisor Paula Hietala

Pages: 36

ABSTRACT

IronMedia Ltd is a small media production company based in Mänttä, which produces DVDs, videos, multimedia-shows, web-graphics, TV-shows and web pages. In co-operation with SlapMedia Ltd IronMedia has developed a web content management system called IronSite, and with its web-based update-tool their customers can easily keep their web pages up to date. Because of the increasing amount of customers, they have faced a need for an online help system.

In this thesis different types of online help systems are introduced and some basic principles and things to consider while designing an online help system are discussed. As a result the content for the online help system of IronSite's update tool is designed.

There is not much literature of designing manuals, so in this work some general usability principles and experiences about help systems are adapted. Also the knowledge and wishes of employer have been an essential element in ending up with the conclusion. Estimated roughly, about two thirds of the sources been used are written books, and the rest are Internet-sources.

Originally the content for online help system was supposed to finish quite fast, but schedule was prolonged a bit. The content of the online help system will be converted to a web page by IronMedia.

Sisällysluettelo

1	Johdanto	6
2	Opinnäytetyön taustaa	7
	2.1 IronMedia Oy	7
	2.2 IronSiten päivitystyökalu.....	7
	2.3 Lähtötilanne	7
	2.4 Opinnäytetyön tavoitteet	8
3	Sähköinen käyttöohje	9
	3.1 Mikä on sähköinen käyttöohje?	9
	3.2 Käytettävyys ja sähköiset käyttöohjeet	9
	3.3 Kuka tarvitsee käyttöohjetta?	10
	3.4 Sähköisten käyttöohjeiden eri tyyppejä.....	11
	3.5 Käyttöohjeiden ongelmia.....	12
	3.6 Paperilla vai verkossa?	13
	3.7 Mitä sähköiseltä käyttöohjeelta vaaditaan?	14
	3.7.1 Käyttäjärühmä	15
	3.7.2 Järjestys	16
	3.7.3 Rakenne	17
	3.7.4 Sisältö	17
	3.7.5 Saatavuus	18
	3.7.6 Testaus	18
4	Opas IronSite-päivitystyökalulle	20
	4.1 Toimeksiantajan vaatimukset ja toiveet	20
	4.2 Lähteiden etsintä.....	21
	4.3 Käyttöohjeen suunnittelun vaiheet	21
	4.3.1 Sovellukseen tutustuminen	21
	4.3.2 Synopsis.....	23
	4.3.3 Käsikirjoitus	23
	4.4 Kohderyhmä	23
	4.5 Oppaan tyylin valinta.....	24
	4.6 Oppaan sisältö	24
	4.6.1 Tekstit	26
	4.6.2 Kuvat	27
	4.6.3 Tekstin ja kuvien yhteensovittaminen	28
	4.6.4 Ohjeen toteutus	29
5	Yhteenveto	30
	Lähteet	31
	Kirjalliset lähteet	31
	Verkkolähteet.....	31
	Liitteet	33
	Liite 1: Synopsis	33
	Liite 2: Käsikirjoitus	35

1 Johdanto

Uusia tietokoneohjelmistoja julkaistaan ja olemassa olevia päivitetään jatkuvasti, ja tekniikan kehittyessä on käyttäjän välillä hankalaa pysytellä perässä. Tilannetta helpottaakseen ohjelmistojen tuottajat tarjoavat käyttöohjeita, joista nykyään yhä useammat julkaistaan ai-noastaan sähköisessä muodossa. Toiset valmistajat ovat todella edis-tyneitä käyttöohjeiden tuottamisessa, kun taas välillä törmää ohjei-siin, jotka on ilmeisesti kursittu kokoon kiireellä ja ilman ammattitai-toa.

Uusien asioiden opettelu on aina haasteellista, ja varsinkin kun ky-seeseen tulee tietokoneohjelman käytön opettelu, aiheuttaa se useimmille lähinnä kohonnutta verenpainetta ja turhautuneisuuden tunnetta. Käyttöliittymän graafisella suunnittelulla ja valikkojen aset-telulla on suuri merkitys käytettävyyden saavuttamiseen, mutta myös ohjeen on oltava selkeä ja helppokäyttöinen.

Löysin toimeksiantajan opinnäytetyölleni lähestyttyäni Mänttä-Vilppula-alueen IT- ja media-alan yrityskeskus Softumia sähköpos-titse. He välittivät sähköpostini eteenpäin alueensa yrityksille, ja sen pohjalta IronMedia Oy:n Iiro Koskelainen otti minuun yhteyttä tarjo-ten toimeksiantoa.

IronMedialla on käytössään sisältöpainotteisten internetsivujen jul-kaisujärjestelmä IronSite. IronSiten päivitystyökalun avulla IronMe-dian asiakkaiden on helppo itse päivittää omia internetsivujaan. Päi-ivitystyökalu on periaatteessa helppokäyttöinen, mutta syvemmälle käytön saloihin opastava ohje vielä puuttui. Ajan ja työvoiman puut-teen vuoksi IronMedia toivoi käyttöohjeen suunnitteluun ulkoista apua.

Tässä opinnäytetyössä perehdytään teoriaosuudessa sähköisten käyt-töohjeiden maailmaan, ja työosuudessa valmistuu sisältö IronSite-ohjelman päivitystyökalun käyttöohjeelle. Varsinaista käyttöohjeista kertovaa kirjallisuutta ja lähteitä on olemassa verrattain vähän, joten olen käyttänyt lähteinä myös pelkästään käytettävyydestä kertovaa kirjallisuutta.

2 Opinnäytetyön taustaa

Tässä kappaleessa esittelen lyhyesti toimeksiantajani IronMedia Oy:n ja heidän IronSite-julkaisujärjestelmänsä päivitystyökalun. Lisäksi käyn läpi sekä toimeksiantajan että omat tavoitteeni.

2.1 IronMedia Oy

IronMedia Oy (myöhemmin IronMedia tai toimeksiantaja) on vuonna 2002 perustettu mediatuotantoyhtiö, joka tuottaa DVD:itä, videoita, multimediaa ja IronSite-julkaisujärjestelmää. Lisäksi IronMedia tuottaa TV-mainoksia, kuvaa TV-ohjelmia ja lehtikuvia sekä suunnittelee grafiikkaa. Yhtiöllä on kaksi toimipistettä, joista toinen sijaitsee Helsingissä ja toinen Mäntässä.

IronSite-julkaisujärjestelmä on IronMedian oma sisältöpainotteisten internetsivustojen julkaisujärjestelmä. Sen on kehittänyt IronMedian kanssa tiiviissä yhteistyössä toimivan SlapMedian Olli Holopainen.

2.2 IronSiten päivitystyökalu

IronSitella tuotettuja internetsivustoja on helppo päivittää internetse-lainpohjaisella IronSiten päivitystyökalulla (myöhemmin päivitystyökalu tai sovellus). Päivitystyökalun käyttö ei vaadi ohjelmointitaitoja tai syvällistä perehtymistä tietojenkäsittelyyn.

Päivitystyökalua käytetään internetiselaimella ja muutokset päivittyvät sivustolle saman tien. Ohjelmaa on yksinkertaista käyttää, ja IronMedian Iiro Koskelainen totesi keskustellessamme toimeksiantaja sovelluksen käytettävyydestä kuvaavasti: *”Jos osaa lähettää sähköpostia, osaa myös päivittää nettisivujaan”*. Lause kuvaa hyvin myös useimpien sovellusta käyttävien asiakkaiden tietoteknisiä taitoja, ja se toimikin hyvänä ohjenuorana koko projektin ajan.

Päivitystyökalua käytettäessä päivitykset tallentuvat IronMedian tai webhotellin palvelimelle, joten päivittääkseen internetsivujaan asiakas tarvitsee vain tietokoneen, jossa on internetyhteys. Asiakkaan omalla tietokoneella ei siis tarvitse olla muita ohjelmia kuin internet-selain.

2.3 Lähtötilanne

Tähän asti päivitystyökalua käyttävät asiakkaat on perehdytetty ohjelman käyttöön puhelimitse. Päivitystyökalulle ei ole aiemmin tehty

kunnollista käyttöohjetta, lyhyt opas tosin on olemassa, mutta se ei palvele tämänhetkisiä tarpeita. Perehdyttämiseen on kulunut toimeksiantajalta paljon aikaa ja vaivaa, joten ohjeelle on tarve, jotta liiketoiminta saadaan tällä osa-alueella tehokkaammaksi.

Myös asiakkaan näkökulmasta käyttöohjeelle on tarvetta, sillä sen avulla he voivat rauhassa perehtyä päivitystyökalun käyttöön, ja tarvittaessa palata ohjeen pariin vaivaamatta IronMediaa.

Toimeksiantajan toiveena oli, että ohje suunnitellaan nimenomaan sähköisessä ympäristössä toimivaksi, mahdollisimman helppolukuisiksi ja yksinkertaisiksi kokonaisuudeksi.

2.4 Opinnäytetyön tavoitteet

Tämä opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta, jossa käsittelen hyvän sähköisen käyttöohjeen kriteerejä, ja käytännönsuudesta, jossa suunnittelen sähköisen käyttöohjeen IronMedian IronSite -internetsivujen julkaisujärjestelmän päivitystyökalulle. Käyttöohje toteutetaan toimeksiantajan puolesta heille luovuttamieni suunnitelmien, tekstien ja kuvien perusteella.

Teoriaosuudessa paneudun nimenomaan *sähköisessä ympäristössä* toimivan käyttöohjeen ominaisuuksiin ja vaatimuksiin.

3 Sähköinen käyttöohje

Tässä luvussa käsitellään sähköisen käyttöohjeen suunnittelun ja tuottamisen vaiheita, sekä annetaan yleisohjeita siitä, mitä käyttöohjetta suunnitellessa on hyvä ottaa huomioon. Lisäksi käydään läpi sähköisten käyttöohjeiden eri tyyppejä.

3.1 Mikä on sähköinen käyttöohje?

Sähköisellä käyttöohjeella tarkoitetaan tämän opinnäytetyön yhteydessä muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta tietokoneella käytettävää käyttöohjetta. Ohje voi olla internetsivulla oleva ohje, tai esimerkiksi tietokonesovelluksen mukana tuleva cd-levy.

Sähköisiä käyttöohjeita on olemassa useita eri tyyppejä, ja usein yhteen ohjeeseen on integroitu monia ohjeen laatuja. Erilaisia sähköisen käyttöohjeen tyyppejä esittelen tarkemmin osiossa 3.4.

3.2 Käytettävyys ja sähköiset käyttöohjeet

Käytettävyys (engl. usability) ilmentää miten jokin järjestelmä, laite, ohjelma tai palvelu soveltuu suunniteltuun tarkoitukseen tietyille kohderyhmälle. Käytettävyyteen viitataan yleiskielessä myös ilmauksilla käyttökelpoisuus, käyttöönsoveltuvuus, helppokäyttöisyys ja käyttäjäystävällisyys. (Tietotekniikan... 2007.) Käytettävyyden kautta pyritään saamaan käyttäjän ja laitteen yhteistoimintaa tehokkaammaksi ja käyttäjälle mieluisammaksi (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen, Vastamäki 2002: 19).

Puhekielessä, ja myös joissakin julkaisussa, ihmisen ja koneen vuorovaikutus (Human-Computer Interaction, HCI, CHI) ja käytettävyys nähdään usein hyvin pitkälti saman asiana. HCI ei kuitenkaan ajattele ihmistä organisaation osana, työntekijänä ja tahtovana toimijana, kun taas käytettävyys puolestaan ottaa huomioon myös nämä tekijät. (Sinkkonen ym. 2002: 20.)

Kenties tunnetuin käytettävyysasiantuntija Jakob Nielsen jakaa tuotteen käytettävyyden viiteen osaan: käyttötilanteen opittavuus, virheettömyys, muistettavuus, tehokkuus ja miellyttävyys. Nielsenin mukaan käytettävyys on osa tuotteen käyttökelpoisuutta. Tuotteen käyttökelpoisuuteen vaikuttaa kuitenkin moni eri tekijä, käytettävyyden ollessa niistä vain yksi. Toisaalta, tuote ei ole käyttökelpoinen, jos käytettävyys ei ole kunnossa. (Sinkkonen ym. 2002: 19.)

Sähköinen käyttöohje on yksi osa sovellusta, joten sitä tehdessä tulee huomioida myös käytettävyyden eri osa-alueet. Näin ollen jos tuotteen käyttöohje on heikkolaatuinen, on koko tuote laadultaan heikompi.

3.3 Kuka tarvitsee käyttöohjetta?

”Paras käyttöopas on tarpeeton käyttöopas” (Wiio 1996: 185). Tähän unelmatilanteeseen ei käytännössä päästä koskaan, sillä vaikka tuote olisi suunniteltu kuinka hyvin ja helppokäyttöiseksi, löytyy aina käyttäjiä, jotka tarvitsevat apua. Kuten tuotteet, tulisi myös käyttöohjeet suunnitella niin helppokäyttöisiksi kuin mahdollista.

Käyttöohje on olennainen osa tuotetta tai palvelua, ja niin tietokoneohjelmien kuin käyttöohjeiden suunnittelussa olisi lähdettävä liikkeelle kohderyhmänä olevista käyttäjistä sekä heidän tarpeistaan ja näkökulmastaan (Wiio 1996: 186 -188). Kohderyhmän kirjo voi olla hyvinkin laaja, ja se asettaa lisähaasteita käyttöohjeen suunnitteluun - esimerkiksi digiboksin käyttöohjeen on palveltava sekä tekniikan vasta-alkajaa että asiaan perehtynyttä käyttäjää.

Käyttöohjeen tarkoituksena on yksinkertaisesti sanottuna auttaa käyttäjää käyttämään tuotetta. Tarkasteltaessa asiaa tietokoneohjelmien kautta, on hyvä muistaa, että ohjelman käyttäminen sinällään on kuitenkin harvoin käyttäjän tarve, ja tietokoneohjelmia suunniteltaessa olisi hyvä pyrkiä siihen, että esimerkiksi kirjanpitosovelluksen käyttäjältä vaadittaisiin mahdollisimman vähän kirjanpitoon liittymätöntä tietoa. (Wiio 1996: 185-186.)

Käyttäjän lähtökohtia voidaan tarkastella myös ensi- ja toissijaisten tarpeiden kautta: tietokonesovelluksen käyttäjällä on kaksi tarvetta, ensisijainen tarve on suorittaa jokin tehtävä, ja toissijainen tarve opetella käyttämään ohjelmaa ensisijaisen tarpeen täyttämiseen vaadittava määrä. Ensisijainen tarve ei voi täytyä, ennen kuin toissijainen tarve on täyttynyt. (Preece ym. 1994: 311.)

Käyttöohjetta tehdessä on hyvä ottaa huomioon, että ihmisillä on tapana jättää käyttöohjeet lukematta (Korpela 2002). Moni käyttäjä opettelee asiat mieluummin yrityksen ja erehdyksen kautta, kuin alkaa selata manuaalia (Shneiderman 2005: 539). Käyttöohjeeseen turvaututaan yleensä vasta kun omat tiedot ja taidot eivät enää riitä.

Tuotetta voi opetella käyttämään joko harjoittelemalla prosessien eli toimenpidesarjojen avulla kuinka toimenpiteet tehdään, tai opettelemalla ymmärtämään tuotteen toimintaperiaate. Opettelutapoja voidaan myös sulauttaa toisiinsa. (Sinkkonen ym. 2002: 272.) Niin sanottua peruskäyttäjää ei yleensä kiinnosta tuotteen toimintaperiaate,

vaan hän haluaa hyötyä tuotteesta opettelemalla, kuinka sillä suoritetaan toimintoja.

3.4 Sähköisten käyttöohjeiden eri tyyppejä

Sähköisten käyttöohjeiden tyyppejä on hankala ryhmitellä kovin yksikäsitteisesti. Termejä käytetään alan kirjallisuudessa paljon ristiin, ja erilaiset suomennokset aiheuttavat hämmennystä. Tässä kappaleessa esitellään kuitenkin muutamia jaotteluita.

Shneiderman esittelee teoksessaan sähköisten käyttöohjeiden tunnetuimpia tyyppejä seuraavasti:

- *Verkkomanuaali (online manual)* on perinteinen käyttöohje muunnettuna sähköiseen ja online-muotoon.
- *Verkko-ohje (online help)* otetaan käyttöön silloin, kun ongelma ilmenee, ja se sisältää monipuolisia hakuominaisuuksia, joita vastauksen etsinnässä tarvitaan.
- *Tilanneohje (context-sensitive help)* on interaktiivinen käyttöohje, joka osaa antaa juuri käynnissä olevaan käyttötilanteeseen sopivia neuvoja.
- *Verkko-opetteluopas (online tutorial)* neuvoo käyttäjää yksityiskohtaisesti askel askeleelta jonkin tietyn toiminnon suorittamiseen, ja sen laajuus saattaa vaihdella muutaman minuutin nopeasta esimerkistä viikkoja kestävään kurssiin.
- *Animoitu demonstraatio (animated demonstration)* on animoituihin grafiikoihin, diaesitykseen tai videonkaappaukseen perustuva demonstraatio jonkin tietyn kohdan toteuttamisesta. Siihen on usein käytetty sekä kuvaa että ääntä.
- *Opastaja (guide)* on video- tai äänitallenne ihmisestä tai esimerkiksi animaatiohahmosta opastamassa käyttäjää. Tämä käyttöohjeen muoto on paljon käytetty lapsille suunnatuissa tietokonepeleissä, ja myös monille tuttu Microsoft Officen ohjelmissa esiintyvä Office-avustaja kuuluu tähän kategoriaan.

Yllä mainittujen verkkokäyttöohjetyyppien lisäksi tietokoneohjelmien käyttäjä voi etsiä apua ”Usein kysytyistä kysymyksistä” (engl. Frequently Asked Questions, FAQ), jotka nimensä mukaisesti antavat vastauksia yleisimpiin kysymyksiin ohjelmasta. Lisäksi suuremmilla ohjelmistojen tuottajilla on usein käytössään verkkoyhteisöjä (*online communities*) ja uutisryhmiä (*newsgroups*), joista käyttäjä voi kysyä apua toisilta käyttäjiltä ja jakaa omia vinkkejä ja ohjeita. (Shneiderman 2005: 523-525, 540-551.)

Dix, Finlay, Abowd ja Beale (2004: 396) ovat puolestaan jakaneet käyttäjän tarvitseman ohjeistuksen neljään eri tyyppiin:

- *Pikaohje (quick reference)*, jonka avulla käyttäjää muistutetaan tai hänelle annetaan vinkkejä jo tutusta ja opetelusta asiasta.
- *Tilanneohje (task-specific help)*, joka antaa juuri käynnissä olevaan tilanteeseen sopivia neuvoja.
- *Yksityiskohtainen ohje (full explanation)* palvelee tiedonhaluista käyttäjää menemällä syvemmälle käytön saloihin, ja saattaa sisältää myös paljon sellaista tietoa, jota käyttäjä ei sillä hetkellä tarvitse.
- *Opetteluopas (tutorial)* kertoo askel askeleelta, usein esimerkkien kautta, kuinka toiminto suoritetaan.

Usein verkkokäyttöohjeet koostuvat useista tässä kappaleessa esitellyistä osista. Varsinkin laajemman ohjelmiston yhteydessä on käyttöohjeenkin oltava moniulotteinen ja sen on otettava huomioon henkilöt, joilla on eri käyttöhistoriat. Aluksi tulee siis aina pohtia kenelle ohjetta ollaan tekemässä, minkä perusteella päätetään millainen ohjetyyppi tulee kysymykseen. Mitä suurempi ohjelmisto, sitä laajemman ohjeistuksen se tarvitsee.

3.5 Käyttöohjeiden ongelmia

Kuten jo kappaleessa 3.3 mainitsin, on käyttöohjeiden suurin ongelma Jukka Korpelan (2002) mukaan se, että ihmiset jättävät ne usein lukematta. Toinen suuri ongelma on, että jos jokin asia voidaan ymmärtää väärin, se ymmärretään väärin. Nämä asiat eivät kuitenkaan ole käyttöohjeen kirjoittajasta riippuvaisia, mutta ne on hyvä pitää mielessä ja ottaa huomioon käyttöohjeen tekoprosessissa.

Jotta osaisi kirjoittaa hyvän käyttöohjeen, tulee ensiksi oppia tunnistamaan huono käyttöohje (Shneiderman 2005:553). Graafisesti laadukas ja hyvältä näyttävä ohje ei välttämättä olekaan todellisuudessa toimiva ja helppokäyttöinen.

Ohjelmistoista julkaistaan usein uusia versioita, mutta käyttöohjeet saattavat jäädä helposti ensimmäiseen versioonsa. Käyttäjän on hankala seurata perässä, jos ohjeet eivät ole päivitettyjä. (Dix ym. 2004: 397) Internetissä julkaistavien käyttöohjeiden kohdalla on lähes mahdotonta tietää, onko se ajan tasalla vai ei, ellei ohjeeseen ole erikseen merkitty koska se on päivitetty tai mitä ohjelman julkaisuversiota se tukee.

Varsin usein tulee lukeneeksi käyttöohjeita, jotka on kirjoitettu liian teknistä kielellä eli ns. jargonilla. Vaikka itse tuotteessa olisikin käytetty paljon teknisiä ilmauksia, on käyttöohje juuri se paikka missä terminologia tulisi kirjoittaa auki. (Designing... n.d.)

Turvatekniikan keskus TUKES (Tuotteiden... n.d.) jakaa puutteet tuotteiden ohjeistuksessa neljään eri lajityyppiin:

1. ohjeet puuttuvat kokonaan
2. suomen- ja/tai ruotsinkieliset ohjeet puuttuvat
3. ohjeiden käännös on niin huono, ettei siitä ole hyötyä käyttäjälle
4. ohjeet ovat epätäydelliset.

3.6 Paperilla vai verkossa?

Yhä harvempi valmistaja tarjoaa käyttöohjeesta enää paperiversiota, tai ainakin se on huomattavasti suppeampi versio sähköisestä ohjeesta. Monet valmistajat toimittavat tuotteen ohessa muutaman sivun pikaoppaan, jossa kerrotaan yksinkertaisesti, kuinka päästä alkuun tuotteen käytössä. Varsinaisen käyttöohjeen käyttäjä voi ladata verkosta.

Verrattaessa perinteiseen paperimuodossa olevaan käyttöohjeeseen, on sähköisellä käyttöohjeella joitakin etuja:

Nykyaikaisten tietokoneohjelmistojen käyttäjät odottavat valmistajien tarjoavan käyttöohjeet sähköisessä muodossa. Sähköinen käyttöohje on helpommin saatavilla, se ei vie niin paljon pöytätilaa kuin perinteinen käyttöohjekirja, eikä sitä myöskään voi hukata. Sähköinen ympäristö tarjoaa mahdollisuuden liittää käyttöohjeeseen laajat, nopeat ja ennen kaikkea käyttäjäystävälliset hakuominaisuudet. Sähköistä käyttöohjetta on myös helpompi ja kustannustehokkaampi päivittää kuin painettua ohjetta, joten ajantasaisuutta on helpompi ylläpitää. Hypertekstin avulla käyttäjää voidaan ohjata vaikkapa muun aiheeseen liittyvän materiaalin luo. Käyttöohjeen tekijän on helppo halutessaan tehostaa viestiään mm. videon, äänten ja animaatioiden avulla. (Shneiderman 2005: 522-526)

Sähköinen käyttöohje on perinteistä edullisempi toteuttaa, sillä se ei vaadi lainkaan painokuluja (Shneiderman 2005: 526). Toki kuluja syntyy ohjeen verkkoversion suunnittelusta ja toteutuksesta sekä ylläpidosta, mutta verrattuna paino- ja postituskuluihin tulee sähköinen ohje edullisemmaksi toteuttaa. Siihen, miten kaikki tieto jäsenellään ohjeeseen kannattaa käyttää paljon aikaa, sillä varsinkin tietokoneohjelmistoja päivitetään jatkuvasti, ja näin ollen ohjeenkin on oltava helposti päivitettävissä (Dix ym. 2004: 414).

Paperille painettavaa perinteistä ohjekirjaa saatetaan pitää hieman vanhanaikaisena, varsinkin puhuttaessa tietokoneohjelmistoista. Sähköisellä käyttöohjeella on kuitenkin myös haittapuolia verrattaessa sitä paperimuotoiseen käyttöohjeeseen:

Paperi on edelleen tietokoneruutua tutumpi väline lukea ja omaksua tekstiä, tämän vuoksi osa ihmisistä lukisi mieluummin varsinkin laajemmat käyttöohjeet paperilta (Dix ym. 2004: 401). Tietokoneita vähemmän käyttäneet saattavat kokea sähköisen käyttöohjeen jopa pelottavana tai hämmentävänä tekijänä, ja lukisivat mieluummin perinteistä käyttöohjekirjaa (Shneiderman 2005: 527). Sähköisestä käyttöohjeesta olisikin siksi hyvä olla olemassa myös tulostettava versio.

Silmät väsyvät helposti näytöltä luettaessa, ja lukunopeus on 15 - 30 % hitaampaa kuin paperilta luettaessa. Vaikka tasokkaat LCD-näytöt ovat yleistymässä, on useilla ihmisillä vielä käytössään huonolla resoluutiolla varustettuja vanhempia näyttöpäätteitä. Yhdelle tietokoneen ruudulliselle mahtuu huomattavasti vähemmän tietoa kuin paperisivulle tai -aukeamalle, ja myös resoluutio on huonompi, mikä taas vaikeuttaa kuvien ja piirrosten esittämistä. (Shneiderman 2005: 526, 529.)

Paperidokumentti on myös sähköistä käyttöohjetta selailuystävällisempi (Wiio 1996: 189), ja käyttäjä voi tehdä siihen halutessaan merkintöjä ja alleviivauksia.

On kuitenkin hieman kyseenalaista perustella yleisellä tasolla, miksi toinen käyttöohjeen muoto olisi toista parempi. Siksi käyttöohjeen toteutusmuotoa valitessa on punnittava molempia vaihtoehtoja, ja otettava huomioon itse tuotteen ominaisuudet ja käytettävissä olevat voimavarat, sekä ennen kaikkea sen loppukäyttäjät ja heidän tarpeensa.

3.7 Mitä sähköiseltä käyttöohjeelta vaaditaan?

Ihanteellisen sähköisen käyttöohjeen suunnitteluun on lähes mahdollonta antaa selkeää ja yleispätevää ohjetta, mutta sen sijaan on mahdollista esittää joitakin ominaisuuksia, joiden mukaan käyttöohje olisi hyvä tehdä. Jokainen käyttöohje on kuitenkin tuotteen näköinen, joten tilanteesta riippuen saattaa olla hyvinkin perusteltua jättää noudattamatta joitakin ominaisuuksia (Dix ym. 2004: 397), joita tässä alaluvussa esittelen.

Koska sähköinen käyttöohje on jo itsessään tietokonesovellus, voidaan myös siihen soveltaa Antti Wiion (2004: 85) tiivistämiä käyttäjäystävällisen sovelluksen piirteitä. Wiion mukaan sovelluksen tulee käyttää samaa kieltä ja käsitteitä kuin käyttäjänsä ja tehdä asiat hänen tarpeidensa mukaisesta näkökulmasta. Vaikka ohje on oma sovelluksensa, tulisi se kuitenkin mahdollisuuksien mukaan liittää olennaiseksi, integroiduksi osaksi varsinaista tietokonesovellusta (Dix ym. 2004: 412).

Shneiderman (2005: 539)¹ on koonnut teoksessaan suuntaviivoja sähköisen käyttöohjeen tekemiseen, joista voidaan mainita seuraavat:

- Mahdollista käyttöohjeen ja itse tietokonesovelluksen samanaikainen käyttö.
- Tee ohjeesta mahdollisimman täsmällinen ja varmista tiedon oikeellisuus.
- Mieti mitä apua käyttäjä tarvitsee.

3.7.1 Käyttäjärühmä

Käyttäjät määrittelevät tuotteen toimivuuden, joten suunnittelu tulee aloittaa heidät huomioon ottaen. Käyttäjärühmiä pohdittaessa erilaisista käyttäjistä on suositeltavaa tehdä esimerkiksi stereotyyppiset käyttäjäprofiilit, joihin liitetään vielä valokuva tai piirros käyttäjästä tehtävässään. Käyttäjäprofiilit voi vielä nimetä, sillä on huomattavasti helpompaa miettiä suoriutuuko Maija tästä tehtävästä tämän käyttöohjeen avulla, kuin miettiä vastaavia asioita Kirjastonhoitajakäyttäjärühmälle. (Sinkkonen ym. 2002: 50.)

Mietittäessä käyttöohjeen toteutustapaa, tulee miettiä sen käyttäjien tietotekniikan fyysistä tasoa: kuinka uusi ja tehokas käyttäjän tietokoneen tulee olla, tai kuinka nopea internetyhteys vaaditaan. Voidaan miettiä onko tarkoituksena tehdä tietokoneen kapasiteettia vievä sekä graafisesti näyttävä ja älykäs kokonaisuus, vai yksinkertaisempi mutta hieman karumpi ja kenties sisällöltään köyhempi sovellus. (Dix ym. 2004: 414.) Tietotekniikan ammattilaisella ja vaikkapa kotiäidillä on täysin erilaiset laitteistot ja tarpeet.

Käyttäjillä on eri tyylejä selata internetiä: Jakob Nielsen (2000: 224-225) on tehnyt käytettävyydestä tutkimuksia web-sivustojen käyttötavoista, ja todennut että hieman yli puolet suosii hakutoimintoja, viidesosa liikkuu sivustoilla mieluiten linkkien avulla ja loput käyttävät kumpaakin strategiaa. Hakutoimintoa suosivat ovat tehtäväkeskeisiä informaation hakijoita, eikä heitä kiinnosta tutustua sivustoon muuten. He valitsevat hakutoiminnon yleensä heti sivustolle saavuttuaan. Linkkejä seuraavat käyttäjät taas yrittävät etsiä tietoa sivustolla tarjottavien linkkien perusteella, vaikka tarkoituksena olisikin löytää jokin tietty informaatio. Vasta eksytyään kunnolla he yleensä käyttävät hakutoimintoa. Tutkimusta voidaan pitää suunta-antavana suunniteltaessa sähköisen käyttöohjeen rakennetta ja hakutoimintoja.

¹ Alkuperäinen lähde: Kearsley, Greg 1988: Online Help Systems: Design and Implementation. New Jersey: Ablex, Norwood

3.7.2 Järjestys

Shneiderman (2005: 553) listaa käyttöohjeen tekovaiheessa muistettavia asioita ja vaiheita seuraavasti:

- Hanki ammattitaitoinen kirjoittaja.
- Valmistele käyttöohje ajoissa, ennen toteutusta.
- Käy suunnitelmat huolella läpi.
- Aloitat testaus aikaisessa vaiheessa.
- Toteuta ohjeeseen asiakaspalautejärjestelmä.
- Päivitä ohjetta säännöllisesti.

Itse käyttöohjeessa esiteltyjen asioiden tulisi ilmetä samassa järjestyksessä kuin käyttäjä niitä normaalitilanteessa tekee (Korpela 2002), eikä niiden pohjana saisi käyttää esimerkiksi sovelluksen valikkojen rakennetta (Wiio 1996: 187).

Ensin käyttäjälle on hyvä esitellä ohjeessa käytettävää sanastoa ja käsitteitä (Parkkinen 2002: 36). Perusasiat selvitetään aluksi, jonka jälkeen tietoa voidaan laajentaa yksityiskohtaisemmaksi (Sinkkonen ym. 2002: 274). Näin meneteltäessä kukin käyttäjä voi valita kuinka syvälle tiedon uumeniin haluaa edetä. Ihmiset eivät aina jaksaa lukea laajoja käyttöohjeita, vaan haluavat tietää peruskäyttöön tarvittavat asiat nopeasti (Korpela 2002). Ohjeen tekijän tulee siis priorisoida esitettävät asiat, ja nostaa niistä tärkeimpiä esille typografian keinoin. Myös otsikoiden sisältöön tulee kiinnittää huomiota. Käyttöohjeen lukija muistaa harvemmin jälkeinpäin kaikki lukemansa asiat, mutta ohjeen kirjoittaja voi muotoiluilla vaikuttaa asiaan niin, että ainakin tärkeimmät asiat jäävät mieleen. (Wiio 1996: 186.)

Antti Wiio (1996: 189) jakaa tuotteen käytön opetteluun neljään eri vaiheeseen:

1. **alkeisvaihe** antaa valmiuksia itsenäiseen harjoitteluun
2. **itsenäinen harjoittelu** käytön rutinointiin ja itseluottamuksen kasvattamiseen
3. **syventävä opiskelu** käytön tehostamiseksi ja taitojen laajenemiseen
4. **täydentävä opiskelu** järjestelmän toimintatavan ymmärtämiseen

Kaikki käyttäjät eivät halua edetä nelosvaiheeseen asti, joten käyttöohjeita olisi hyvä olla useampia palvelemaan eri käyttäjäryhmiä (Wiio 1996: 188-189). Jukka Korpela puolestaan kannattaa vain yhden käyttöohjeen politiikkaa, jotta useat vihkoset eivät pääse hukkumaan ajan kuluessa. Korpela suositteleeekin sisällyttämään eri käyttöohjetyypit yhteen ja samaan dokumenttiin. (Korpela 2002.) Sähköisen käyttöohjeen kohdalla hukkumisvaaraa ei ole, mutta silloinkin kannattaa noudattaa Korpelan ohjetta integroidusta käyttöoh-

jeesta, sillä useat erilaiset käyttöohjeet saattavat hämmentää käyttäjää.

3.7.3 Rakenne

Käyttöohje kannattaa toteuttaa kysymyksien kautta, miettien mitä käyttäjä haluaa ohjelmalla tehdä (Wiio 1996: 185). Käyttäjät hyötyvät kysymyksen toteutetuista esimerkeistä, sillä heidän on helppo peilata niitä omiin tarpeisiinsa. Ennen esimerkin kuvaamista on hyvä kertoa tiivistetysti sen sisältö ja lopputulos. (Shneiderman 2005: 532-533.) Näin käyttäjän ei tarvitse lukea koko kappaletta loppuun asti selvittääkseen sen mahdollista hyötyä itselleen.

Antti Wiio (1996: 191) ehdottaa ohjeen rakenteeksi yhden esimerkin kehittämistä. Näin oppaalle syntyy eräänlainen juoni, jota käyttäjän on helppo seurata. Tietokoneohjelmien käyttöohjeita useita vuosia selailleena voin kuitenkin todeta, että yhden esimerkin ympärille rakennettu ohje ei välttämättä palvele kaikkia käyttäjiä, sillä näin rakennettua käyttöohjetta on hankala alkaa selaamaan keskeltä.

3.7.4 Sisältö

Käyttöohjeita on olemassa niin monia erilaisia, että ei voida puhua tietyistä sisällöistä, joita jokaisessa ohjeessa olisi oltava. Shneiderman (2005: 534) suosittelee, että käyttöohjeeseen sisällytettäisiin aiheesta riippumatta sisällysluettelo, hakemisto, hakuominaisuus, sanasto sekä esimerkkejä mahdollisista ongelmatilanteista ja virheilmoituksista.

Käyttöohjetta tehtäessä on hyvä muistaa klassinen sääntö: yksi kuva kertoo enemmän kuin tuhat sanaa. Kuvamateriaali auttaa lukijaa hahmottamaan ohjelmaa ja sen käyttöä. Siksi sähköinen käyttöohje kannattaakin toteuttaa esimerkinomaisesti esitettyjen ja tarkasti valikoitujen ruudunkaappauskuvien avulla. Ohjelmaa ensimmäisiä kertoja käytävällä on usein tapana jäljitellä näitä käyttöesimerkkejä tarkasti. (Shneiderman 2005: 533.) Kannattaa aina punnita onko aiheellista esittää koko ruudunkaappauskuva, vai rajata sitä pienemmäksi esittämään vain se osa mitä sillä hetkellä käsitellään: käsiteltäessä vaikkapa tietyn pudotusvalikon sisältöä ei välttämättä ole aiheellista esittää koko tietokoneruudun kokoista kuvaa vaan juuri valikon kokoinen kuva.

Käyttöohjeen kirjoitus on haastavaa, ja kirjoittajan on tunnettava tuotteen tausta, tekniset ominaisuudet ja oltava tietoinen käyttäjäryhmästä ja heidän tiedoistaan ja taidoistaan. Tärkeintä on ymmärtää mitä käyttäjä ohjelmalla haluaa tehdä. (Shneiderman 2005: 537)

Kirjoitusasu on tärkeä osa ohjeen käyttökelpoisuutta. Käytetyn kielen tulee vastata ohjelman käyttäjien tasoa ja olla mieluusti jopa liian yksinkertaista. (Shneiderman 2005: 539.) Käyttöohjeet tulisi kirjoittaa aktiivimuodossa ja niissä pitäisi välttää pitkiä lauseita ja monimutkaisia lauserakenteita. Luettelot ja numeroidut vaiheet helpottavat ymmärtämistä. (Designing... n.d.)

3.7.5 Saatavuus

Saatavuus (engl. availability) ilmentää, kuinka varmasti jokin laite tai ohjelma on tarvittaessa käytettävissä. Tietokoneohjelman saatavuutta voi heikentää esimerkiksi ajoittaiset virheet, jotka estävät ohjelman käytön. (Tietotekniikan...2002.)

Saatavuuteen vaikuttavat:

- ohjelmiston tuottamiseen käytetyt prosessit (katselmointi, testaus)
- tuotteen (koodin) monimutkaisuus
- ohjelmiston koko
- tuottajatiimin kokemus
- kuinka paljon koodia käytetään aiemmasta onnistuneesta tuotteesta
- testauksen määrä ja laatu

(Reliability... n.d.)

Käyttöohjetta tulisi pystyä käyttämään samaan aikaan itse ohjelman kanssa, ja myös muiden ohjelmien samanaikainen käyttö on hyvä mahdollistaa (Dix ym. 2004: 397). Käyttöohje ei siis saa olla tietoteknisesti liian raskas, varsinkin jos itse ohjelma vaatii paljon koneen muistia. Ohjeen tarkoitus on olla tuotteen käyttäjän tukena ja apuna, joten siitä ei ole syytä tehdä liian monimutkaista, ja näin asettaa saatavuus vaakalaudalle.

3.7.6 Testaus

Käytettävyyden testausta voidaan tehdä monin eri keinoin, ja tieteellisesti pätevän tiedon hankkiminen testaamalla vaatii jo paljon erikoisosaamista sekä myös aikaa ja rahaa. Vinkkien ja vihjeiden hankkiminen parannusta vaativista asioista ei kuitenkaan ole yhtä vaativaa, ja jo sen avulla voidaan saavuttaa merkittäviä käytettävyyden parannuksia. Testaus on aloitettava tarpeeksi ajoissa, jotta mahdolliset suuretkin virheratkaisut saadaan korjattua. (Wiio 2004: 218.)

Periaatteessa käytettävyydestejä on kahdenlaisia: sellaisia, joita käytetään osana tuotteen kehitystyötä ja sellaisia, joilla mitataan, ovatko tuotteet käytettävyydeltään sellaisia, että ne voidaan hyväksyä julkaistavaksi. Testien perusversiossa testikäyttäjää pyydetään ajattelemaan ääneen, ja näin pyritään selvittämään hänen mentaalimallejaan.

Ääneen ajattelun on havaittu antavan parasta tietoa malleista, ja se on tunnetuin käytettävyytestausmenetelmä. Testin tehtävistä tulee pyrkiä tekemään niin aitoa muistuttavia kuin mahdollista. (Sinkkonen ym. 2002: 295-297.)

Testitilaisuudet tuotteen potentiaalisten käyttäjien kanssa auttavat löytämään puutekohtia käyttöohjeesta, ja voivat olla valaisevia myös itse tuotteen suunnittelijoille (Shneiderman 2005: 553), sillä niissä voi paljastua vakaviakin puutteita myös itse tuotteesta.

4 Opas IronSite-päivitystyökalulle

Opinnäytetyöni toiminnallinen osuus käsittelee IronSite-sovelluksen päivitystyökalulle käyttöohjeen suunnittelua ja sen osittaista toteutusta. Alkuperäinen suunnitelma oli, että suunnittelen ja toteutan koko käyttöohjeen sisällöstä toteutukseen, mutta lopulta rajasin oman osuuteni sisällönsuunnitteluun ja -toteutukseen.

4.1 Toimeksiantajan vaatimukset ja toiveet

Sain toimeksiantajalta melko vapaat kädet käyttöohjeen suunnitteluun, mutta muutama toive heidän taholtaan kuitenkin esitettiin. Toimeksiantajan toive oli, että ohje toteutettaisiin kysymysten kautta, esimerkiksi ”Kuinka lisään kuvia tekstin joukkoon?”. Kuten opinnäytteeni kappaleessa 3.7.3 *Ohjeen rakenne* mainitsin, ohjeen runko on suositeltavaa toteuttaa nimenomaan kysymyksien pohjalta rakentuvien esimerkein.

Alun perin toimeksiantajan toiveesta ohjeeseen oli tarkoitus tulla myös muutama videonkaappaus sivujen päivityksestä, mutta asiaa käytettävyyden kannalta pohdittuani esitin niiden poisjättöä, ja pääsimme yhteisymmärrykseen perinteisen tekstillä ja kuvilla toteutetun ohjeen tekemisestä. Jo alaluvussa 3.7.1 mainittu käyttäjien tietotekniikan fyysinen taso puolsi videonkaappausten poisjättöä: koska päivitystyökalun käyttöön ei tarvita www-selainta ja internetyhteyttä kummempaa, tulee itse ohjeenkin toimia vain niiden pohjalta.

Hyväksytin aina tekemäni suunnitelmat ja tekstit toimeksiantajalla ennen eteenpäin jatkamista. Näin välttyin turhalta työltä, ja saimme pienet asiavirheet korjattua tarpeeksi ajoissa.

Tekemieni tekstien, kuvien ja käsikirjoituksen perusteella käyttöohjeesta tehdään IronSite-julkaisujärjestelmällä www-sivusto. Sivuston toteutus hoidetaan toimeksiantajan puolesta.

Ohjeen kuvia ja rakennetta miettiessäni pidin kuitenkin koko ajan mielessä teknisen toteutuksen. Koska kyseessä tulee olemaan web-julkaisu, tuli varsinkin kuvien olla tarpeeksi pieniä tiedostokooltaan. Tästä ei kuitenkaan aiheutunut suurempia ongelmia, sillä toteutin ruudunkaappaukset ja muut kuvat gif-muotoisina, jolloin niiden tiedostokoko pysyy pienenä verrattuna esimerkiksi jpg-muotoisiin kuviin.

4.2 Lähteiden etsintä

Varsinaisia oppaita toimivan ja hyvän käyttöohjeen suunnitteluun ei juuri ole tarjolla, vaan tietoa on ripoteltu sinne tänne lähinnä käytävyyttä käsitteleviin kirjoihin. Tietotekniikkatuotteiden ahkerana käyttäjänä minulla toki on kokemusta sekä hyvistä, huonoista että kokonaan puuttuvista käyttöohjeista. Myös internetistä löytyi jonkin verran tietoa.

Kattavimpana lähdeoksena käytin Ben Shneidermanin “Designing the User Interface: Strategies for Effective Human-computer Interaction” -teosta ja Alan John Dixin “Human-computer interaction” -kirjaa. Edelleen yllättävän hyvin paikkansapitävää tietoa löytyi jo yli kymmenen vuotta vanhasta Antti Wiion artikkelista “Opasteet ja käyttöoppaat tuotettavuuden palveluksessa”.

4.3 Käyttöohjeen suunnittelun vaiheet

Aloitin käyttöohjeen suunnitteluprosessin syksyllä 2006 vierailamalla IronMedian tiloissa Mäntässä. Tapaamisen aikana kävimme toimeksiantajani kanssa läpi päivitystyökalun pääpiirteet ja sovimme projektin aikataulusta: kiirettä heidän puoleltaan ei ollut, sillä käyttöohje on ollut heidän työlliställeen jo muutaman vuoden ajan. Sain siis itse päättää millä tahdilla sisällön tekisin.

4.3.1 Sovellukseen tutustuminen

Sain pikaisen opastuksen päivitystyökaluun toimeksiantajalta syksyllä 2006, jolloin kävimme läpi sivujen peruspäivityksen, uusien sivujen luonnin ynnä muut perusasiat. Tämän jälkeen jatkoin opettelua itsekseni IronSiten päivitystyökalun harjoitussivustolla.


Halusin perehtyä sovellukseen syvällisesti, jotta voisin saada mahdollisimman paljon tietoa sen käytöstä ohjeen suunnittelua varten. Itse IronSite-julkaisujärjestelmään en nähnyt tarpeellista tutustua, sillä sivustojaan päivittävän käyttäjän ei tarvitse olla tietoinen kuinka itse koodaus on tapahtunut.

Perehtyessäni päivitystyökaluun eteen tuli monia kysymyksiä ja umpikujiakin, joten kävin ohjelman ominaisuuksista sähköposti- ja puhelinkeskustelua sekä IronMedian Iiro Koskelaisen, että SlapMedian Olli Holopaisen kanssa. Ongelmiin löytyi aina nopeasti ratkaisu, joten tällä osa-alueella ei ollut vaikeuksia.

Päivitystyökalun harjoitussivusto on kopio IronMedian Mänttä-seuralle suunnitteleman sivustosta, ja se on luotu auttamaan uusia päivitystyökalun käyttäjiä opettelemaan sen käyttöä. Sivusto on ai-

noastaan IronMedian asiakkaiden käytössä, ja se on heidän vapaasti muokattavissaan, joten käyttöä on turvallista opetella ennen kuin alkaa päivittää omaa sivustoaan.

Seuraava kuva (Kuva 1) on ruudunkaappaus harjoitussivuston etusivulta.

MÄNTTÄ-SEURA 


Tänään illalla [Etusivu](#) [Uutiset](#) [Hankkeet](#) [Sivukartta](#) [Tiedotteet](#) [Palaute](#) [In English](#)

Etusivu

Mänttä
Mänttä-Seura
Seuran historia
Seuran hallitus
Mänttää valokuvina

Mänttä-seura >
Etusivu

Tervetuloa IronSite-julkaisujärjestelmän testi- ja harjoitussivustolle.

 Tämä on harjoitussivusto, joka on ulkonäöllisesti kopio Mänttä-Seura ry:n sivustosta. Julkaisujärjestelmäsivut tehdään aina käsityönä asiakkaan toiveen mukaiseksi.

Sivuston ideana on esitellä IronSite-julkaisujärjestelmän päivityssivuston käyttöä.

Harjoitussivuston osoite on:
www.ironmedia.fi/mantta

Päivityssivuston osoite on:
www.ironmedia.fi/mantta/update

Tunnus: test
Salasana: test


Pikku Miinakin osaa päivittää omat sivunsa!


Nimi:


Osoite:

Sähköposti:

Puhelin:

 **Kukkiksen nosto**
Käypä katsomassa mitä Welhossa tapahtuu

 **Tastä pääset tsekkaamaan uusia juomia**
Käy kokeileen

 **Uusi bändi mäntsä**
xxxxxxv

Sivusto on toteutettu IronSite-julkaisujärjestelmällä

Kuva 1

Ruudunkaappauskuva päivitystyökalun harjoitussivustosta.

Käyttöohjeen suunnitteluun käytin mallina nimenomaan päivitystyökalun harjoitussivustoa, sillä näin voin taata kaikille ohjelmaa opetteleville asiakkaille tasavertaisen pohjan. Käytön opettelu ja esimerk-

keihin samaistuminen on helpompaa kun ne on poimittu samalta sivustolta, jolla käyttöä harjoitellaan.

4.3.2 Synopsis

Varmistaakseni projektin molempien osapuolten yhteisymmärryksen sekä kiteyttääkseni sen sisällön, tein käyttöohjeesta synopsisen (Liite 1). Synopsis eli ideakäsikirjoitus on 1-2 sivun mittainen tiivistelmä projektista, ja siinä käy ilmi mitä ollaan tekemässä, miksi, kenelle sekä se, miten laajasta projektista on kyse (Lukkari 2004: 102). Toimitin synopsisen toimeksiantajalle, joka antoi siitä minulle palautetta ja muutaman korjausehdotuksen.

Synopsiksessa käsitellään jo hieman ohjeen kohderyhmää, mikä on tärkeä ensiaskel ohjeen suunnittelussa. Palaan kohderyhmään tarkemmin luvussa 4.4.

4.3.3 Käsikirjoitus

Saatuani synopsiseseen hyväksynnän toimeksiantajalta, aloin tuottaa käsikirjoitusta (Liite 2) käyttöohjeelle. Käsikirjoitus sisältää ne asiat, jotka tulevat näkymään lopullisessa tuotteessa. Käsikirjoituksessa pyritään konkretisoimaan ne asiat, jotka synopsiksessa toimivat ideatasolla. Käsikirjoituksen tehtävänä on helpottaa projektin kulkua seuraavilla alueilla:

- valmiin ohjelman hahmottaminen
- työryhmän sisäinen kommunikointi
- tilaajan kanssa kommunikointi
- tuotannollinen perusta

(Keränen, Lamberg & Penttinen 2006: 158-159.)

Käsikirjoituksessa itse ohjeen sisältö ja rakenne alkoi olla jo melkein valmis, ja sen jälkeen siihen tuli vain muutamia hienosäätöjä. Käsikirjoituksesta löytyvät jo lähes kaikki ne kysymykset, joiden pohjalta itse käyttöohje rakentuu.

4.4 Kohderyhmä

En ole aiemmin tehnyt yhteistyötä IronMedian kanssa, joten alkaessani tekemään käyttöohjetta minulla ei ollut juuri käsitystä sen tulevista käyttäjistä. Määrittelin kohderyhmän toimeksiantajan antamien kuvausten perusteella.

IronMedia tekee internetsivuja lähinnä pienille ja keskisuurille yrityksille, ja yleensä internetsivuista vastaa näissä yrityksissä koosta riippuen joko tiedottaja, sihteeri tai toimitusjohtaja. Iältään henkilöt ovat aina parikymppisestä eläkeikää lähestyvään, ja kokemukset tie-

totekniikan käytöstä vaihtelevat suuresti. Kohderyhmän kirjo on siis hyvin laaja, mutta ohje toteutettiin vain perusasiat hallitsevan käyttäjän näkökulmasta.

4.5 Oppaan tyyppin valinta

Toimeksiantajan toiveena ei ollut saada aikaiseksi syväluotaavaa ja kaikkia ohjelman ominaisuuksia esittelevää ammattilaisohjeistusta, vaan sovellusta ensimmäisiä kertoja käyttävän opettelu- ja perusopas. Tämän vuoksi tekemässäni käyttöohjeessa lähdetään käymään asioita läpi perusasioista, eikä monimutkaisimpiin asioihin mennä. Pohjana käytetty Mänttä-seuran harjoitussivusto on perussivusto, joten ohje pohjautuu pitkälti sillä sivulla mahdollisiin toimenpiteisiin.

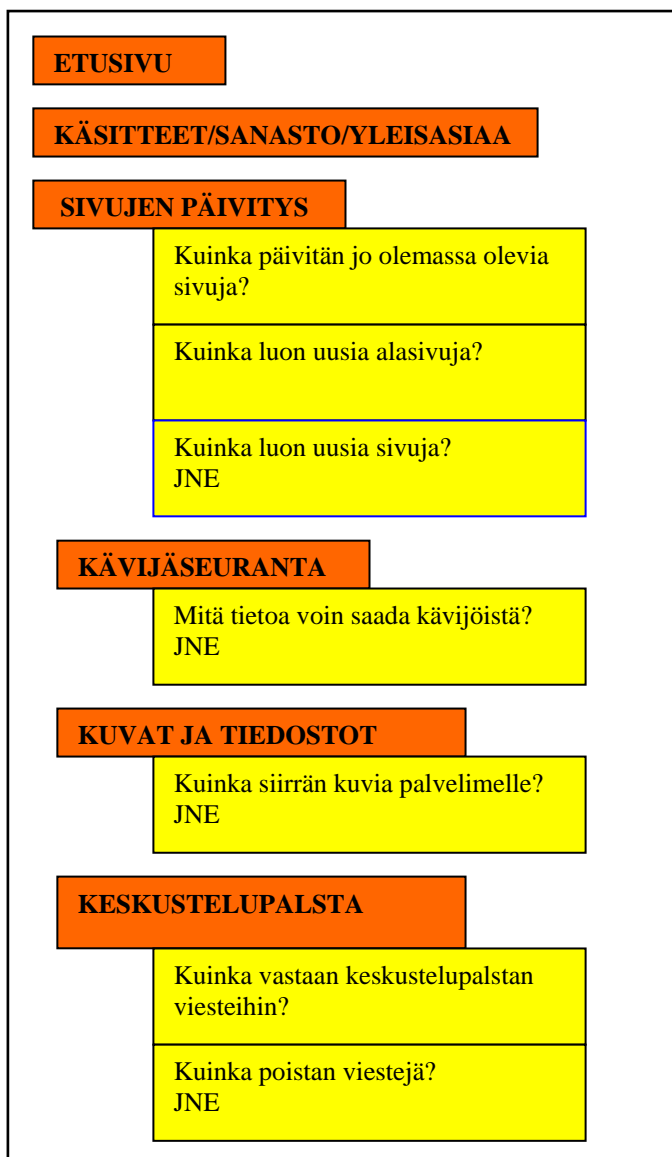
Toimeksiantajan toteamus siitä, kuinka sähköpostijärjestelmän perustaidot hallitseva käyttäjä oppii myös päivitystyökalun käytön, toimi hyvänä ohjenuorana läpi koko projektin. Itse paljon tietokone-sovelluksia käyttäneenä lähtisi helposti olettamaan joidenkin asioiden olevan kaikille käyttäjille itsestäänselvyyksiä.

Shneidermanin (2005: 523-525) kokoamista sähköisten käyttöohjeiden eri tyypeistä, jotka kävin tarkemmin läpi tämän opinnäytteeni kappaleessa 3.4, tekemäni ohje on sekoitus verkkomanuaalia, verkko-opetteluopasta ja ”Usein kysytyjä kysymyksiä”.

4.6 Oppaan sisältö

Käyttöohjeen sisällön suunnittelu ja toteutus oli luonnollisesti projektin konkreettisin ja aikaavievin osa. Ensiksi suunnittelun toimeksiantajan kanssa yhteistyössä rakenteen, minkä jälkeen aloin miettiä kysymyksiä, joita ohjelman käyttäjä mahdollisesti kohtaa. Kysymyksiä suunnittelin jonkin verran yhteistyössä toimeksiantajan kanssa.

Halusin pitää sovelluksen rakenteen mahdollisimman yksinkertaisena. Seuraava kuvio (Kuvio 1) esittää sivuston rakenteen periaatteen:



Kuvio 1 Käyttöohjeen rakennekaavio.

Heti ohjeen etusivulla kerron lyhyesti käyttöohjeen tarkoituksen, ja annan ohjeen itse käyttöoppaan käyttöön. Etusivulta löytyy myös seuraava kuva (Kuva 2), jonka avulla käyttäjän on helpompi hahmottaa päivitystyökalun suhde julkiseen sivustoon:



Kuva 2 Etusivulla oleva kuva havainnollistaa päivitystyökalun ja julkisen sivun suhdetta.

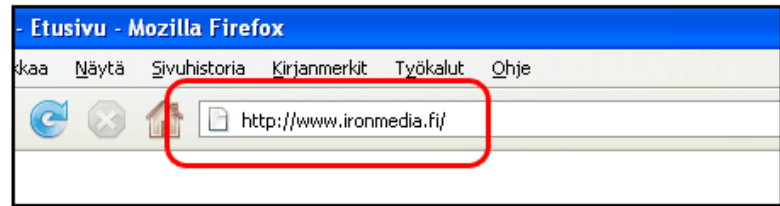
4.6.1 Tekstit

Kirjoitin käyttöohjeen tekstit, kappaleessa 2.7.4 tarkemmin esiteltyjen, lähdekirjallisuudesta esille nousseiden kriteerien perusteella. Tekstien kirjoittaminen oli haastavaa, sillä sen tuli olla mahdollisimman selkeää ja ymmärrettävää tietokoneita vähemmän käyttäneen käyttäjän näkökulmaa ajatellen. Vaikeinta oli kirjoittaa lyhyehköjä lauseita ja samaan aikaan yrittää olla käyttämättä jargonia ja ”itsestään selvää” teknistä sanastoa. Teksti on aktiivimuodossa ja lauseet ovat lyhyehköjä.

Käsitteiden ymmärtämistä auttaakseni tein ohjeeseen sanasto-osion, jossa selitän auki käytetyt termit. Juoksevasta tekstistä löytyy aina käyttäjälle outojen sanojen kohdalta linkki sanasto-sivulle. Seuraavaksi yksi esimerkki (Kuva 3) sanasto-sivun termin kuvaamisesta:

URL-osoite

URL-osoite on www-sivun osoite, joka näkyy selaimen osoiterivillä. Esimerkiksi <http://www.ironmedia.fi/>



(URL.gif)

Kuva 3 Esimerkki sanasto-sivun sisällöstä.

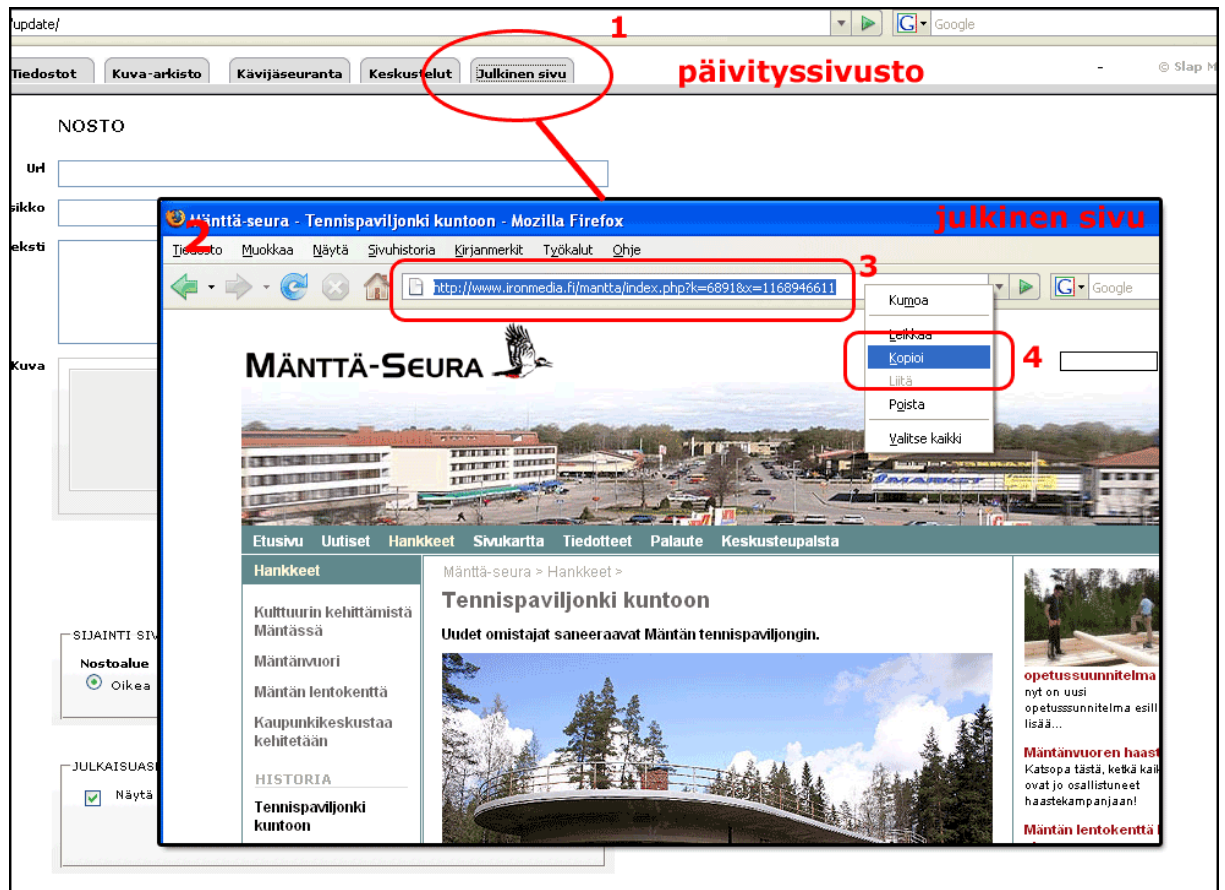
Selitin heti jokaisen vaiheen alussa, mitä siinä opitaan, jotta käyttäjä pääsee heti sisälle aiheeseen. Helpottaakseni ohjeen silmäiltävyyttä ja selkeyttä, jaottelin tekstin pienempiin numeroituihin palasiin. Näin käyttäjä pääsee syvemmälle aiheeseen askel askeleelta.

Toteutin tekstin esimerkkien kautta, sillä se helpottaa hahmottamista. Esimerkeistä pyrin tekemään mahdollisimman yksinkertaisia, mutta kuitenkin sellaisia, että niiden avulla pystyy tekemään myös hieman vaativampia tehtäviä (vrt. alaluku 3.7.3).

Ohjeessa ei erikseen selitetä mitä päivitystyökalulla voi tehdä, vaan keskitytään miten jokin asia hoidetaan sen avulla. Tätä korosti artikkelissaan myös Antti Wiio (1996: 185-186), ja erityisesti koska kyseessä on opetteluopas, ei siihen kannata alkaa selvittämään teknistä tietoutta tuotteesta, sillä se ei mitä luultavimmin palvele ohjeen käyttäjiä.

4.6.2 Kuvat

Kaikki käyttöohjeen kuvat ovat ruudunkaappauskuvia, joista suurinta osaa olen muokannut selkeämmäksi Photoshop-kuvankäsittelyohjelmalla. Korostin kuvista osia punaisella, jotka liittyvät aina sillä hetkellä tehtävään asiaan. Punaisen värin valitsin sen erottuvuuden ja huomionherättävyyden vuoksi. Jos käyttäjän tulee klikata jotakin painiketta sivulla, on se korostettu. Korostukset numeroin, jotta voin viitata niihin tekstissä. Seuraava kuva (Kuva 4) on tyypillinen esimerkki käyttöohjeen kuvasta:



Kuva 4 Esimerkki käyttöohjeen kuvasta

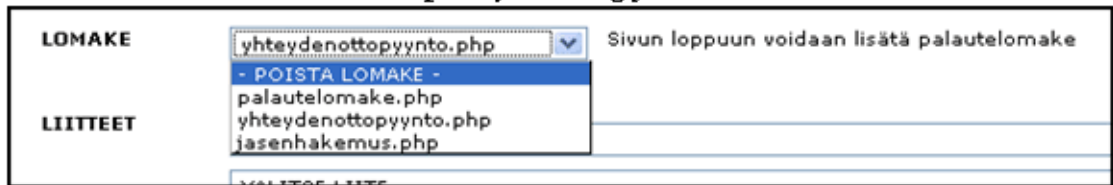
4.6.3 Tekstin ja kuvien yhteensovittaminen

Ohje perustuu pitkälti kuviin, joissa on numeroituja toimintamalleja, jotka on selitetty auki tekstissä. Kuvilla on suuri merkitys ohjeelle, sillä ne helpottavat huomattavasti esimerkkien hahmotusta. Myös Shneiderman (2005: 533) suositteli tätä, ja totesi ohjelmaa ensimmäisiä kertoja käyttävien tapana olevan jäljitellä näin toteutettuja esimerkkejä tarkasti (vrt. alaluku 2.7.4). Lähes jokaiselle toimintavaiheelle on oma ruudunkaappauksensa.

Seuraavassa on esimerkki käyttöohjeen sisällöstä (Kuva 4), josta saa hyvän kuvan kuinka teksti ja kuvat toimivat tehokkaasti yhdessä.

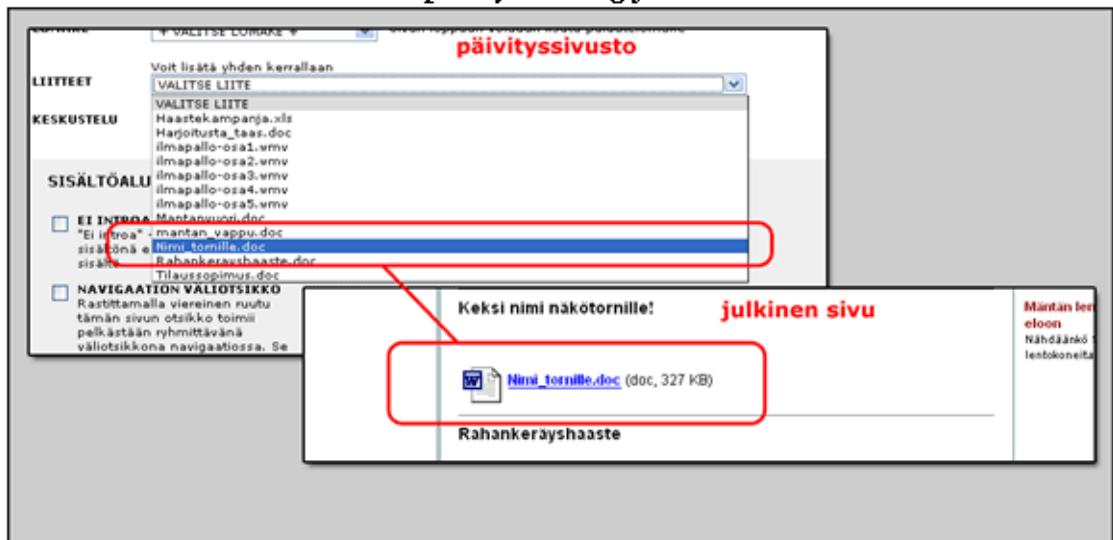
9. Voit lisätä/poistaa sivusi **LOMAKKEEN** sen alavetovalikosta. Jos haluat lisätä lomakkeen, valitse se alavetovalikosta. Jos haluat poistaa lomakkeen, valitse valikosta **POISTA LOMAKE** -kohta. Lomakkeita voi olla erilaisia, riippuen mitä sivustopakettiin kuuluu.

paivitys-03-11.gif



10. Voit lisätä sivuillesi **LIITTEEN** (esimerkiksi word-dokumentin) valitsemalla sen alavetovalikosta. Ennen lisäämistä tulee liitteen olla tallennettuna palvelimelle, ks. kohta Kuinka lisään tiedoston palvelimelle? . Jos haluat lisätä useamman liitteen, tulee sinun lisätä ne yksi kerrallaan, painaen aina välissä Talleta ja palaa-nappia. Liite tulee näkyviin sivusi alalaitaan.

paivitys-03-12.gif



Kuva 4 Esimerkki tekstin ja kuvien yhteensovituksesta.

4.6.4 Ohjeen toteutus

Toimeksiantaja suunnittelee yrityksen muuta graafista ilmettä vastaavan layoutin käyttöohjeelle. Tekninen toteutus internetsivustoksi tehdään IronSite-julkaisujärjestelmällä, jolloin ohjetta on helppo päivittää julkaisemisen jälkeen.

5 Yhteenveto

Kaiken kaikkiaan saavutin opinnäytetyöni tavoitteen: tuloksena syntyi käyttöohjeen sisältö niin kuin oli tavoitteenakin. Toimeksiantaja oli myös tyytyväinen tulokseen

Aikataulu oli alun perin melko tiukka, mutta loppujen lopuksi työhön kului ainakin tuplasti niin kauan kuin olin suunnitellut. Työn venymiseen vaikuttivat monet syyt, muun muassa samanaikainen työsäkäynti. Toimeksiantajalla ei ollut onneksi kiirettä saada käyttöohjetta.

Teoriaosuus onnistui mielestäni hyvin, sillä aluksi hieman pelästyin huomattessani kuinka vähän itse käyttöohjeista kertovaa tekstiä alan kirjallisuudesta löytyy. Monissa lähteissä nostettiin esille ohjelmistojen tuottajien negatiivinen asenne ohjeistuksia kohtaan ja yleinen ohjeiden huono taso. Mieleeni nousi huomio lähdekirjallisuuden vähyiden vaikutuksesta ohjeiden puutoksiin - kysyntää olisi yksinkertaiselle ”Näin toteutat toimivan oppaan tietokonesovellukselle” - kirjalle. Jokaisen tietokoneohjelmiston käyttäjien erilaisuus ja suuri hajonta saman tuotteen sisällä, sekä sovellusten suuri määrä vaikeuttaisivat tosin huomattavasti tällaisen oppaan tekemistä. Dokumentointi ja ohjeistus ovat kuitenkin tärkeitä käytettävyyteen liittyviä asioita, joihin tulisi ehdottomasti panostaa joidenkin tuotteiden kohdalla nykyistä enemmän.

Jos opinnäytetyölle asetettu laajuus ja aikataulu olisivat antaneet myöden, olisin mieluusti panostanut enemmän teoriaosuudessa lyhyesti esittelemääni käytettävyydestä. Tekemäni käyttöohjeen sisältöä olisi ollut mielenkiintoista testata koehenkilöillä. Ohjeen toteutus valmiiksi sivustoksi asti olisi ollut myös mielekästä ja opettavaista.

Lähteet

Kirjalliset lähteet

- Dix, Alan John 2004. Human-computer interaction. Harlow: Prentice Hall.
- Keränen, Vesa, Lamberg, Niko, Penttinen, Jukka 2006. Web-julkaiseminen & multimedia. Jyväskylä: Docendo.
- Lukkari, Ulla 2004. Digitaalisen sisältötuotantoprojektin hallinta. Helsinki: IT-press.
- Nielsen, Jakob 2000. WWW-suunnittelu. Jyväskylä: IT-press.
- Parkkinen, Jarmo 2002. Hyvään verkkopalveluun! Helsinki: Infoviestintä.
- Preece, Jenny, Rogers, Yvonne, Sharp, Helen, Benyon, David, Holland, Simon & Carey, Tom 1994. Human-Computer Interaction. New York: ACM Press.
- Shneiderman, Ben 2005: Designing the User Interface: Strategies for Effective Human-computer Interaction. Boston: Pearson.
- Sinkkonen, Irmeli, Kuoppala, Hannu, Parkkinen, Jarmo, Vastamäki, Raino 2002. Käytettävyyden psykologia. Helsinki: IT Press.
- Wiio, Antti 2004. Käyttäjätavallisen sovelluksen suunnittelu. Helsinki: IT Press.
- Wiio, Antti 1996. Opasteet ja käyttöoppaat tuotettavuuden palveluksessa. Teoksessa Anna Kalimo (toim.) Graafisen käyttöliittymän suunnittelu, Helsinki: Tietotekniikan kehittämisskeskus TIEKE ry, 185-196.

Verkkolähteet

- Designing Help Text n.d. [online] [viitattu 27.4.2007]
<http://infocentre.frontend.com/infocentre/articles/designinghelptext.html>
- Korpela, Jukka 2002. Arkisen asiakirjoittamisen opas. [online][viitattu 3.4.2007]
<http://www.cs.tut.fi/~jkorpela/kirj/index.html>

Reliability and Availability Basics n.d. [online] [viitattu 28.4.2007]
http://www.eventhelix.com/RealtimeMantra/FaultHandling/reliability_availability_basics.htm

Tietotekniikan termitalkoot 2007. [online] [viitattu 3.4.2007]
<http://www.tsk.fi/termitalkoot/>

Tuotteiden käyttöohjeet ja turvallista käyttöä koskevat merkinnät
n.d. [online] [viitattu 17.5.2007]
<http://www.tukes.fi/kayttoohjeopas.html>

Liitteet

Liite 1: Synopsis

Synopsis

Mitä tehdään?

Suunnitellaan ja toteutetaan sähköinen käyttöohje IronSite-julkaisujärjestelmän päivitystyökalulle.

Osalliset

Työn toimeksiantajana toimii IronMedia Oy:n Iiro Koskelainen, ja tekijänä Tampereen Ammattikorkeakoulun opiskelija Katri Hurskainen, joka tekee käyttöohjeen opinnäytetyönään. Katri Hurskainen ei kuitenkaan tee käyttöohjeen teknistä toteutusta, vaan se toteutetaan IronMedian puolesta IronSite julkaisujärjestelmällä. Ohjeen graafisen yleisilmeen tekee Iiro Koskelainen.

Lisäksi ohjeen tekijä voi kysyä neuvoja IronSite-järjestelmän kehittäjältä, SlapMedia Oy:n Olli Holopaiselta, joten hän toimii projektissa eräänlaisena asiantuntijana.

Lähtökohdat

IronMedia Oy:llä on käytössään IronSite-internetsivujen julkaisujärjestelmä, jonka päivitystyökalun avulla Internet-sivuston ylläpito on mahdollista ilman sen suurempaa tietoteknistä osaamista.

Tähän asti toimeksiantaja on itse perehdyttänyt puhelimitse jokaisen IronSitea käyttävän asiakkaansa erikseen päivitystyökalun käyttöön, ja siihen on kulunut paljon turhaa aikaa. Myös asiakkaan näkökulmasta käyttöohje olisi tarpeellinen, sillä siinä kaikki ohjeet tulisivat kompaktissa paketissa, ja niihin voisi tutustua omassa rauhassa ja palauttaa käyttöohjeen avulla aina tarpeen tullen jokin unohtunut asia mieleen.

Käyttöohje on hyvä tehdä sähköiseen muotoon, jotta se on helposti asiakkaiden saatavilla internetistä.

IronSitesta on tehty lyhyt kirjallinen käyttöopas, sekä Tietoa IronSiten ominaisuuksista -dokumentti, joita tekijä voi käyttää apuna työssään.

Kohderyhmä

Käyttöohjeen kohderyhmään kuuluvat kaikki IronSitea käyttävät IronMedian asiakkaat. Kohderyhmän kirjo on laaja, ikäryhmä n. 25-65-vuotiaat yrittäjät ja yritysten, yhdistysten ym. tiedottajat.

Lähtötasona voidaan pitää Iiro Koskelaisen ”jos osaa lähettää sähköpostia, osaa myös käyttää päivitystyökalua” -lausetta. Käyttöohjeessa liikkeelle lähdetään siis melko perusasioista.

Sisältö

Käyttöohje toteutetaan kysymysten kautta, tyyliin ”Kuinka luon uuden alisivun?”. Havainnollistamiseen käytetään ruudunkaappauskuvia, joita sitten kustomoidaan kuhunkin tilanteeseen sopivaksi.

Toteutus

Kuten jo aiemmin todettiin, on käyttöohje tarkoitus tehdä sähköiseen muotoon, eli siitä tehdään www-sivusto. Teknisen toteutuksen ”kooditasolla” hoitaa IronMedia, Katri Hurskainen tuottaa sivuston sisällön (kuvat, tekstit ja niiden asetteluohjeet jne.).

Liite 2: Käsikirjoitus

Käsikirjoitus

Yleistä

Projektina on suunnitella ja toteuttaa käyttöohje IronMedia Oy:n IronSite-julkaisujärjestelmän päivitystyökalulle. Tavoitteena on tuottaa yksinkertainen ja selkeä sähköisessä muodossa oleva käyttöohje, jonka avulla päivitystyökalun käyttäjät osaavat itsenäisesti opetella www-sivustojensa päivityksen. Käyttöohje toteutetaan www-sivustona.

Osapuolina projektissa ovat toimeksiantajan puolesta Iiro Koskelainen (myöhemmin IK) IronMedia Oy:stä (myöhemmin IM) ja käyttöohjeen opinnäytetyönään tekevä Katri Hurskainen (myöhemmin KH) Tampereen Ammattikorkeakoulusta.

Materiaalit

KH tuottaa kaiken tekstin pääosin itse, tosin pohjana voidaan joiltain osin käyttää IronSitestä aiemmin tehtyjä dokumentteja. KH tuottaa myös käyttöohjeessa tarvittavan kuvamateriaalin (ruudunkaappaukset) IronSiten ”harjoitussivuston” pohjalta (www.ironmedia.fi/mantta ja www.ironmedia.fi/mantta/update).

Käyttöohjeen graafisen ilmeen tuottaa IK.

Käyttöohjeen rakenne

Kts. opinnäytteen luku *4.6 Oppaan sisältö*.

Sivujen sisällöt

Jokaisen sivun ”etusivulla” (eli sillä sivulla joka aukeaa kun kyseistä kohdetta klikataan) kerrotaan aina yleistä siitä aihepiiristä: esimerkiksi Kävijäseurannan etusivulla kerrotaan että saat tietoa, miten kävijät liikkuvat sivustollasi, miten he ovat sinne päätyneet jne.

Etusivu

- * tervetuloa, tämä on käyttöohje
- * ohje käyttöohjeen käyttöön ☺
- * muutakin yleistä tietoa käyttöohjeesta

Käsitteet/sanasto/yleisasiaa

* selitys: osat ja niiden tarkoitus (banneri, nosto-osa, linkkipalkki, alasivu jne.)

* käyttäjälle outojen sanojen selitys

* päivitystyökalun pikainen yleisesittely:

- ylhäältä löytyvät tehtävät
- pääset aina katsomaan tekemiäsi muutoksia ”Julkinen sivu” -kohdasta

Sivujen päivitys

* Päivittämisen peruseriaatteet

(Näille kysymyksille voisi vielä laittaa alaotsikot, ehkä?)

- Kuinka päivitän/muutan jo olemassa olevia sivuja?
- Kuinka luon uusia sivuja?
- Kuinka luon uusia alasivuja?
- Kuinka nostan sivuja esiin nostoalueelle/kuinka teen uutisia?
- Kuinka muokkaan nosto-/uutissivuja?
- Kuinka poistan uutisen/noston?
- Kuinka ”ketjutan” sivuja? (tälle ymmärrettävämpi termi/kysymysmuoto)
- Kuinka lisään kuvia tekstin joukkoon?

Kävijäseuranta

* Yleistä kävijäseurannasta

- Mitä tietoa voin saada kävijöistä?

Kuvat ja tiedostot

*Yleistä kuvista ja tiedostoista

- Kuinka lisään tiedoston palvelimelle?
- Mitä tiedostomuotoja voin käyttää?
- Mitä kuvamuotoja voin käyttää?
- Kuinka vaihdan tiedoston tai kuvan nimen?

Keskustelupalsta

* Yleistä keskustelupalstasta

- Kuinka vastaan viesteihin?
- Kuinka poistan viestejä?
- Kuinka tarkistan viestejä?