

Millainen on hyvä ohje?

Ohje oppaan tekijälle
Tuuli Paakkunainen

4/2021

ESIPUHE

Tätä työtä tehdessä on konsultoitu useita eri ihmisiä ja haluaisin heitä myös tässä muistaa, koska en olisi saanut tehtyä tätä ilman heitä. Monen hyvän työn takana on yleensä laaja tukiverkosto, niin kuin tämänkin. Kiitos kuuluu myös kaikille minua auttaneille ihmisille, kuten läheisilleni, jotka olivat tukenani kirjoitusprosessin aikana.

Suurin työ oli yhdistää aikataulut kahden työtä koskevan osion kohdalla ja tästä suurin kiitos Sisä-Suomen poliisilaitoksen asiantuntijoille, jotka auttoivat suuresti minua opinnäytetyön produktin osalta. Heillä riitti kärsivällisyys ja osasivat opettaa minulle joka tapaamisessa uusia asioita, jotka koituivat äärettömän tärkeiksi opinnäytetyön produktin kannalta. Mielestäni tämä työ oli mahdollisuus oppia sekä tehdä sellaista mikä itseä suuresti kiinnosti ja siitä haluan kiittää myös opinnäytetyön ohjaajia, jotka mahdollistivat tämän minulle.

Äänekoskella 20.4.2021

Tuuli Paakkunainen

TIIVISTELMÄ

Tuuli Paakkunainen: Millainen on hyvä ohje

Opinnäytetyön muoto: Toiminnallinen

Julkisuusaste: Osittain julkinen

Ohjaaja: Petri Tuominen, Matti Tuominen

Tutkinto: Poliisi (AMK)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää mitä hyvä ohje sisältää ja mihin asioihin tekijän on kiinnitettävä huomiota suunnitellessa ohjetta. Tavoitteena on luoda selkeä lista asioista, joihin kiinnittää huomiota omaa ohjetta tehdessä.

Opinnäytetyö toimii omaa ohjetta suunnittelevalle ohjenuorana ja helpottamaan mahdollisia ohjeen kompastuskiviä etukäteen.

Opinnäytetyössä käsitellään ohjeen rakenne ja sisällöllisesti tärkeät asiat laajasti teoriaosuudessa hyödyntäen narratiivista kirjallisuuskatsausta. Kirjallisuuskatsauksessa käydään läpi myös ohjeen suunnittelussa tarkistettavia asioita. Tämän lisäksi työssä käsitellään ohjeessa huomioitavia asioita ennen kirjoitusprosessin aloittamista.

Toiminnalliseen opinnäytetyöhön kuuluu produkti. Produkti on ohje poliisin operatiiviseen työkaluun Revikaan, joka tehtiin poliisihallitukselle toimeksiantotyönä. Työssä raportointi osassa kerrotaan produktin sisällön sijaan, sen suunnittelusta ja toteuttamisesta sekä työn aikatauluttamisesta ja valmistumisesta.

Opinnäytetyöstä on poistettu Revika -järjestelmän käyttöopasliite, koska käyttöopas on kokonaisuudessaan salassa pidettävä Julkisuuslain (JulkL 622/2020) 24§ 1 momentin 5 kohdan perusteella.

Sivumäärä: 31 (34)

Tarkastuskuukausi ja vuosi: 4/2021

Avainsanat: Ohjeet, opas, kirjallisuus, Revika, Produkti, Toiminnallinen opinnäytetyö

SISÄLLYS

1 Johdanto.....	1
1.1 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus	2
1.2 Opinnäytetyön rakenne	2
1.3 Etiikka	3
2 Ohje ja opas.....	3
2.1 Historiaa.....	4
2.2 Kirjallisuus ja aiemmat työt aiheesta	5
2.3 Suunnitelma.....	5
2.3.1 Mind Map.....	7
2.4 Ohjeessa huomioitavia asioita.....	8
2.4.1 Kohdentaminen	9
2.4.2 Mitä kieltä käyttää.....	10
2.4.3 Vaikutus lukijaan.....	11
2.5 Mitkä asiat luovat ohjeesta helppolukuisen	12
2.5.1 Sisällys	13
2.5.2 Otsikointi.....	13
2.5.3 Jäsennys	14
2.5.4 Kappale	16
2.5.5 Havainnollistaminen	17
2.6 Käytettävyys	18
2.7 Tekijänoikeudet.....	19
3 Tutkimusmenetelmät.....	20
3.1 Työn tutkimukselliset menetelmät	20
3.2 Kirjallisuuskatsaus	21
4 Produktin suunnittelu, toteutus ja arviointi	22
4.1 Revika.....	22
4.2 Produktin tavoitteet	23
4.3 Suunnittelusta ja taustoista	23
4.4 Toteuttaminen	24

4.5 Muokattavuus, tekijänoikeudet	26
5 Pohdinta	27
5.1 Kirjallisuuden arvioiminen.....	27
5.2 Suunnittelu ja toteuttaminen.....	29
5.3 Arviointi ja kehitysideat.....	30
5.4 Loppusanat	31
Lähteet	32
Elektroniset lähteet	33
LIITE 1	35

1 JOHDANTO

Aloitin poliisiammattikorkeakoulussa 2018 vuoden lopussa. Itseäni on opintojen aikana kiinnostanut paljon poliisin operatiivinen työskentely ja sen kehittäminen. Pohdin eri opinnäytetyön aiheita ja mietin pitkään aihetta, joka hyödyntäisi työskentelyä operatiivisella puolella. Samalla ajattelin, miten voin kehittää itseäni samalla, kun kehitän poliisin toimintaa. Vasta työharjoittelun aikana löysin nykyisen aiheeni tehden yhteisteistyötä poliisiammattikorkeakoulun opettajien sekä Sisä-Suomen poliisilaitoksen henkilöstön kanssa.

Kysymys onkin, mitä hyvällä ohjeella tarkoitetaan? Ohje tarkoittaa johonkin menettelyyn tai toimintaan opastavaa lausumaa, neuvoa, opastusta tai kehotusta. Tietenkin pitää huomioida, että ohjeiden kirjo on laaja. Ohjeita on esimerkiksi käyttöohje, toimintaohje, resepti tai kokoamisohje. Ohje voi olla suositus, ehdotus tai joissain tapauksissa jopa määräävä. Hyvän ohjeesta tekee asiallisuus, yksinkertaisuus, helppokäyttöisyys ja selkeys. Tietenkin se miten yhdistetään nämä asiat ohjeessa, tekee itse ohjeen tekemisestä mielenkiintoisen.

Opinnäytetyön aihe ja tarkoitus on kertoa, millainen on hyvä ohje ja miten se rakentuu. Nykyään on tehty monen ammattikorkeakoulun puolesta ohjeita ja oppaita, joissa kerrotaan miten toimia tai käyttöohjeet, mutta ei ole vielä kehitelty yhtään, jossa määriteltäisiin yleisesti ohje ja mitä sen pitää sisältää. Monet ohjeet ovat hyvin rakennettuja, joista löytyy asian ydin hyvin ja selkeästi, mutta mielestäni olisi hyvä tehdä myös ohjeistuksiin jonkinlainen runko mitä pystyisi hyödyntämään. On turhaa työtä kehittää ja miettiä aina joka ohjeeseen uudelleen pohja tai runko, kun voisi panostaa ja keskittyä enemmän siihen sisältöön mitä tuottaa, jos on valmiina pohja, josta ottaa mallia omaa ohjetta tai opasta tehdessä.

Käsittelen työssäni mitä asioita ottaa huomioon ohjetta tehdessä. Ohjeella tarkoitan pääosin käyttöohjetta tai opasta. Rajaen sisällön puolesta näiden edellä mainittujen rakenteeseen, koska ne ovat monimutkaisempia ohjeistuksia, kuin esimerkiksi resepti tai toimintamalli. Pyrin kertomaan mitkä asiat ovat tärkeitä ohjeessa ja mitkä voivat olla kompastuskiviä jo valmiin aiheen kohdalla sekä mitkä tekevät lukijan näkökulmasta ohjeesta mielenkiintoisen ja helposti luettavan. Viime kädessä jokainen päättää itse mistä ohjeen tekee ja myös määrittää millainen omasta ohjeesta tulee.

Opinnäytetyö on tutkimusmenetelmällisesti toiminnallinen eli se sisältää raportointi osan ja produktin. Opinnäytetyöni produkti on tilaustyö Poliisihallitukselle, joka sisältää ohjeen käytettäväksi poliisin operatiivisessa toiminnassa. Produkti on rekisterikilven lukulaitteistolle (Revika) tehty ohje. Produktin sisältö on luokiteltu salaiseksi, joten sen sisältöä en tule käsittelemään tässä julkisessa osassa, mutta rakennetta sekä prosessia produktin tekemisestä tulen käymään läpi tässä opinnäytteeni.

1.1 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus

Tämän työn tarkoituksena on tuoda selkeä käsitys siitä, miten ohjeistus tehdään ja mitä sen pitää sisältää rakenteen kannalta, jotta se tuottaisi helposti sisäistettävää ymmärrettävää informaatiota. Työssä pyrin selvittämään, millaisia ohjeita voidaan tehdä sekä mistä kaikista asioista hyvä ohje koostuu. Aion heijastaa produktistani asioita ja nostaa esiin omia ongelmakohtia sitä tehdessä sekä muita tärkeitä asioita, jotka voivat olla ohjeen käyttäjälle ongelmallisia.

Kysyin monelta työharjoitteluni aikana ohjeista ja oppaista, niin sain kuulla, että oppaita on liikaa ja kaikki on fyysisesti tehtyjä oppaita, joista harva löytyy verkosta, missä se olisi hyvin saatavilla eikä jossain haalarin taskussa rytyssä kastuneena eli täysin lukukelvottomassa kunnossa. Tämän vuoksi tarkoitukseni oli tehdä produkti täysin sähköiseen muotoon, jotta se olisi valtakunnallisesti kaikkien saatavilla. Samalla haluan tehdä myös ihmisille pohjustusta omaan tulevaan työhön, että mitä asioita tulisi ottaa huomioon tehdessä ohjetta.

Työn tavoitteena on luoda ohjeistus, jolla helpotetaan ymmärtämään asioita, jotka ovat ohjeen kannalta olennaisia. Tämä on siis tarkoitettu niille ihmisille, kellä on edessään projekti, jossa heidän tulee luoda jonkinlainen ohjeistus. Produktin tavoite on luoda kokonaisuus, jossa on monesta eri lähteestä ja rikoituista ohjeen säröistä luotu eheä ja helppokäyttöinen ohje, jotta kuka tahansa osaa käyttää ohjeen määrittelemää ohjelmaa ilman sen suurempaa tietoteknistä osaamista.

1.2 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön pääpainopisteet ovat kirjallisuuskatsauksella teoriaosuudessa, produktin toteutuksessa sekä pohdinnassa. Mikä näistä kolmesta tekee opinnäytetyössä tärkeän, on se, että niissä kiteytyy koko opinnäytetyön idea. Pyritään hakemaan ratkaisu esitettyyn ongelmaan ja pohtimaan pystyykö ratkaisu löytymään näistä vai pitääkö sitä vielä kehittää jollain tavalla, sekä miten ratkaisu on viety käytäntöön.

Kirjallisuuskatsauksella olen pyrkinyt nostamaan eri kirjailijoiden tekemiä havaintoja ohjeistuksesta sekä sisällöllisesti lukemista ja oppimista helpottavista tekijöistä ja asioista. Kirjallisuuskatsauksen tarkoituksena on etsiä eri vaihtoehtoja, miten muodostetaan hyvä ohje sisällöllisesti ja mitä asioita ohjeessa rakenteellisesti tulisi ottaa huomioon tai missä järjestyksessä asiat tulisi esittää ohjeessa.

Produktin toteutuksessa haluan tuoda ilmi, miten itse olen tehnyt ohjeen. Esittelen siinä, miten olen rakentanut pohjan ohjeelle hyödyntäen tietenkin aikaisempaa kirjallisuutta asiassa. Asian arkaluonteisuuden vuoksi en tule esittämään sisällöstä, vaan toteutus perustuu täysin, miten asia on lähdetty purkamaan ja miettimään sekä miten ohjeistus on toteutunut rakenteellisesti. Lisäksi esittelen aikatauluksen toimimisen ja työn suunnittelun on toiminut tehdessä toimeksiantotyötä.

Pohdinta osiossa on tarkoitus jalostaa kirjallisuuskatsauksessa löydettyjä avainkohtia ja tuoda esiin kehityskohtia sekä omia havaintoja työtä tehdessä. Työn tarkoituksena on löytää toimiva lopputulos, miten tehdä ohje, että jokainen lukija hyötyisi ohjeesta. Ei pelkästään sillä miten tehdä ohje vaan mahdollisesti löytää itselleen pohja, jota käyttää itse pohjana omaan työhön tai ainakin antaa idea, miten voi mahdollisesti rakentaa itse ohjeen. Käyn tekstissäni läpi, kuinka olen kohdannut työssä olleet ongelmat ja näin helpotan myös muita, ettei heidän tarvitse käydä työtä tehdessä samoja ongelmia lävitse, kuin itse olen käynyt.

1.3 Etiikka

Eettisesti korkeatasoisen tutkimus- ja kehittämistyön lähtökohtana on, ettei tekijä sorru plagiointiin eli tieteelliseen varkauteen (Hakala 2004, 138). Plagiointi tarkoittaa toisen tekstin varastamista. Plagiointissa esitetään toisen ihmisen ideoita tai sanoja ilman lähdemerkintää. Tuomittavaa on myös tutkimustulosten tai käytettyjen menetelmien huolimaton ja siten harhaanjohtava esittely, tulosten puutteellinen säilyttäminen, samojen tulosten julkaiseminen useita kertoja näennäisesti uusina ja yleisön tietoinen harhaanjohtaminen omaan tutkimustyöhön liittyvissä seikoissa (Hakala 2004, 138).

Lähdekritiikki tarkoittaa lähteen luotettavuuden ja relevanssin arviointia (Haikansalo, Korander 2021, 10). Pitää ymmärtää osata valita tekstiin oikeanlaisia ja luotettavia lähteitä. Tekstin perusta tai pohja ei tulisi pohjautua internetlähteisiin, koska niiden alkuperää ei yleensä ilmoiteta sivuilla. Tosin tekstissä pitää huomioida ammatin omat sisäiset asiat, joita ei tarvitse ilmaista lähdeviitteellä. Yleisen ja erityisen tiedon suhde sekä tiedeyhteisön kielenkäytön pelisääntöihin tutustumisen alkuvaiheet (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2008, 118). Tällaiset asiat ovat alkuun hankala hahmottaa. Jos tieto toistuu viitteettömänä useissa lähteissä, sitä voi pitää yleisenä tietona, vaikka se aloittelijasta saattaa tuntua uudelta (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2008, 118).

2 OHJE JA OPAS

Kirjallisuudessa on ohjeita ja oppaita moneen lähtöön. On yhtä hyvin arkisia käyttö- ja kokoamisohjeita, kuin byrokratian maailmaan kuuluvia valitus- ja muutoksenhakuohjeita. Eräänlainen kaikkien ohjeiden äiti taitaa olla ruokaohje, resepti. Reseptien perusidea sopii moneen muuhunkin ohjeeseen. Onnistuneen ohjeen tavoittelijan kannattaa muistaa ainakin kolme asiaa: käytä käskymuotoa, tunnista ohjattavan toiminnan olennaiset tiedot ja vaiheet ja esitä ohjeet helposti hahmottuvassa muodossa. (Kotimaisen kielten keskus, luettu 18.1.2021.)

Ajatuksena on siis ohjeiden kannalta luoda mahdollisimman selkeä kuva siitä asiasta mihin ohjeistetaan. Ohje on johonkin menettelyyn, toimintaan opastava lausuma, neuvo, opastus tai kehotus (Kielitoimisto, luettu 18.1.2021). Ohjeella pyritään siis ohjaamaan jonkun yksilön tai yhteisön toimintaa tai muuttamaan sen toimintaa sekä vaikuttamaan sen toimintaan tai toimintamalleihin.

Yleisin ohje on todennäköisesti tänä päivänä käyttöohje, jossa neuvotaan kohta kohdalta esimerkiksi, miten kasataan jokin hylly tai miten joku laite toimii. Käyttöohjeella pyritään kertomaan henkilölle, kuka ei ole aikaisemmin käyttänyt kyseistä laitetta mille tämä ohje on suunniteltu.

Yhteistä kaikille ohjeille on, että ne kertovat lukijalle, kuinka menetellä päästäkseen haluamaansa tulokseen. Hyvien ohjeiden kirjoittamiseksi on otettava huomioon samat asiat kuin muutenkin hyvien tekstien laatimisessa: on esiteltävä tarpeelliset asiat, mutta ei turhia, asiat on esitettävä tarkoitusta parhaiten palvelevassa järjestyksessä, ja ilmaisutavan pitää olla lukijoille sopiva. (Kankaanpää, Piehl 2011, 295.) Ohjetta tehdessä pitää huomioida mitä varten tekee kyseisen ohjeen ja mistä näkökulmasta sekä perustella asia, jotta lukijakin ymmärtää tarkoittamasi asiat.

2.1 Historiaa

Maailman vanhimpia ohjeita on reseptit. Reseptejä ja ohjeita miten tehdään ruokaa tai juomaa, on ollut jo ennen kirjoituspainoja tai muita, koska ohjeet ovat siirtyneet suullisena perimätietona vanhemmalta lapselle ja niin edespäin, niin näitä ohjeita ei ole dokumentoitu mihinkään. Varhaisia ohjeita ja kirjoituksia oppaista on tuhoutunut ja kadonnut historian saatossa. Yksi tuhoisimpia kulttuurillisia menetyksiä oli Aleksandrian kirjaston tuhoutuminen, jolloin ihmiskunta menetti ison palan varhaisesta historiastaan. Ohjeita on kuitenkin löydetty kirjallisinakin, vaikka moni niistä on tuhoutunut ajan saatossa.

Tällä hetkellä yksi ehkä vanhimpia löydettyjä ohjeita on opas Egyptin muumioiden balsamoinnista. Opas on kirjoitettu papyrukseen, joka on jaettu kahteen osaan. Toinen näistä löytyy Pariisista Louvren museosta ja toinen on Kööpenhaminan yliopistossa. Itse papyrus on noin 4500 vuotta vanha ja yli 19 metriä pitkä. Vaikka papyrus on jaettu kahteen osaan, niin siitä silti puuttuu osia. Egyptologi Sofie Schiødt kertoo yksityiskohtia tulevasta gradustaan. Schiødt mukaan ohjeessa kerrottiin mitä rituaaleja ruumiille piti tehdä enne kuin se laitettiin arkkuun, jotta edesmennyt sai mahdollisuuden elää tuonpuoleisessa. (Stimson, New York Post 4.3.2021.)

Käyttöohjeista yksi vanhimpia on Antikytheran koneeseen kirjoitettu ohje. Antikytheran kone on mekaaninen tähtitieteellinen laskulaite, jota käytettiin antiikin kreikassa. Kone on peräisin hellenistiseltä ajalta ja joidenkin tutkijoiden mukaan laitteeseen oli kirjattu käyttöohjeet sekä mitä laite sisältää. Antikythera löydettiin vuonna 1900. (Tony Freeth, 2009.)

Nämä kaksi edellä mainittua ohjetta ja opasta ovat vain yksittäisiä esimerkkejä, jotka osoittavat miten tärkeitä ohjeet ja oppaat ovat olleet historiassa. Useasti saadaan parempi ymmärrys jostain vanhasta kulttuurista tai tavoista, kun löydetään dokumentteja, joissa ohjeistetaan käytäntöjä tai kerrotaan laitteen käyttöohjeet.

2.2 Kirjallisuus ja aiemmat työt aiheesta

Tutkimukseen ei rynnätä suin päin, vaan ensin on perehdyttävä ongelmaa sivuavaan aikaisempaan kirjallisuuteen. Tämä on välttämätöntä ensiksikin siksi, että sen avulla voi nähdä, miten ongelmaa on aikaisemmin lähestytty: miten tutkimuskohde on määritelty, miten sitä on tutkittu, millaisia aineistoja on kerätty. (Uusitalo 2001, 58.)

Opinnäytetyötä, jossa käsitellään ohjetta itsessään eli mitä ohjeen tulee pitää sisällään ei ole tehty aiemmin, mutta moni on tehnyt opinnäytetyön, jossa on opas tai ohjeistus. Näissä töissä kuitenkin painopiste ei ole varsinaisesti ollut käsitellä ohjetta vaan tehdä ohje, jolla ratkaistaan jokin ongelma tai opastetaan toimimaan jollain tavalla. Tällaiset ovat yleensä pieniä kenttämuistioita tai ohje, jollekin toimitsijalle, yhteisölle taikka ammattikunnalle.

Esimerkkejä näistä on Tapio Uusimäen Kenttäopas lähisuuhdeväkivallan uhrin kohtaaminen kentällä (11/2020). Hänen opinnäytetyön oppaan tarkoitus on helpottaa poliisin työtä. Toinen esimerkki tällaisesta opinnäytetyöstä on Tiia Töylin Ergonomiset nostot – opas työterveyshuollon asiakkaille (9/2019). Tässäkin opinnäytetyössä on kohdistettu selkäkipuja kärsiville henkilöille opas, miten käyttää ergonomista nostotekniikkaa.

Heidi Martikainen tekemässään gradussa Käyttöohjeiden käytettävyys: suunnitteluperiaatteiden kehittäminen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietoja käsittelevien järjestelmien käyttöohjeita varten (2019) on käsitellyt aiheessaan ehkä lähimmin omaa aihettani. Martikainen on ottanut näkökannakseen perehtyä käyttöohjeiden käytettävyyteen ja käytettävyyden parantamiseksi kehitettyihin suunnitteluperiaatteisiin, ja hän on saanut lopputuloksena kahdeksan suunnitteluperiaatetta käyttöohjeiden käytettävyyden varmistamiseksi.

Monissa toiminnallisissa opinnäytetöissä on ohje tai opas, jolla pyritään muuttamaan joitakin käytäntöjä tai vaikuttamaan kehittävästi, jotta parannettaisiin oman alan työtä. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää ja syventää opiskelijan tietoja ja taitoja sekä työelämävalmiuksia: tiedonetsintää, tietojen ja taitojen laaja-alaista soveltamista, oman työn arviointia sekä kirjallisen ja suullisen viestinnän taitoja (Häkansalo, Korander 2020). Näissä edellä mainituissa opinnäytteissä tai graduissa kaikissa on ollut työelämälähtöinen tarve tehdä opas tai ohje.

2.3 Suunnitelma

Usein ohjetta tehdessä tulee ottaa huomioon samoja asioita, kuin opinnäytetyötä tehdessä. Monessa asiassa on useita kantoja mistä asiaa voi katsoa tai tulkita. Yksi tärkeimpiä kysymyksiä ohjetta tehdessä pitää kysyä itseltään miksi juuri tästä tulisi tehdä ohje? Onko tästä tehty aiemmin ohjetta? Mitä aineistoa sisällytän ohjeeseen ja miten rajaan ohjeen, ettei siitä tule liian laaja? Minkälaiseen ulkoasuun teen ohjeen?

Ohjeita on moneen lähtöön, joten kun suunnitellaan ohjetta, opasta tai muuta ohjeistavaa teosta pitää ottaa huomioon, että joku muu on saattanut tehdä jo kyseisen ohjeen. Tärkeää on tutustua kyseisen aiheen oppaisiin tai muihin, jotta kirjoita samasta asiasta uudelleen.

Ohjeessa pitää esittää kaikki ne asiat, jotka lukijan pitää ottaa huomioon, että hän pääsisi tavoiteltuun tulokseen. Jotkin toiminnot ovat ehkä ohjeiden laatijalle niin itsestään selviä, ettei niiden tekemiseen huomata ohjeistaa. Lukijalle turhat tiedot haittaavat kuitenkin ohjeiden seuraamista. (Kankaanpää, Piehl 2011, 296.)

Yksi tärkeimmistä asioista suunnitellessa ohjetta on huomioida mitä asioita ottaa omaan ohjeeseen ja mitkä pitää rajata pois. Jos tekee ohjeen missä on kaikki asiat, joilla on pienikin yhtymiskohta omaan ohjeeseen, niin ohje tulee olemaan loputon ja sekava, mistä ohjeen käyttäjä ei saa mitään irti. Käyttäjä ei myöskään tule käyttämään ohjetta, jos ensimmäisellä käyttökerralla ohjeesta saa sekavan kokonaiskuvan. Miksi tehdä jo hankalan asian läpikäymiseen, hankalampi ohje?

Kuvassa 1, näkyy ajatuksenkulkua, millä tavalla voi alkaa suunnittelemaan omaa ohjetta. Millainen ohje pitää sisällään, että onko kyseessä käyttöohje, toimintaohje tai jokin muu ohjeistus käyttöön tai toimintaan liittyen. Tämän jälkeen tulee pohtia miksi juuri aiheeseen liittyvästä pitäisi tehdä ohje. Kun sen osaa perustella itselleen ja tarpeen vaatiessa muille.

Seuraavassa vaiheessa tulee selvittää, onko aiheesta jo tehty ohjetta. Jos on, niin se ei ole vielä este olla tekemättä, vaan tulee selvittää mistä näkökulmasta ja onko ohje päivitetty sekä selvittää olisiko itsellä mitään lisättävää kyseiseen ohjeeseen. Tietenkin jos ohje on päivitetty ja kaikin puolin muuten hyvä, niin tässä vaiheessa on helppo vielä perääntyä. Muussa tapauksessa, jos asiasta ei ole tehty vielä ohjetta ja sille on tarve, voi siirtyä seuraavaan vaiheeseen, joka on aiheen rajaaminen.

Rajaaminen on tärkeää, koska ohjeeseen kannattaa sisällyttää vain olennaiset asiat käyttäjän kannalta. Aiheen rajauksen jälkeen, kun on kaikki tarvittava tulevaa ohjetta varten, pitää miettiä mille pohjalle ohjeen tekee. Onko ohje elektroninen vai kenties taiteltu esite tai useamman sivun painettu kirja.



Kuva 1. Toimintasuunnitelma miten tehdä ohje ja mitä ottaa huomioon. (Kuva: Tuuli Paakkunainen)

2.3.1 Mind Map

Mind map -tekniikka eli miellekarttaa voidaan käyttää monissa tilanteissa. Ideoiden kehittämisessä ja jonkin asian hahmottelussa miellekartta on käyttökelpoinen, nopea, yksinkertainen ja havainnollinen. Ongelmanratkaisussa miellekartta on oiva työkalu. (Kananen 2014, 40.)

Miellekartta tehdään kirjoittamalla tyhjän paperin keskelle pääasia, jonka ympärille halutaan ideoida tai luoda kysymyksiä. Nämä asiasta heränneet kysymykset tai ideat kirjoitetaan pääidean ympärille ja yhdistetään viivalla tai omalla luovalla tavalla. Miellekarttaa tehdessä kannattaa luovasti käyttää eri värejä, koska visuaalisuus helpottaa miellekartoitusten syntymistä. Värit myös elävöittävät kuvaa ja helpottavat siten muistamaan asioita.

Haluan tässä kohtaa nostaa edellä selostetun miellekartta -käsitteen, koska yleisesti ottaen sen käyttö helpottaa suunnitelmaa tehdessä asioita mitkä pitää ehdottomasti nostaa esiin ohjetta tehdessä. Mind map on myös hyvä siinä vaiheessa, kun listaat asioita, miksi tästä pitäisi tehdä ohje. Pystyt miettimään

hyviä puolia asiaan sekä huonoja puolia. Yleensä konkreettisilla asioilla pystyy tekemään itselleen selväksi kannattaako minun alkaa tekemään tästä asiasta ohjetta vai ei, sekä miellekartta helpottaa ymmärtämään kokonaisuutta, jota rupeat rakentamaan.

Edellä mainittujen asioiden lisäksi mind map auttaa myöhemmässä vaiheessa sisällöksen luomisessa ohjeeseen. Sen jälkeen, kun on saanut rajatuksi ohjeeseen pääasiat, joihin tulee antamaan vastaukset tai mihin ohjeessa pyrkii, niin niistä asioista saa järjestettyä omaan ohjeeseen sisällöksen.

Alta löytyvästä kuvasta 2. olen hahmotellut yhden esimerkin millainen miellekartta voi olla. Se voi olla tehty tietokoneella tai sitten jos kokee olevansa hyvin taiteellinen tai luova, niin kannattaa tehdä käsin se A4 paperille. Nykyään internetin maailmasta löytyy paljon erilaisia ohjelmia, jolla voi luoda miellekarttoja tai käsitekarttoja, joten niitäkin kannattaa suosia, jos ei tunne omakseen tehdä paperille miellekarttaa.



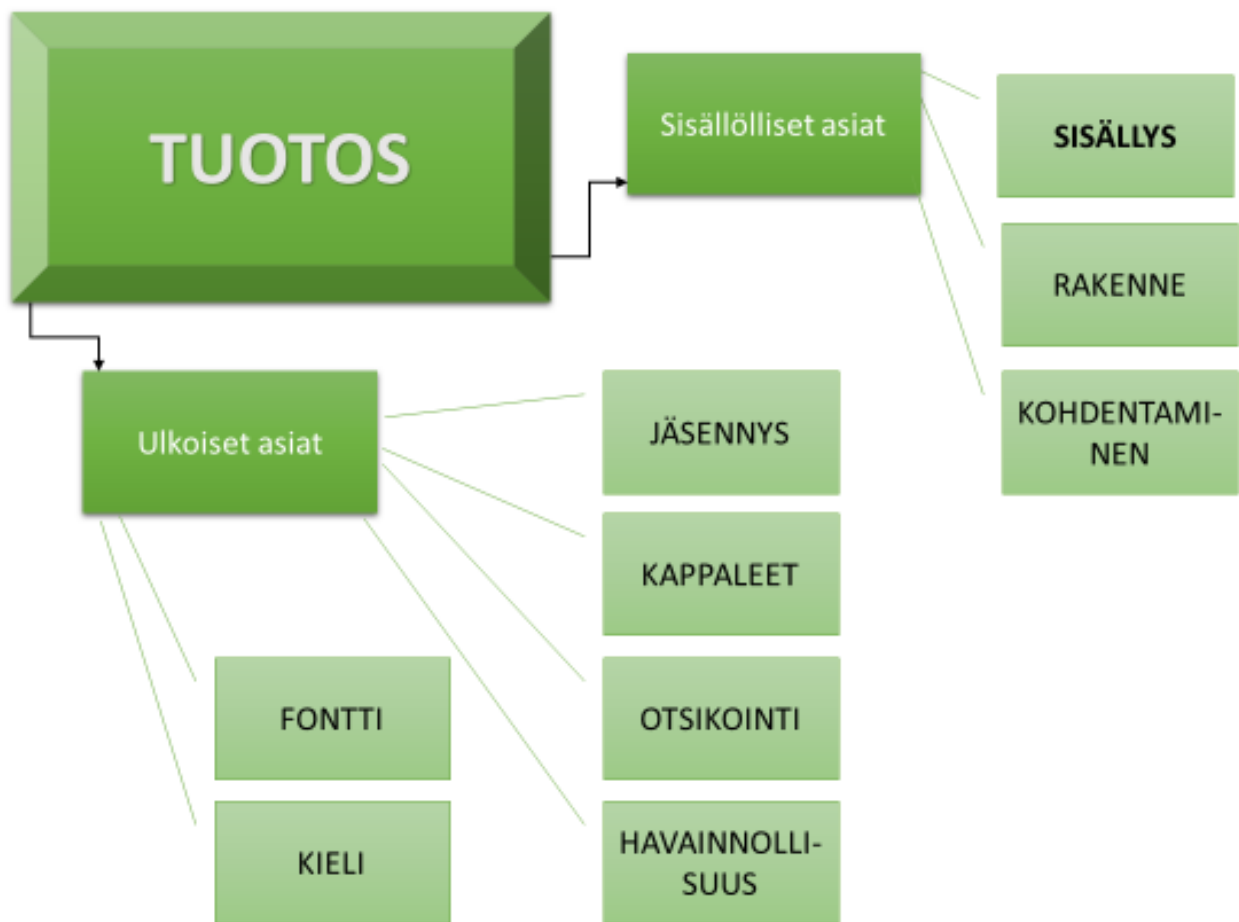
Kuva 2. Mind map -malli ohjeen suunnittelusta. (Kuva: Tuuli Paakkunainen)

2.4 Ohjeessa huomioitavia asioita

Ohjeen tulee olla kokonaisuus, jossa käsitellään ohjeistettava asia. Sen pitää myös olla looginen ja helposti ymmärrettävä, jotta käyttäjä saa kaiken irti ohjeesta. Ohjeesta saa loogisen kiinnittämällä huo-

miota sen rakenteeseen. Rakenne näkyy kaikessa, lauseenrakenteesta kappaleiden järjestykseen. Rakenne näkyy myös otsikoinnissa ja vaikuttaa lukijan mielipiteisiin jo sisällyksestä lähtien. Jos ohje on epälooginen rakenteeltaan, siitä on enemmän haittaa, kuin hyötyä käyttäjälle.

Kuvassa 3. olen jäsenellyt asiat, jotka vaikuttavat tuotoksen rakenteeseen. Eli sisällölliset- ja ulkoiset asiat. Näistä ulkoiset asiat ovat sellaisia, mihin ihminen kiinnittää huomiota ja ne vaikuttavat mielenkiintoon lukea sekä tekstin helppolukuisuuteen. Sisällölliset asiat ovat sellaisia, mitkä liittyvät aiheeseen, josta ohje tehdään. Niillä siis vaikutetaan sisällön käsittelyyn, ymmärrettävyyteen ja tavoitavuuteen.



Kuva 3. Ohjeen rakenne. (Kuva: Tuuli Paakkunainen)

2.4.1 Kohdentaminen

Ohjetta tehdessä tulee miettiä realistisesti, kenelle tämä ohje on suunnattu. Kaikki maailman ihmiset eivät tule lukemaan ohjettasi tai edes tiedä aiheesta, että sellainen ohje on. Kun ymmärtää kenelle teksti on suunnattu tai mille ryhmälle, niin voi myös ruveta pohtimaan, miten teen ohjeesta niin hyvän että se kiinnostaa entisestään tätä lukijaryhmää?

Lukijan ikä vaikuttaa. Alakouluikäinen hakee tarinasta ennen kaikkea seikkailuja, jännitystä ja huumoria, kun taas lukiolainen alkaa kaivata romaanilta esimerkiksi psykologista uskottavuutta ja tärkeiden kysymysten pohdintaa. Nuori ihminen ei välttämättä innostu keski-ikäisten elämänpettymysten ruotimisesta, eikä hän voi muistaa, millaista oli 1970-luvulla. Vastaavasti iäkkäällä lukijalla voi olla vaikeuksia eläytyä tuoreimpien poptähtien tai tv-sarjojen maailmaan. (Haapala ym. 2011, 352-353.)

Pitää ottaa huomioon ohjetta tehdessä, että yleisesti ei pyritä tekemään ohjetta, mikä olisi kohdennettu samanaikaisesti kaikkiin näihin eri ikäryhmiin. Tietenkin jos oma ohje on suunnitella valtakunnallinen kaikkia ikäryhmiä koskeva tiedote tai ohjeistus, niin silloin paras ohje on hyvin lyhyt ja ytimekäs korkeintaan A4 pituinen. Mitä pidempi ohje sen vähemmän ihmisiä tavoittaa valtakunnallisesti. Jos mietitään esimerkiksi korona-ajan Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen ohjeita. Yksittäisiä neuvoja: ”Pesetä kädet ja laita stoppi tartunnoille” ja ”Yski ja aivasta oikein”. Nämä jäävät ihmisille mieleen. Ohjeeseen on liitetty myös kuvia, miten toimia, jos yskittää tai miten pestä kädet kunnolla ja kuvien alle on kirjoitettu selkeät toimintaohjeet.

Ammattiryhmiä koskee myös samat lainalaisuudet kuin suurta väestöä. Ammattipiireissä on omat ohjeet. Poliisissa on paljon ohjeita ja määräyksiä, joissa on hankalaa kielenkäyttöä sekä paljon ammattisanastoa tai kiemuraista lakitekstiä. Samoin on myös sairaanhoidon puolella.

2.4.2 Mitä kieltä käyttää

Ohjeiden pitää olla kieleltään ymmärrettäviä ja sävyiltään sopivia (Kankaanpää, Piehl 2011, 299). Suomen kieli on rikas. Meiltä löytyy paljon sanoja, joita ei monissa muissa kielissä tunneta. Yksi näistä on se, miten monta eri sanaa meiltä löytyy kuvaamaan lunta. On räntä, loska, nuoska, sohjo ja paljon muita mitä itsekään en tiedä. Tähän liittyen ohjetta tehdessä tulisi osata valita kohderyhmälle tai lukijakunnalle oikea kirjoitusasu ja oikeat sanat, jotta lukija jaksaa lukea ohjeen loppuun tai ainakin etsiä tarvitsemansa tiedon.

Tämän lisäksi meillä on eri alueilla eri murteita. Kielen vaihtelu on alueellista murteiden vaihtelua, sosiaalista ammattiryhmien, yhteiskuntaluokkien ja eri-ikäisten ihmisten kielen vaihtelua sekä tilanteista vaihtelua, jolla tarkoitetaan sitä, että kieltä käytetään eri yhteyksissä eri tavoin (Haapala ym.2011, 263). Tämä pitää huomioida kirjoittaessa, että kaikki ihmiset eivät tiedä joitain sanoja tai eivät ole kuulleet jotain tiettyä sanaa, mitä käytetään jossain ammattiryhmässä tai alueella.

Myös tekstilajin valinta ohjetta tehdessä pitää miettiä tarkkaan. Onko kyseessä, johonkin virastoon toimintaohje, onko kyseessä käyttöohje johonkin ohjelmaan vai onko kyseessä lapsille tai muulle ikäryhmälle suunniteltu ohje. Näiden kaikkien kohdalla pitää miettiä millaista kieltä voi ohjeessa käyttää. Käytetäänkö ohjeessa niin sanottua puhekieltä, kirjakieltä vai selkokieltä.

Puhekielillä tarkoitetaan tavallisesti epämuodollisia kielimuotoja, joissa esiintyy yleiskielestä poikkeavia muoto- ja rakennepiirteitä. Kirjoitettua yleiskieltä yleensä nimitetään kirjakieleksi. Kirjakielissä on oikeinkirjoitusta koskevia normeja muun muassa yhdyssanoista ja välimerkeistä. (Haapala ym. 2011, 282.) Yleisesti ottaen puhekieli on sitä mitä ihmiset käyttävät vapaa-ajallaan kirjoittaessaan internetin ihmeellisessä maailmassa tai, kun he laittavat tekstiviestejä tai muuta vastaavaa. Kirjakieltä käytetään, kun kirjoitetaan virallisia asiakirjoja, kuten valitusosoitusta tai muuta virallista hakemusta.

Selkokieli on rakenteeltaan ja sanastoltaan yksinkertaisempaa kuin yleiskieli. Siinä suositaan tavallisia sanoja ja vähemmän tavalliset selitellään. Lauseet ovat yleensä aktiivimuotoisia, jotta olisi selvää, kuka on toimija tai kokija. Lauseet ovat lyhyitä, ja niissä on tavallinen sanajärjestys. (Haapala ym. 2011, 283.) Selkokieltä hyödynnetään paljon ohjeissa, koska se on pohjaltaan yksinkertainen ja sillä pyritään välttämään vaikeita sanoja selittämällä ne yksinkertaistetusti. Tämä helpottaa ohjeen käyttäjän hahmottamiskykyä.

Lauseenrakenne on myös tärkeä huomioida ohjeessa sekä miten puhutellaan ohjeen lukijaa. Konkreettisissa toimintaohjeissa, kuten ruokaohjeissa ja käyttöohjeissa, on tavallista sinutella lukijaa ja käyttää käskymuotoa, kuten tee, yhdistä (Kankaanpää, Piehl 2011, 299). Yleisesti kun halutaan saada käyttäjä tiettyyn päämäärään jollain toiminnalla, niin on hyvä sisältää ohjeeseen selkeitä käskymuotoisia lauseita, jotta ohje on käyttäjälle selkeä.

Ohjeissa käytetään myös sekä puhuttelua että epäsuoraa lähestymistä. Sekin on monesti luontevaa, koska pelkän käskymuodon käyttö voi tehdä tekstistä tyyliiltään yksitoikkoisen. Kaikki ohjeen teksti ei myöskään ole kehotusta toimintaan, vaan tekstissä esitetään asiasta muitakin tietoja, jotka toimimisen kannalta ovat tarpeellisia. (Kankaanpää, Piehl 2011, 300.) Ohjeessa voidaan selittää jotain toimintoja käyttämättä käskymuotoa tai vaihtoehtoisesti voidaan myös tehdä ohjeessa kaksijakoinen, jossa alussa annetaan epäsuorasti toimintaohje ja lopussa käytetään käskymuotoa, jotta asia tulee selväksi ohjeen lukijalle.

2.4.3 Vaikutus lukijaan

Kun ohje alkaa olemaan siinä vaiheessa, että ohjeen sisältö on kaikin puolin rajattu, niin pitää ruveta miettimään, että miten tavoittaa ohjeen käyttäjä? Onko ohje jotain ohjelmaa varten, pystyykö neuvottelemaan ohjelman suunnittelijan kanssa, että saako ohjeen liitettyä jotenkin ohjelmaan. Vai tuleeko ohje kovakantiseksi, eli jakoon jonnekin työpaikalle tai päiväkotiin. Jos ohje tulee fyysisesti kansiin, sillä on suuri ero verrattuna siihen, jos siitä tulisi elektroninen ohje. Monesti tällä on tavoitettavuuden kannalta iso ero. Jos ohje on elektroninen se tavoittaa paljon enemmän, kuin fyysinen ohje ja kustannukset ovat pienemmät, koska ohjetta ei tarvitse painattaa tai tulostaa, taitella tai muuten käsitellä.

Elektronisessa ohjeessa on paljon hyviä puolia ja myös huonoja. Elektroninen ohje tavoittaa nopeammin ja helpommin enemmän ihmisiä, kuin painatettu fyysinen ohje. Varsinkin jos ohje on suunniteltu

johonkin laitteeseen tai ohjelmistoon, se pystytään lataamaan ohjelman sisään, jolloin sen pystyy avaamaan samalla kuin käyttää ohjelmaa. Huonoja puolia on se, ettei moni varmasti lue kokonaan ohjetta ja käyttäjiltä saattaa jäädä kokonaan ohje lukematta, jos ei löydä sitä. Internetin maailmassa on niin paljon asiaa, että joskus sinne myös hukkuu olennainen tieto. Lisäksi elektronisesta ohjeesta tulisi saada mielenkiintoisen näköinen, jotta ihmiset jaksavat katsoa sen läpi, koska on eri asia lukea ruudulta kuin fyysisesti ohjekirjasta.

Elektronisesta ohjeesta saa hyvän luettavan, kun ei piilotele asiaa kappaleen sisään vaan aloittaa pääasialla, niin että joka kappaletta aloittaessa ohjeen käyttäjä ymmärtää mitä hän aloitti lukemaan, vaikka hän aloittaisi ohjeen keskeltä ilman tietoa, mitä aiemmin on kerrottu. Tätä kutsutaan Katleena Kortesuon mukaan niin sanotusti ”purkautuneen köyden tekniikaksi” (2009). Se helpottaa käyttäjää saamaan kiinni aiheesta, vaikka ei olisi lukenut asiasta aiemmin.

2.5 Mitkä asiat luovat ohjeesta helppolukuisen

Useissa ohjeissa korostuu rakenteen merkitys. Työssä pitää olla selkeä ja yksinkertainen rakenne, jotta nopealla silmäyksellä näkee ohjeesta tärkeimmät kohdat. Rakenne voidaan jakaa lause- ja virketasolle, kappaletasolle sekä sisällyksen tasolle. Teksti voi näyttää päällepäin hyvältä, jos sisällös on rakenteeltaan eheä, kuitenkin jos tekstin tasolla lauseet ovat hankalia sekä pitkiä, niin käyttäjä ei jaksaa selata ohjetta läpi. Lauseiden sekä virkkeiden täytyy olla rakenteeltaan selkeitä ja yksinkertaisia, jotta ohje on helppolukuinen.

Helppolukuisuuteen pitää kiinnittää myös sanaston osalta huomiota. Ohje yleensä keskittyy johonkin tiettyyn asiaan. Esimerkiksi itselläni kyseisessä ohjeessa on ammattisanastoa, jolloin tulisi varmistaa, että ohjeen lukijalla on kyseiset tietyn ammattisanaston termit hallussa. Tällöin tekstin sisältö on helpommin luettavissa. Paras vaihtoehto jos tekee yleistä ohjetta johonkin välttää kaikki hankalat tieteistermit, koska ohjeen tulisi olla mahdollisimman yksinkertainen luettava. Jos käytetään paljon hankalaa termistöä kukaan ei jaksaa lukea ohjetta, koska joutuu tarkastamaan mitä mikäkin sana tarkoittaa erikseen. Tämä tekee ohjeesta hankalan ja hidaslukuisen käyttäjälle. Jos ohje on suunniteltu tietylle ammattiryhmälle ja vain tämä ryhmä tulee käyttämään ohjetta, niin ei kaikkia sanoja tietenkään tarvitse selittää.

Paras vaihtoehto on, että kirjoittaa tekstin yksinkertaiseksi. Eli älä käytä hankalaa sanastoa tai tieteistermejä vaan selitä sanat ja tee pidempiä, mutta selkeämpiä lauseita. Tietyllä tapaa ohjetekstin tekeminen on tietynlaista taidetta, koska pitää osata selittää yksinkertaisesti monimutkaisia asioita. Yksinkertaistaessa pitää kuitenkin huomata, ettei kirjoita liian pitkiä lauseita, koska ne eivät helpota käyttäjää eivätkä luo ohjeesta helppokäyttöistä.

Ohjeissa on noudatettava yleisiä oikeinkirjoitusnormeja. Syitä tähän on monia. Ensinnäkin viimeistelemätön teksti, jossa on paljon kirjoitusvirheitä, hankaloittaa ymmärtämistä. Samalla tavalla välimerkkien

omaperäinen käyttö voi aiheuttaa tahattomia merkityseroja ja tulkintavaikeuksia. (Hyvärinen, Millainen on toimiva potilasohje? Hyväkieliasu varmentaa sanoman perillemenon, 2005.)

Oikeinkirjoitus myös lisää luotettavuutta ohjeeseen. Jos ohje on täynnä kirjoitusvirheitä, se heikentää ohjeen ymmärrettävyyttä, joka johtaa siihen, että ohjetta pidetään virheellisenä ja fiktiivisenä. Ohjeen kirjoitusvirheet voivat johtaa myös tilanteeseen, että laitetta tai muuta, johon ohje on suunniteltu, käytetään väärin. Tämä voi johtaa pahimmillaan laitteen hajoamiseen.

2.5.1 Sisällys

Sisällys on yksi tärkeimpiä asioita millä pystyy luomaan ohjeesta helppolukuisen. Jos sisällys rakentuu loogisesti, niin lukija pystyy löytämään etsimänsä asiat helposti ja nopeasti ohjeesta. Sisällysluettelon otsikoista lukija näkee käsiteltävien asioiden keskinäiset suhteet ja työn etenemisen luvuittain, ja hän näkee sivumääristä, miten laajalti kutakin asiakokonaisuutta on käsitelty (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2008, 248).

Jos ohje on paria sivua pitempi, siinä olisi hyvä olla sisällysluettelo ja hakemisto. Sisällysluettelo auttaa kokonaisuuden hahmottamisessa, ja hakemiston avulla löytää yksittäisen tiedon. (Pyhälähti, Kielikello, 2002.) Useassa käyttöohjeessa tätä kyseistä mallia hyödynnetään, jotta ohje olisi mahdollisimman helppo käyttää ja etsittävä asia löytyisi mahdollisimman nopeasti.

Käyttöohjeen laatijan kohderyhmä on vaativa ja kärsimätön, joten hänen on kiinnitettävä erityistä huomiota lukijan mielenkiinnon ylläpitämiseen, informaation yksiselitteisyyteen, esityksen havainnollisuuteen ja olennaiseen keskittymiseen (Mattila, Ruusunen, Uola 2008, 185). Sisällys helpottaa ohjeen käyttäjää ja moni ei jaksa selata koko ohjetta läpi, jos etsii vastausta johonkin tiettyyn asiaan vaan haluaa löytää sen yhdellä silmäyksellä.

2.5.2 Otsikointi

Hyvä nimi ja hyvä otsikko täyttävät johdannon tavoin kaksi päätehtävää: herättävät lukijan kiinnostuksen ja kertovat jotakin olennaista kirjoituksen tai sen luvun sisällöstä (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2008, 299). Otsikoinnissa pitäisi pyrkiä kertomaan mitä tuleva kappale käsittelee. Yksinkertaiset ja tekstiä kuvailevat pääotsikot helpottavat lukijaa ymmärtämään mitä kohtaa ohjeessa käydään läpi. Käyttäjän kannalta ohjeen lukemista helpottaa, jos ohje on moniulotteinen ja siinä useampi isompi kokonaisuus, että ohje on jaoteltu useampaan pääotsikkoon.

Tekstissä on pääotsikkojen lisäksi myös väliotsikkoihin. Väliotsikot auttavat ohjeen käyttäjää löytämään häntä itseään kiinnostavat kohdat. Lisäksi läpikäymistä helpottaa myös, jos ohje on pitkä sekä asiaa on paljon, että väliotsikoita on käytetty, koska ne näkyvät sisällyksessä. Lukija pystyy katsomaan sieltä tarvitsemansa asian sisällyksestä ja selata suoraan siihen kohtaan. Ohjeissa väliotsikot toimivat niin

sanottuna hakemistona. Väliotsikot tuovat rakenteeseen selkeän jäsennyksen ja helpottavat ohjeen käyttäjää hahmottamaan kokonaisuutta.

Hyvä otsikko on lyhyt, mutta informatiivinen ja sopii tekstin tyyliin. Lukijan on helpompi hahmottaa lyhyt kuin pitkä otsikko. (Kankaanpää, Piehl 2011, 171, 181.) Liian pitkä otsikko ei ole houkutteleva ja näyttää sekavalta. Ohjeen otsikosta ei pidä tehdä epäselvää tai puutteellista. Ne herättävät kysymyksiä käyttäjässä ja turhauttavat, koska otsikko ei vastannut täysin sitä mitä kappaleessa käsiteltiin. Ohjeistuksessa tällainen on hyvin tarkkaa. Ohjeessa haetaan vastausta kysymykseen ”miten”, ja jos ohje ei vastaa siihen, niin ohje on turha käyttäjän näkökulmasta. Hyvä otsikko on tiivistelmä kappaleen sisällöstä.

Voiko ohjeen otsikossa esittää kysymyksen? Kysyvä otsikko ei kerro itse asiasta juuri enempää kuin nimeävä otsikko, mutta muodollaan se houkuttelee lukijaa, koska kysymys vaatii vastausta (Kankaanpää, Piehl 2011, 176). Ohjeessa voi käyttää kysymystä otsikkona. Esimerkiksi otsikointi ”Miten käynnistän ohjelman”. Ohjeessa voi hyödyntää esimerkin omaisesti kysymyssanoja: kuka, mikä, milloin ja missä. Ohjeessa voi käyttää otsikoinnissa kysymyssanaa, mutta kysymysmerkkiä tulisi käyttää varauksella. Kysymysmerkki sopii vertailevaan ja pohtivaan tekstiin, mutta ohjeen pohjan tulee perustua faktoille ja tiedolle, joten kysymysmerkin käyttäminen horjuttaisi ohjeen tekstin vankkaa tietopohjaa.

Omaa otsikointia pohtiessa on hyvä ottaa huomioon myös otsikoiden yhdenmukaisuus sekä tyyli. Tyylin ja yhdenmukaisuuden erottaa parhaiten avaamalla sisällyksen ja katsomalla onko siellä suurta vaihtelua otsikoinnin suhteen. Ohjeessa otsikon on hyvä olla informatiivinen ja selkeä, jos tyyli vaihtelee sen osalta paljon, niin pitää miettiä miksi ja onko siihen joku hyvä peruste. Jos ohjeessa on jokin tärkeä asia tai niin sanotusti ohjeen kannalta pääasia, jonka olisi hyvä erottua muista, niin silloin otsikon kannattaa myös olla erilainen muista. Muussa tapauksessa ohjeessa kannattaa säilyttää neutraali ja asiallinen kirjoitustyyli.

2.5.3 Jäsennys

Lukijana meistä jokainen toivoo tekstiltä johdonmukaisuutta. Työläintä lukijan kannalta on, jos tekstissä poukkoillaan sinne tänne ilman mitään johdonmukaisuutta. Monesti aihe ja tekstilaji mahdollistivat useamman kuin yhden jäsentely vaihtoehdon, eikä aina edes tekstin tarkoitus puolla selvästi yhtä jäsentelyä. Tekstin jäsentelyyn vaikuttaa myös lukemistapa. Luetaanko teksti kokonaan, otetaanko siitä vain olennainen johonkin tarkoitukseen vai käytetäänkö sitä hakuteoksena? (Kankaanpää, Piehl 2011, 91-93.)

Tekstiä pystyy jäsentelemään eri tavoilla, kuten aikajärjestyksellä, tärkeysjärjestyksellä tai vertailujärjestyksellä. Näiden jäsennysten tarkoitus on järjestää teksti tietyllä tavalla, joka palvelee tekstin tarkoitusta. Jäsennyksen tyyli on hyvä päättää ennen kirjoitusta, koska sillä pystyy hahmottamaan omaa tekstiä sekä pystyy miettimään millä tavalla kirjoittaa.

Ohjeen rakenteen jäsennyksessä yleisimmin käytetty järjestys on niin sanottu aikajärjestys. Tämä näkyy yleisimmin resepteissä ja muissa valmistusohjeissa. Ohjeessa siis kerrotaan, mitä pitää tehdä ensin, mitä seuraavaksi ja niin edespäin (Kankaanpää, Piehl 2011, 99). Tätä samaa kertomistekniikkaa käytetään myös käyttöohjeissa, esimerkiksi miten laitat laitteen toimintakuntoon. Aloitetaan siitä mitä ensimmäiseksi tehdään, jonka jälkeen edetään kohta kohdalta, kunnes laite on toimintakunnossa.

Toinen yleinen jäsennyystapa on tärkeysjärjestys. Tärkeysjärjestys sopii teksteihin, joissa esitellään vakavuudeltaan ja tärkeydeltään eritasoisia asioita (Haapala ym, 2011, 267). Tärkeysjärjestyksessä esitetään ensimmäisenä tärkein asia, jonka jälkeen edetään vähemmän tärkeisiin asioihin. Tarkoitus on esittää lukijalle tärkein asia ensin, jotta tekstistä jää jotain mieleen. Esimerkiksi tärkeysjärjestys jäsennyksenä toimii hyvin tiedotteissa tai tiivistelmissä.

Jäsennyksenä voidaan käyttää vertailujärjestystä. Vertailujärjestystä hyödynnetään esimerkiksi mielipidekirjoituksissa sekä sanomalehdissä. Teksti asetellaan niin, että käsitellään ensimmäisenä toinen puoli asiasta ja sitten toinen. Vertailujärjestyksessä voidaan vertailla rinnakkain esimerkiksi niin, että käsitellään mökkilomaa ja etelänmatkaa yhtäaikaa vaikkapa turvallisuuden ja kustannusten kannalta (Haapala ym 2011, 267).

Tekstiä voit myös jäsentää monella muulla tavalla. On olemassa useita tapoja jäsennellä tekstiä, kuten aihepiirijärjestys sekä ongelmanratkaisujärjestys. Yleisimpiä tekstiä kirjoittaessa ovat edellä esitellemäni aika-, tärkeys- ja vertailujärjestys. Ohjeistuksessa näistä jäsennystavoista pystytään hyödyntämään aika- ja tärkeysjärjestystä, mutta vertailujärjestys ei ohjeessa toimi rakenteen tasolla. Ohjeessa pystyy kappale- ja virketasolla käyttämään vertailevaa tyyliä. Esimerkiksi tietokoneen käyttöohjeessa voidaan verrata jossain tietokoneessa olevan prosessorin tehoa toiseen vastaavaan prosessoriin tai ohjelman käyttöohjeessa tuodaan esille uusia ominaisuuksia vertailemalla aiempaan versioon, jotta käyttäjä ymmärtää mitkä asiat ovat muuttuneet.

Jäsennyksen pystyy purkamaan useampaan osioon. Käyttöohjeessa jäsennyksen näkee parhaiten sisällyksessä. Sinne on otsikoiden nimillä jäsennellyt asiat ohjeen suunnittelijan tekemään järjestykseen. Ohjeet ovat yleensä hakuteoksia ja suurin osa ohjeen käyttäjistä ei lue koko ohjetta kannesta kanteen, joten asiat tulisi jäsennellä, varsinkin käyttöohjeessa, jotta jokainen käyttäjä löytää etsimänsä aihealueen pelkästään käyttämällä sisällystä. Ohje tulisi jäsentyä niin, että asiat ovat loogisessa järjestyksessä, vaikka ohjetta käytettäisiin vaan hakemaan tarvittavaa tietoa, niin ei ole loogista aloittaa ohje siitä, miten sammuttaa ohjelma, kun käyttäjä ei tiedä miten se käynnistetään.

Ohjeissa myös kappaleetasolla pystyy jäsentämään tekstiä. Laajemmassa käyttöohjeessa on hyvä alkuun esittää vastaus alleviivattuna ja sen jälkeen esittää kysymys mihin edellä mainittu vastaa. Esimerkkinä: Paina vihreää nappia käynnistääksesi suodattimen. Tässä kysymyksenä on: ”miten käynnistän suodattimen” ja vastaus: ”painamalla vihreää nappia”. Tekstin täytyy toimia käyttäjän kannalta mieluisalla tavalla, jolloin pitää ottaa huomioon, että ohjeen käyttäjä haluaa nopeita vastauksia.

Kuvassa 4 on tiivistetysti jäsennyksen eri tasoja. Jäsennys voidaan purkaa sisällyksen tasolle ja seuraava taso siitä on otsikointi ja väliotsikointi. Otsikointi nähdään esimerkiksi aikajärjestyksessä. Otsikoinnin jälkeen on kappale, josta kerroin aikaisemmin. Kappale saadaan vielä purettua virke- ja lausetasolle. Ne ovat viimeisimmät tasot, johon jäsennyksellä voidaan pureutua. Lausetasolla jäsenys tehdään sanavalinnoilla sekä lauserakenteella. Virketasolla jäsenys tehdään selkeällä sivu- ja päälauseen asettelulla.



Kuva 4. Hahmotelma jäsennyksen eri tasoista. (Kuva: Tuuli Paakkunainen)

Kaikki jäsennyksen tasot ovat tärkeitä, koska jos joku niistä ei ole onnistunut niin se näkyy kokonaiskuvassa ja tekstin helppokäyttöisyydessä. Käyttöohjeessa jokainen taso on tärkeä, koska lauseesta lähtien jokainen vaikuttaa ymmärrettävyyteen.

2.5.4 Kappale

Kappalejako osoittaa, mitkä asiat kuuluvat tiukemmin yhteen. Ja toisin päin sanottuna: kirjoittajan pitäisi valita kappaleeseen vain yhteen kuuluvia asioita. Ohjenuorana sopii ajatella, että kullekin kappaleelle pitäisi kyetä keksimään oma otsikkonsa. (Hyvärinen, Millainen on toimiva potilasohje? Hyvä kieliasu varmistaa sanoman perillemenon, 2005.) Asiat tulisi jäsenellä niin, että niiden läpi kulkee niin sanottu punainen lanka. Kaikki saman kappaleen alla olevat liittyvät samaan kokonaisuuteen.

Monivaiheisen, pitkän ohjetekstin pilkkominen osiin helpottaa käyttäjää, etenehän lähes kaikki tekeminen vaiheittain. Sitä paitsi jotkut käyttäjät tarvitsevat vain osaa ohjeesta. (Torppa 2014, 182.) Pitkä ohje, jossa on paljon kohtia tai eri ominaisuuksia tulee jäsenellä ja kappalejaon tulee olla selkeä. Ohjeen käyttäjän pitää pystyä katsomaan ja lukemaan ohje ilman että hän sotkeutuu kappaleisiin. Tällä

tarkoitin sitä, että jos kappaleen otsikossa lukee käynnistys, niin silloin kappaleen tulee käsitellä juuri sitä aihetta ja siihen liittyvää. Kappaleessa ei tule poukkoilla usean eri aiheen välillä.

Käyttöohjetta miettiessä pitäisi ottaa huomioon, jos esimerkiksi kyseessä on tietokoneohjelma, että ennen kuin kerrotaan mitä erityisominaisuuksia, niin tulisi kertoa miten ohjelma toimii.

Monissa ohjeissa kappalejako jätetään tekemättä ja ohjeessa on luotu luettelo, jonka mukaan edetään yksi askel kerrallaan eteenpäin. Tämä helpottaa ymmärtämään ohjeen käyttäjää vaihe vaiheelta, miten saadaan laite toimimaan tai miten käyttää jotain muuta toimintoa. Yksinkertaisuudessa luettelomaisella ohjeella voi kertoa miten käyttää käynnistää laitteen ja sammuttaa sen.

Esimerkiksi:

1. Käynnistä laite POWER ON/OFF -napista
2. Paina näppäintä B, käynnistääksesi toiminnon
3. Lopettaessa paina näppäintä B, sammuttaaksesi toiminnon
4. Sammuta laite POWER ON/OFF -napista

Luettelo toimii, kun kyseessä on yksinkertainen käyttöohje, johon ei tarvitse perusteluja miksi näin toimia. Yleensä luettelon kanssa käytetään paljon havainnollistavia kuvia, joissa on joka vaiheesta kuva mitä pitää tehdä. Tällaisia näkee paljon esimerkiksi jonkun hyllystön tai muun kokoamisohjeessa.

Neuvokas tapa pitää kappaleet lyhyinä ja loogisina on sijoittaa kappaleeseen vain yksi asia. Näin sisältö ohjaa rakennetta. Kun aihe vaihtuu, alkaa uusi kappale, ja samoin jatkossa. (Torppa, 2014, 38.) Useampi kuin yksi asia kappaleessa luo tekstistä hankalan luettavan, eikä käyttäjä tai lukija ymmärrä pääasiaa tekstistä. Ohjeesta on tärkeä tehdä kappalejaollisesti yksinkertainen ja tuoda ilmi kappaleen alussa pääasia, jotta ohje olisi käyttäjälle mahdollisimman helppo käyttää.

2.5.5 Havainnollistaminen

Havainnollistamisen tarkoitus on selventää tietoa, auttaa ymmärtämään asiaa, lisätä mielenkiintoa, parantaa muistamista ja lisätä mielenkiintoa aiheesta. Havainnollistamisen käyttö vaatii suunnittelua ja harkintaa. Suunnittelussa kannattaa ottaa huomioon myös se, missä vaiheessa havainnollistaminen on tarpeellista ja millä tavalla se kannattaa tehdä. (Jyväskylän yliopisto, kielikeskus, Luettu 4.2.2021.)

Ohjeissa havainnollistamista voi tehdä kaavioiden, taulukoiden tai kuvien avulla. Myös ohjeen kansi tai ensimmäinen sivu vaikuttaa siihen kiinnostaako ohjeen lukijaa lukea ohje tai ylipäätään ottaa se ja selata läpi. Havainnollistamisen tarkoitus on myös konkretisoida oppimaa tai luettua.

Kuvilla pystyy helpottamaan ohjeen lukijaa ymmärtämään, mitä ohjeen kertoja on pyrkinyt tekstissään kertomaan. Sanonta: ”kuva kertoo enemmän kuin tuhat sanaa”, pitää paikkansa tässäkin asiassa. Kuvat konkretisoivat ja havainnollistavat ohjeen käyttäjälle, miten joku ohjeessa kerrottu asia käytännössä

toimii, kun hän näkee esimerkiksi käyttöohjeesta kuvan samasta esineestä, joka on hänellä itselläänkin edessä. Käyttäjälle paras vaihtoehto on, se että selitetään asiat ja lisätään selventävä kuva tekstin yhteyteen. Se tehostaa viestiä ja tekee ymmärrettävän kokonaisuudesta.

Taulukoihin saadaan mahdutettua tietoa esimerkiksi ominaisuuksista tai sitä voidaan käyttää vertailuun, jos verrataan kahta samanlaista esinettä. Monesti ohjeen käyttäjää helpottaa vertailla tai katsoa taulukosta, mitkä asiat löytyvät nopeasti ohjeesta tai millaisia ominaisuuksia esineessä tai asiassa on.

Havainnollistaminen näkyy ohjeissa myös painottamalla tai käyttämällä visuaalisia keinoja, jonkin asian korostamiseen. Yleisin miten saa parhaiten korostettua eri keinoin on fontin muokkaaminen. Fontilla pystytään luomaan kohtia tai yksittäisiä sanoja paremmin huomattaviksi. Jos esimerkiksi käyttää alleviivausta tai lihavoitua tekstissä, niin lukija kiinnittää siihen heti paremmin huomiota.

Esimerkiksi käyttöohjeessa:

Käytön yhteydessä laite saattaa kuumentua. **Sammuta laite käytön jälkeen.**

Sulkemalla kannen laitteesta vältät laitteen ylikuumenemisen.

Myös monilla muilla keinoilla pystyy vaikuttamaan tekstin havainnollistamaan, kuten tekstin värin muuttamisella tai kursivoinnilla. Taito kuitenkin on siinä, että osaa käyttää niitä oikeissa kohdissa ja ettei käytä näitä havainnollistavia elementtejä liikaa. Jos käyttää liian usein lihavoitua, kursivoitua tai värillistä tekstiä, niin ohjeen käyttäjä ei pysty havaitsemaan mitkä asiat ovat oleellisia ja tärkeitä. Teksti näyttää epäloogiselta ja hankaloittaa tärkeiden pääkohtien löytämistä.

Ohjetta tulee myös ajatella kokonaisuutena. Jos käytät ohjeessa paljon erilaisia elementtejä ja sivut erottuvat paljon toisilta, niin ohjeen yleisilme kärsii. Asioihin tulee liittää sopivia elementtejä eikä ylimpuvia. Tyyliä pitää tietoenkin tukea viestiäsi (Korteso, Sjöman 2017, 98). Jos haluat saada jostain iloisen tai piristävän ohjeen, niin ei kannata käyttää tumman sävyjä tai mustan värisiä elementtejä tai kuvia tehostamassa viestiä, koska ne mielletään johonkin vakavimpiin asioihin.

2.6 Käytettävyys

Käytettävyydellä tarkoitetaan jonkin asian, esineen tai toiminnan toimivuutta käytännössä (Sinkkonen ym. 2002, 19). Ohjeen käytettävyys on kokonaisuus, joka koostuu useista eri asioista ja näkyy lopputuloksessa, vaikka lopuksi kuitenkin käyttäjä määrittelee käytettävyyden ohjeen kohdalla. Ohjeessa käytännöllisyys muodostuu hyvästä rakenteesta ja jäsenyyksestä. Käyttäjän kannalta merkittävää on se, kuinka kauan menee, kun hän löytää itsellensä olennaisimman asian. Käyttäjä näkee sen tehokkuutena ja vaikuttavuutena, mutta käytettävyys ei ole asia, joka vaan lisätään ohjeeseen. Käytettävyys tulee ohjeeseen testaamisella, toimivuuden arviointina, joiden avulla kehitetään omaa työtä.

Jokainen pystyy arvioimaan tuotteen kohdalla mitä on käytettävyyys. Esimerkkinä huoltoasemilla olevat wc-tilojen käsienpesuhanat ja käsienkuivaus laitteet. Meillä jokaisella on jonkinlainen mielipide niiden toimimisesta. Sama idea toimii ohjeessa. Jokainen, joka on kasannut huonekaluja tai käyttänyt jotain uutta laitetta on käsitellyt ohjekirjaa, ja tehnyt päätöksen käyttää sitä tai olla käyttämättä. Jos ohjekirja on hyvä ja se vastaa nopeasti kysymykseen ”miten”, niin ohjetta käyttää mielellään. Muussa tapauksessa ohjekirja on lentänyt seinään, koska se ei ole tarpeeksi selkeä.

Omaa ohjetta tehdessä pitää huomioida ihmisten kärsimättömyys ohjetta lukiessa ja myös ettei koko ohjetta tulla lukemaan läpi. Käytettävyyden kohdalla nousee esiin tärkeä kokonaisuus eli rakenne. Käyttöohjetta lukiessa ei tarvitse lukea koko ohjetta läpi vaan riittää, että löytää ohjeen sisällyksestä oman kohtansa. Käytettävyyys auttaa käyttäjää ohjeen oikeaan, turvalliseen ja tehokkaaseen käyttöön.

2.7 Tekijänoikeudet

Tekijänoikeuslain (Tekijänoikeuslaki 404/1961) 1§:n mukaan sillä, joka on luonut kirjallisen tai taiteellisen teoksen, on tekijänoikeus teokseen, olkoonpa se kaunokirjallinen tahi selittävä kirjallinen tai suullinen esitys, sävellys- tai näyttämöteos, elokuvateos, valokuvateos tai muu kuvataiteen teos, rakennustaiteen, taidekäsityön tai taideteollisuuden tuote taikka ilmetköönpä se muulla tavalla. Lain kohta suojelee siis tekstiä tai teosta sekä muita variaatioita väärin käytöltä tai plagioinnilta.

Tekijänoikeuksia säädellään muullakin, kuin tekijänoikeuslailla. Esimerkiksi Suomessa kansallisen lainsäädännön isäksi tekijänoikeuksia suojataan Euroopan unionin direktiiveillä ja kansainvälisillä sopimuksilla. Suomessa tekijänoikeusasioista vastaa opetus- ja kulttuuriministeriö.

Tekijänoikeus syntyy aina tekijälle itselleen, ja siten olet aina tekijänoikeuksien alkuperäinen haltija. Tekijänoikeus suojaa vain työ omaperäistä muotoa, johon työ on saatettu. Opinnäytetyösi ideaa, yksittäisiä tietoja, tutkimustuloksia tai väittämiä tekijänoikeus ei suojaa. Tekijänoikeutesi voit luovuttaa toiselle, mutta luovutuksesta on tehtävä osapuolten välillä sopimus. (Vilka, Airaksinen 2004, 162.) Tekijänoikeuslaki ei aseta erityisiä vaatimuksia sopimukselle tai sen sisällölle, jossa tekijänoikeudet luovutetaan. Esimerkiksi sopimuksessa voidaan määrittellä käyttöluvan hinta teoksen käytöstä.

Tekijänoikeuslaki ja sen säädökset tulee ottaa huomioon, kun tehdään produktia toimeksiantona, esimerkiksi jollekin yritykselle tai yhteisölle. Jos ajatuksena on, että annetaan ohje tai ohjeistus, jollekin yhteisölle, niin tulee ottaa huomioon, että heillä pitää olla lupa käyttää sitä.

Tekijänoikeuslain (404/1961) 28§ teoksen muuttamiskielto ja edelleenluovutuskielto määrittää, että ellei toisin ole sovittu, ei se, jolle tekijänoikeus on luovutettu, saa muuttaa teosta eikä luovuttaa oikeutta toiselle. Milloin oikeus kuuluu liikkeelle, sen saa luovuttaa yhteydessä liikkeen tai sen osan kanssa; luovuttaja on kuitenkin edelleen vastuussa sopimuksen täyttämisestä. Laki määrittää siis sen, että jos teoksen tekijänoikeudet myydään tai luovutetaan jollekin taholle, niin tämä taho ei saa myydä niitä eteenpäin, ellei teoksen tekijä ja tämä taho ole sopinut toisin.

3 TUTKIMUSMENETELMÄT

Alkuun ajattelin, että olisin voinut myös hyödyntää työssäni haastatteluja tai kyselyjä, kuitenkin päätin olla hyödyntämättä, koska produktini perustuu pääosin määräyksiin ja laadittuihin ohjeisiin, joista muodostan kokonaisuuden. Produktin tarkoitus on toimia isona tietokokonaisuutena, josta löytyy poliisille kaikki tarvittava tieto asiaan sekä myöhemmin se voi toimia pohjana uusille samankaltaisille ohjeille, kun asiaan tulee uutta informaatiota. Produkti tulee olemaan elektronisessa muodossa, jotta myöhemmin sitä pystytään muokkaamaan ja se olisi myös siten nopeasti käytettävissä.

Opinnäytetyön julkista osaa miettien olisi myös voinut hyödyntää kvalitatiivista tai kvantitatiivista menetelmää. Esimerkiksi laatimalla haastattelututkimuksen tai kyselytutkimuksen ja perustamalla teoriapohjaan aineistolla saadut tulokset. Ihmisillä on varmasti monia näkemyksiä siitä, millainen on hyvä ohje, joten päätin, että kasaan tänne asioita ja rakenteellisia ajatuksia siitä mistä hyvä ohje koostuu ottamatta kantaa siihen mistä aiheista saisi hyvän ohjeen.

Tutkimus muotoillaan ongelmaksi. Tähän syynä se, että näin saadaan perustelut tutkimukselle, ja tutkimus on helpompi toteuttaa ongelmanratkaisun keinoilla. Ongelman poistamisesta on aina hyötyä jollekin. Tutkimus ongelman ratkaisua helpottavat ongelmasta johdetut tutkimuskysymykset, joiden avuksi tarvitaan muita kysymyksiä. (Kananen 2015, 68.) Tässä työssä on pyritty luomaan jotain uutta ja tuoda tietoa yhteen, jotta saadaan eheä kokonaisuus. Ongelmana siis on ollut se, ettei tällaista ole aiemmin ollut ja kaikki tieto produktiin liittyen on ollut ripoteltuna yksittäisissä ohjeissa. Eli ongelman ratkaisuna oli kehittää jotain uutta ja innovoida.

3.1 Työn tutkimukselliset menetelmät

Tutkimusongelman luonne ohjaa tutkimusotteen eli lähestymistavan valintaa. Vaihtoehtoisina otteina voidaan käyttää laadullista (kvalitatiivista) tai määrällistä (kvantitatiivinen) lähestymistapaa. Tutkimusote on eräänlainen tieteenfilosofinen sateenvarjo, joka pitää sisällään kullekin otteelle tyypilliset aineistonkeruun, analysoinnin ja tulkinnan menetelmät. (Kananen 2015, 63-64.)

Laadullisessa tutkimuksessa kyse on saada vastauksia kysymyksiin, kuten miksi ja miten. Laadullinen tutkimus mahdollistaa ilmiön ymmärtämisen eli sen ymmärtämisen, mistä ilmiössä on kyse (Kananen 2015, 71). Laadullinen tutkimus antaa syvempää ymmärtämistä tutkittavana olevaan asiaan. Kuitenkin ongelmana siinä on se, että tutkija ei tutkittavana olevasta asiasta tiedä paljoakaan, jolloin asiasta on kerättävä paljon informaatiota. Laadullinen tutkimus on myös siinä mielessä, ettei kvalitatiivisessa tutkimuksessa ole tarkkoja tulkintaohjeita kuten kvantitatiivisessa tutkimuksessa (Kananen 2015, 73).

Määrällisessä tutkimuksessa pyritään kuvaamaan ja tulkitsemaan tutkimuksen kohdetta tilastollisesti ja numerollisesti. Kvantitatiivinen tutkimus edellyttää ilmiön tuntemista, eli taustalla täytyy olla ilmiötä

selittävä teoria, teorioita ja vahva esiyymmärrys ilmiöstä, joiden pohjalta laaditaan tutkimusongelman mukaiset tutkimuskysymykset (Kananen 2015, 73).

Toiminnallisessa opinnäytetyössä, jota voidaan kutsua myös tutkimukselliseksi kehittämistyöksi, toteutetaan jokin työelämää kehittävä prosessi, tuotos tai projekti (Haikansalo, Korander 2020, 4). Tarkoitus on käyttää toiminnallisen opinnäytetyön viitekehyksiä ja muodostaa työelämää kehittävä tuotos, josta olisi hyötyä mahdollisimman monelle. Näin kertoo myös Hanna Vilkka ja Tiina Airaksinen kirjassaan Toiminnallinen opinnäytetyö (2004, 9), että toiminnallinen opinnäytetyö tavoittelee ammatillisessa kentässä käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä.

Toiminnallista opinnäytetyössä voidaan käyttää eri tutkimusmenetelmiä vaikkei se ole välttämätöntä. Toiminnallisissa opinnäytetöissä tutkimuksellinen selvitys kuuluu idean tai tuotteen toteutustapaan (Vilka & Airaksinen 2004, 56). Eli selvitys, jonka tekee eli tämä produkti tai vastaava pitää sisällään itsessään tutkimukselliset menetelmät. Yleisesti toiminnallisessa opinnäytetyössä pyritään välttämään liian suuren aineiston keräämistä, jotta työ taakka ei ylitä työn tarkoituksellisuutta. Toiminnallisen opinnäytetyön tulisi keskittyä kuitenkin enimmäkseen produktiin ja sen käytännönläheisyyteen.

3.2 Kirjallisuuskatsaus

Kuvaileva kirjallisuuskatsaus on yksi yleisimmin käytetyistä kirjallisuuskatsauksen perustyypeistä. Tutkittava ilmiö pystytään kuitenkin kuvaamaan laaja-alaisesti ja tarvittaessa luokittelemaan tutkitavan ilmiön ominaisuuksia. Kuvailevasta kirjallisuuskatsauksesta erottuu kaksi erilaista orientaatiota, joita ovat narratiivinen ja integroiva katsaus. (Salminen, 2011, 6.) Kuvailevalla kirjallisuuskatsauksella pyritään käymään läpi aiempaa kirjallisuutta aiheeseen liittyen. Tällä pyritään laajentamaan omaa tietämystä sekä luomaan omalle tutkimukselle teoriapohja, jota tutkimuksessa hyödynnetään.

Kirjallisuuskatsauksen työssäni on tarkoituksen mukaisesti narratiivinen yleiskatsaus. Olen koonnut useammasta kirjasta aiheeseen liittyviä otoksia, joita olen pyrkinyt avaamaan ymmärrettävään muotoon kirjallisuuskatsauksessa. Tämä on toteutunut esimerkkien avulla sekä havainnollistavalla ja kuvailevalla kirjoitusasulla. Lähtökohtaisesti narratiivisen kirjallisuuskatsauksen kautta hankittu tutkimusaineisto ei ole käynyt läpi erityisen systemaattista seulausta, mutta silti tällä otteella on mahdollista päätyä johtopäätöksiin, joiden luonne on kirjallisuuskatsausten mukainen synteesi (Salminen, 2011, 7).

Pohjatyö kirjallisuuskatsauksessa oli käydä mahdollisimman laajasti läpi kirjallisuutta, joka käsittelee aihetta. Tietenkin seula pohjautuu saatavilla oleviin teoksiin, eli kaikkien yliopistojen opinnäytetöitä tai graduja, jotka käsittelevät ohjeita tai kirjallisuutta koskien ohjeita, ei ole käyty läpi. Työssäni olen käynyt narratiivista kirjallisuuskatsausta, koska en työssäni kritisoi tai suhtaudu kriittisesti lähdeaineistoon tai nosta mielipiteitäni ilmi kirjallisuudessa esitettyihin asioihin. Sillä tämä ei täytä integroivan kirjallisuuskatsauksen määritelmiä, vaikka olen pyrkinyt käymään kirjallisuutta läpi monipuolisesti ja laajasti.

Systemaattinen kirjallisuuskatsaus on tiivistelmä tietyn aihepiirin aiempien tutkimusten olennaisesta sisällöstä (Salminen, 2011, 9). Systemaattisella kirjallisuuskatsauksella pyritään saamaan mahdollisimman monesta tutkimuksesta tietoa, jotta pystytään asettamaan ne järjestykseen ja perustelemaan niistä tehtyjen havaintojen pohjalta, miksi oma tutkimuskysymys tai tutkielma on yhteiskunnallisesti tai oman tieteenalan näkökulmasta tärkeä. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus toimii pohjana monelle työlle, jotta saadaan esiin tärkeimmät näkökulmat tai faktat. Joskus systemaattinen kirjallisuuskatsaus katsotaan tekniikaksi, joka tukee muita metodeja ja lähinnä rakentaa tutkimuksessa vain alkuasetelmaa (Salminen, 2011, 9). Olen hyödyntänyt tätä omassa työssäni seulomalla paljon kirjallisuutta läpi, mutta esittelen kirjallisuuden enemmän narratiivisella pohjalla, kuin systemaattisella kirjallisuuskatsauksella.

4 PRODUKTIN SUUNNITTELU, TOTEUTUS JA ARVIOINTI

Opinnäytetyö toimii opiskelijalle ammatillisen tiedon ja taidon näyttämisenä, jolla opiskelija soveltaa tiedonhankkimista ja luomalla siitä konkreettinen teos oppimistaan asioista. Toiminnallisen opinnäytteen yksi osuus on tuotos eli tuote, produkti tai projekti. Tuotteen tarkoitus on toimia kehitystyönä ja toiminnallisena tuotoksena, jolla pyritään ratkaisemaan yleensä jokin ongelma.

Tein työssäni esiteltävän produktin tilaustyönä Poliisihallitukselle. Produkti toimii ohjeena poliisien käyttämälle Revika-laitteistolle. Työssäni produktin tarkoitus on kehittää poliisin operatiivista toimintaa. Ohjeen tarkempaa sisältöä en tule käsittelemään, koska ohje pitää sisällään poliisin taktisia ja teknisiä menetelmiä, jotka ovat salassa pidettäviä julkisuuslain (JulkL, 621/1999) 24 §:n 5 momentin mukaan.

4.1 Revika

Mikä on Revika? Tero Kiira (Tieteenmaailma 30.5.2020) kertoo artikkelissaan ”Poliisin uusin ase rikollisia vastaan on revika – rekisterikilpiä lukeva järjestelmä mahtuu nyt myös poliisimoottoripyörän kyytiin”, että Revika on automaattinen rekisterikilpien lukulaite, joka lukee rekisterikilpiä ja samaan aikaan jauhaa dataa. Artikkelissa Kiira myös selvittää lukijoilleen, että revikan on kehittänyt Kajaanilainen Sunit Oy ja laitteen virallinen nimi on Sunit Video 20 -liikenteenvalvontajärjestelmä sekä ensimmäiset poliisiautot on varustettu järjestelmällä jo vuonna 2014.

Revika on poliisin operatiivinen työväline. Revika-laitteiden yleistyminen poliisiautoissa on johtanut siihen, että poliisin valvontaa on voitu kohdistaa entistä enemmän kuljettajiin, joilla asiat eivät ole kunnossa. Samalla nuhteettomamman keskivertokuljettajan todennäköisyys tulla pysäytetyksi on vähentynyt. (Rekisterikilven lukulaitteesta tuli kolmessa vuodessa poliisin paras kaveri – ”kaikki kehuvat”, Yle 8.6.2017.)

4.2 Produktin tavoitteet

Produktia suunnitellessa päätavoitteekseni nousi yksinkertaisen ja helppokäyttöisen ohjeen luominen. Ohjeen tarkoitus oli luoda kokonaisuus, joka löytyi saman kannen alta, jotta kenenkään poliisin ei tarvitsisi enää etsiä tietoa useista eri lähteistä.

Tavoitteet kuulostavat helpolta toteuttaa, mutta helppokäyttöisyys ei itsessään ole kovin yksinkertainen terminä. Se pitää sisällään sen, että ohje on käytettäessä looginen, sekä rakenteessa ovat kaikki kohdillaan ja jokaiselle asialle on oma kohtansa. Sinällään helppokäyttöisyyttä ei pystytä mittaamaan, koska se on subjektiivista, mutta olen pyrkinyt luomaan käyttäjän näkökulmasta ohjeesta helppokäyttöisen.

Tekstissäni nostin useita helppokäyttöisyyteen liittyviä asioita. Hyödynsin näitä produktia tehdessä esimerkiksi jäsentämistä kappaletasolla ja havainnollistavia tapoja ohjeessa. Havainnollistavia tapoja ovat esimerkiksi tekstin korostaminen eri värillä tai tekstin alleviivaaminen. Kappaletasolla jäsennyksessä hyödynsin tekstin luetteloimista. Tekstin hyödyntäminen ohjeessa helpotti tavoitteiden toteuttamista.

4.3 Suunnittelusta ja taustoista

Aloitin tekemään produktia, niin kokosin itselleni mind map -mallin, johon keräsin asioita, joita produktissa tulisi olla. Tein kopion ja liitin tähän työhön kopion, jota on muokattu paljon alkuperäisestä, mutta se on samalla ajatuksella tehty (ks. Kuva 2). Jäsentelin näistä itselleni listan ja rupesin rakentamaan asiasta sisällysluetteloa.

Sisällyksen valmistuessa rupesin tuottamaan otsikoiden avulla sisältöä ohjeeseen. Hankaluus oli keksiä tähän sisältöön se mitkä asiat ovat olennaisia käyttäjän kannalta ja toisaalta mitkä ovat ylimääräisiä, joita käyttäjä ei tule tarvitsemaan päivittäisessä käytössä.

Sisällön hallinnassa myös piti huomioida mitkä aihealueen asiat liittyvät toisiinsa ja minkä otsikon alle laitoin asiat mitkä voisivat sisältönsä puolesta laittaa kahden eri otsikon alle. Työn rakenteen ja loogisuuden kannalta on tärkeää tehdä useita otsikoita, jotta ohjeen käyttäjä tietää mistä löytää minkäkin asian ja tällä samalla ajatuksella selvisin myös otsikoinnin kanssa olleista ongelmista. Pääasia on tehdä niin hyvä sisällys, että käyttäjä löytää silmäyksellä etsimänsä asian.

Suunnittelu vaati myös konsultointeja asiantuntijoilta, jotka kouluttavat ja vastaavat kyseisestä järjestelmästä. Näillä konsultoinneilla sain tietoa ja sisältöä ohjeeseen. Kerron tästä lisää toteutus kohdassa. Työtä tehdessä kaiken lisätiedon etsiminen ja hakeminen lisää omia ammatillisia valmiuksia. Tämä on ehkä yksi asia mikä on myös todella tärkeää omaa ohjetta tehdessä. Tulee pyrkiä kouluttamaan samalla itseään, eikä olettaa, että tietää kaiken omasta aiheestaan.

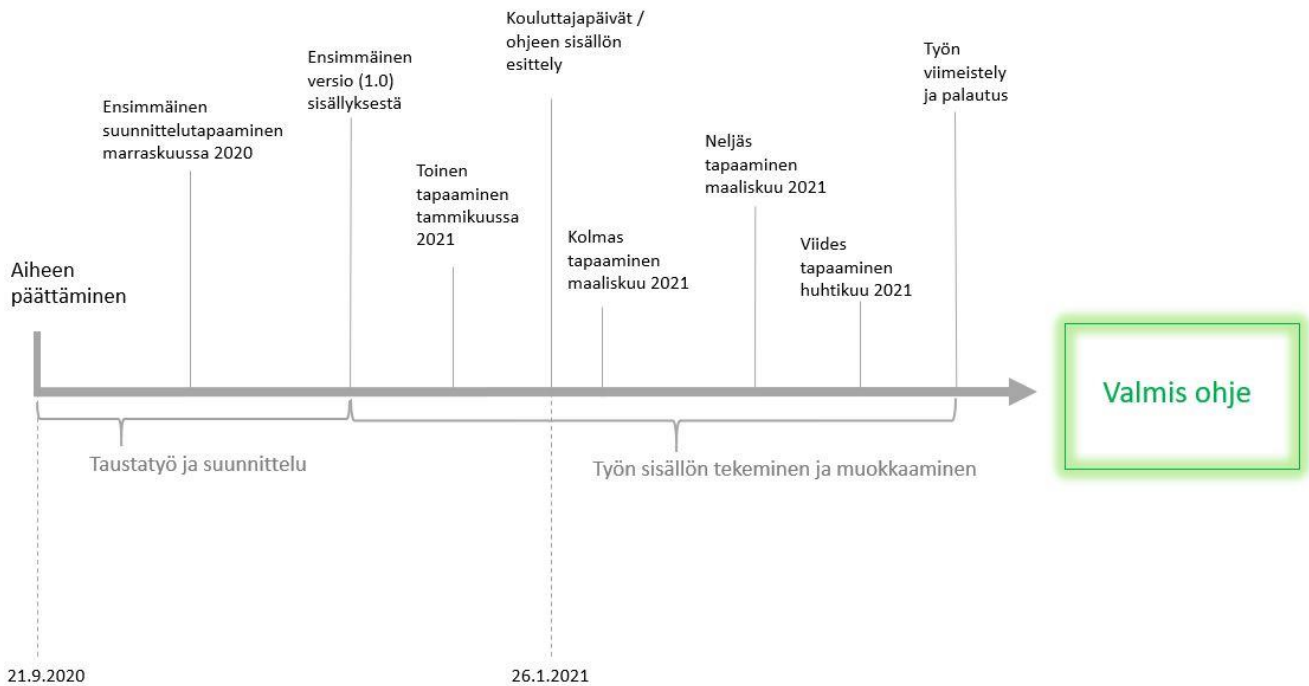
Suunnittelussa hioin pitkään, miten saan rakenteen järkeväksi ja miten esittelen asiat. Jokaiselle käyttäjälle on tärkeää löytää etsimänsä asia ohjeesta, niin se, että ohje pysyy rakenteeltaan loogisena, tuntui hyvin vaikealta. Useasti kun ohjeessa on paljon asiaa sen hahmottaminen ja suunnittelu tulee suurempaan rooliin, koska ison tietopakettin loogiseen järjestykseen saattaminen helpottaa tiedon käsittelyä.

Suunnittelussa myös hyödynsin oman opiskelijaporukan vinkkejä, keskustelemalla heidän kanssaan siitä, mikä on hankalaa Revikan käyttämisessä. Tällaiset pienet keskustelut auttavat saamaan eri näkökulmia lähestyä omaa aihetta. Jos mielestäsi ohjeeseen pitää lisätä, joku asia, niin tämä pitää osata perustella myös tälle toiselle keskustelun osalliselle. Jos et osaa perustella minkä takia haluat lisätä juuri sen asian ohjeeseen ja toinen keskustelun osallinen ei näe syytä lisätä sitä ohjeeseen, niin tulee miettiä useamman kerran, että kannattaako tätä kyseistä asiaa lisätä ohjeeseen. On tärkeä pystyä peilaamaan omaa työtä ja yrittää kehittää sitä keskustelemalla siitä myös muiden henkilöiden kanssa.

4.4 Toteuttaminen

Produktin toteuttaminen oli todella mielenkiintoinen projekti. Sen lisäksi, että teki jotain hyödyllistä, oppi paljon uutta ja kehitti samalla omaa ammattitaitoaan. Toteuttaminen oli myös vaativaa, koska tilaus-työtä tehdessä on tietyllä tavalla kriittinen, jotta saa tehtyä sellaisen työn minkä haluaa luovuttaa toimeksiantajalle. Eli ei halua luovuttaa niin sanotusti vasemmalla kädellä tehtyä työtä.

Tein seuraavan aikajanan kuvaamaan työtäni produktia tehdessä (kuva 5). Siitä on helpompi hahmottaa kokonaiskuva sekä mitä ja minkä takia tätä työtä tehdessä on tehty kyseisiä asioita. Aikajana alkaa aiheen päättämisestä. Päädyin tähän aiheeseen ensimmäisessä opinnäytetyö seminaarissa apunani omat opinnäytetyön ohjaajat ja Sisä-Suomen poliisilaitoksen henkilöstö.



Kuva 5. Aikajana työn suunnittelusta valmistumiseen. (Kuva: Tuuli Paakkunainen)

Työtä suunnitellessa pidimme Sisä-Suomen henkilöstöstä kouluttajan, joka toimii tähän aiheeseeni liittyen kyseisen ohjelmiston vastaavana, palaverin, jossa hän esitteli ja kävi läpi asioita. Näiden asioiden läpi käyminen oli hyvin olennaisessa osassa ohjeessa. Tein tämän palaverin pohjalta muistiinpanoja sekä miellekartan, jotta muistin myöhemmin hänen kertomiaan asioita. Tämän palaverin pohjalta myös rupesin suunnittelemaan työhön sisällystä.

Sain ensimmäisen version sisällyksestä valmiiksi ennen toista tapaamista eri kouluttajan kanssa, joka toimii myös Sisä-Suomen poliisilaitoksella vastuutehtävissä. Tämä tapaaminen toimi enemmän sisällön suunnittelemiseen sekä oman osaamisen koulutuksena. Lyhyen ajan päästä tästä tapaamisesta oli kouluttajapäivät, jossa esittelin valtakunnallisesti kaikille suomen kouluttajille aiheen ja sisällyksen, mikä ohjeeseen tulee. Tässä samaisessa palaverissa sain paljon peilattua työtäni muiden kouluttajien kautta. He kertoivat mikä on hyvää ja mikä huonoa. Tämän lisäksi kouluttajat kertoivat hyviä asioita mitä lisätä ohjeeseen.

Kolmannessa suunnittelutapaamisessa esittelin ohjeen ja mitä olin siihen mennessä saanut siihen tehtyä. Tapaamisen tarkoitus oli selvittää faktoja ja esitellä ohje, jotta saisin palautetta siitä mitä ohjeesta puuttuu tai mitkä asiat siitä tulisi korjata. Olin laatinut tapaamista varten listan, jossa oli kysymyksiä sekä epäkohtia ja epäselviä asioita, joihin halusin saada tarkennusta. Tämä osoittautui hyvin tehokkaaksi tavaksi. Sain kirjattua vastaukset itselleni ylös ja mahdolliset parannusehdotukset ohjetta varten. Tämän jälkeen vielä sovimme uuden tapaamisen.

Neljäs tapaaminen oli sinällään erikoinen tapaaminen, koska tällöin molemmat asiantuntijat olivat paikalla ja pääsimme katsomaan vielä ohjeen rakenteen kokonaan uusiksi. Tämä päätös tuli siitä, koska uusi rakenne palvelisi paremmin käyttäjää, kuin vanha rakenne. Jokaista toimeksiantoa tehdessä pitää huomioida toimeksiantajan näkökulma, koska heillä voi olla hyviä ideoita työhön, niin kuin tässäkin työssä tuli huomattua. Oma visiota tulee suojella, mutta pitää myös ymmärtää ottaa hyvät vinkit vastaan. Tällä tarkoitan, että omaa työn jälkeä pitää arvostaa, mutta myös sitä pitää arvostaa, että toimeksiantaja haluaa kertoa oman näkemyksen, joka voisi auttaa työn helppokäyttöisyyden.

Viidennessä tapaamisessa käytiin koko ohje sen laajuudessaan ja muuttuneen rakenteen osalta täysin läpi. Tämä oli niitä viimeisiä kasvotusten tapahtuneita tapaamisia. Kävimme ohjeen läpi ja asiantuntijat huomauttivat viimeistelyä vaativista kohdista ohjeessa. Tämän jälkeen oli vain edessä työn viimeistely ja kaiken materiaalin läpi käyminen, jonka jälkeen palautin työn toimeksiantajalle.

Työn viimeistely osoittautui ehkäpä työn hankalimmaksi osuudeksi, niin kuin myös materiaalin läpi käyminen. Jokainen työtään tehdessä käy välillä sokeaksi oman työnsä tulokselle. Eli ei huomaa yksinkertaisia kirjoitusvirheitä tai mistä asiasta pitäisi kertoa enemmän. Itsestään tehdessä on hyvä kysyä apua yleensä ulkopuoliselta, joka ei ole tehnyt tai tutustunut aiheeseen, jotta saa oikeasti rakentavaa palautetta. Tässä työssä ei tietenkään sellaista voinut tehdä, joten piti hyödyntää asiantuntijoiden näkemyksiä ja vinkkejä, mikä kuitenkin helpotti työn valmiiksi saamista. Ilman heitä työ ei olisi valmistunut näinkään nopeasti, koska sai hyödynnettyä heidän tietojaan ohjeessa.

Tein produktia samalla, kuin kirjoitin opinnäytetyön julkista osaa ja huomasin tässä, miten hankalaa on sovittaa kahden työn tekeminen samaan aikatauluun. Aikajanassa (kuva 5) näkyy vain produktin tekemisen aikajana, mutta siihen sisältyy myös opinnäytteen julkisen osan kirjoittaminen. Tämä loi paljon aikataulullisia ongelmia ja useasti, kun tein produktia niin illat venyivät pitkiksi, koska piti osata peilata osaamista ja ajatuksia myös työn tekemisestä raportointiin. Tässä helpotti itseä päiväkirjan pitäminen. Sain tehtyä ajatusviivoja vihkoon, mitkä helpottivat ajatusten jäsentämistä. En olisi muistanut asioita mitä tuli kesken produktin tekemisen mieleen, jos olisin jättänyt ne kirjoittamatta.

4.5 Muokattavuus, tekijänoikeudet

Produkti on ohjelmistopohjalle, joka tulee muuttumaan ajan kanssa, koska ohjelmistoa tullaan päivittämään. Opinnäytetyössä tekijänoikeudet ovat opinnäytteen tekijällä, niin kuin aiemmin kerroin tekstissäni. Kuitenkin produkti on tilaustyö, niin opinnäytteen produktista on tehty erillinen sopimus, jossa tekijänoikeudet luovutetaan toimeksiantajalle. Toimeksiantaja voi siis muokata ohjeen sisältöä sen mukaan, kun järjestelmää päivitetään.

Produktia tehdessä pitää ajatella myös muokattavuutta tekijänoikeuksien suhteen. Tekijänoikeuslaki suojaa julkistettavaa työtä ja produktia, joten sen muuttaminen tai muokkaaminen ei onnistu, ellei myy tai luovu tekijänoikeuksista. Produktissa oli, se ohje tai opas, niin tulee miettiä, haluaako säilyttää sen

siinä kyseisessä muodossa vai haluaako, että ohjetta pystyy muokkaamaan myöhemmin. Jos päättää pitää sen sellaisena kuin se on tehdessä, niin ei kannata luopua tekijänoikeuksista, koska ne suojaavat sitä ja estävät työn muokkaamisen.

5 POHDINTA

Työn tavoite oli tehdä ohjeen tekijälle selkeä käsitys siitä mitä ohjeen pitää sisältää ja miten ohjeistus tehdään. Avasin tekstissäni kirjallisuuden avulla tärkeitä avainkohtia, jotka helpottavat ymmärtämään pääkohdat ohjeissa sekä mihin kiinnittää huomiota kirjoittaessa ohjetta. Ohjeen tekemistä avasin tekstissäni produktin raporttiosuudessa kertoen suunnittelusta sekä yhteistyöstä toimeksiantajan kanssa sekä selventämällä aikajanalla työn ajankäyttöä.

Tarkoitus toteutui avainkohtien avaamisena ja niistä avainkohdista tuli tietynlainen tarkistuslista jokaiselle omaa ohjetta suunnittelevalle asioista, jotka ovat hyvän ohjeen kannalta merkittäviä. Tarkistuslistana tämä toimii hyvin, koska käytin havainnollistavia esimerkkejä millaisia esimerkiksi havainnollistavat tavat ovat tai miten suunnitellessa rajataan aihe tai keksitään olennaista sisältöä käyttämällä mieliekarttaa. Näillä esittämällä tavoilla pystytään parantamaan ohjeen suunnittelijan valmiuksia ja toimintamalleja, miten tehdään hyvä ohje. Omaa ohjetta suunnitteleva pystyy seuraamaan työtäni ja käyttämään sitä ohjenuorana omaan työhönsä tai käyttämään siinä esiteltyjä asioita helpottamaan oman työnsä suunnittelua.

Tarkoitus toteutui myös omalta osaltani siinä, että sai luotua jotain erilaista ja kehittäväää. Produkti loi jotain sellaista mitä ei ole aikaisemmin vielä tehty ja opinnäytetyö itsessään on jotain mitä ei ole tehty. Ammattikorkeakouluissa sekä yliopistoissa on tehty paljon ohjelmistoille käyttöohjeita tai muita toimintaohjeita, mutta ei ohjetta varsinaiselle ohjeelle. Kuitenkin molempia sekä opinnäytetyötä ja produktia olisi voinut vielä kehittää paremmiksi. Työhön pystyy aina lisäämään näkökulman ja silloin siitä tulee yleensä parempi, koska saadaan laajempi näkemys tutkittavasta asiasta, mutta tässä työssä piti huomioida resurssit ja työmäärä itsessään. Niihin nähden työ oli oikein mitoitettu ja aihe oli rajattu hyvin.

5.1 Kirjallisuuden arvioiminen

Itsellä alkuun tuntui hankalalta löytää kirjallisuutta aiheeseen liittyen ja se näkyi myös työn tekemisessä. Ohjeista löytyy ripotellen tietoa useista eri teoksista. Moni mieltää ohjeen tekemisen itsestään selvänä asiana, joten ei nähdä ajatusta tehdä erikseen kokoelmaa asiasta, vaikka maailma on täynnä ohjeita ja ohjeen tekijää varmasti helpottaisi, jos löytyisi teos, jossa on kaikki ohjeista. Voi tietenkin olla, että en ole etsinyt aiheesta tarpeeksi laajasti ja tällainen teos on jo jossain, mutta ei tavoita kaikkia siellä yksittäisen kirjaston hyllyllä.

Kirjallisuuskatsaus piti sisällään paljon kirjallisuutta, koska ei ollut yhtä teosta tai kahta, joissa olisi ollut kaikki ohjeista. Kirjallisuudessa oli käsitelty ohjeita yleensä kappaleen tai luvun verran, ja kirjan

pääaiheena oli jokin muu, esimerkiksi kirjoittaminen. Monessa näistä kirjoista toistui rakenteen osalta looginen ja järjestelmällinen, mitkä ovat hyvin ymmärrettäviä ja selkeitä asioita mitä ohjeesta pitää löytyä. Käyttöohjeen tulee ollakin järjestelmällinen ja looginen. Tärkeintä on huomioida rakenne jo suunnitteluvaiheessa. Hyvän sisällyksen takana on hyvin tehty suunnitelma, mikä on tarpeellista ja mikä turhaa ohjeessa. Ohjeen suunnittelijan tulee huomata, mitkä asiat ovat käyttäjälle oleellisia.

Toinen yksittäinen asia mikä nousi kirjallisuudessa esiin, oli lauserakenne. Yleisesti suosittu ohjekirjallisuudessa käytetty lauserakenne on käskymuotoinen lause. Lyhyt ja ytimekäs käsky, jotta käyttäjä ymmärtää. Ohjeen tulee vastata kysymykseen ”miten” ja yksinkertaisuudessaan siihen parhaiten sopii: ”tee näin”. Mielestäni tämä on hyvä tapa saada ohjeen käyttäjä toimimaan näin, mutta ohje on karkea ja hankala luettava jos joka lause tekstissä on käskymuodossa. Tietenkin taas pitää muistaa, että teksti pitää asetella ohjeen mukaan. Eli joihinkin teksteihin tämä lauserakenne ”tee näin” toimii.

Kohdentaminen nousee myös yhtenä hallitsevana kokonaisuutena, mitä ei voi jättää huomiotta. Kohdentaminen itsessään on hyvin yksinkertainen asia, mutta siihen sisältyy paljon itsessään. Kieli, tavoitavuus ja vaikutus lukijaan, joista kaikki ovat jo itsessään isoja kokonaisuuksia. Kohdentaminen vaikuttaa tekstin asetteluun ja rakenteeseenkin, koska on eri asia tehdä ohjetta päiväkodin lapsille ja viraston virkamiehille.

Rakenne on se millä tehdään ohjeesta yksinkertainen ja helppokäyttöinen. Hyvässä rakenteessa näkyy myös suunnitelmallisuus. Kaikkien hyvien ohjeiden pohja on laadukas suunnittelu. Suunnittelulla tehdään pohja ja rajataan aihe, jolloin saadaan olennaiset asiat ohjeeseen sekä saadaan kokonaisuus mihin pyritään vastaamaan ohjeessa. Suunnitelmalla ja rajaamisella saadaan myös rakennettua ohjeeseen sisällys. Ohjeessa tulee olla sisällysluettelo, josta löytää asiat mitkä pitää löytää, koska asiat ovat otsikoitu hyvin kuvaavalla tavalla. Tekstin pitää olla jäsennelty ja kappalejaon looginen, sekä kappalejaossa tulee huomioida, ettei kappaleet ole liian pitkiä tai niissä ei ole vaikeaa sanastoa.

Siitä päästään kieleen, jonka täytyy olla ymmärrettävää ja sopivaa kyseiseen tekstiin. Ei puhekieltä vaan ymmärrettäviä yleiskieltä tai selkokieltä sisältäviä lauseita, jotka ovat aseteltu käsky -muotoon. Myös oikeinkirjoitus ohjeessa on tärkeää. Ohjeesta saa virallisen ja uskottavan, kun käyttää oikeaa kirjoitusasua ja muistaa yhdyssanat sekä muut oikeinkirjoitukseen liittyvät pienet asiat. Ohjeen tekijä luo samalla näillä pienillä asioilla itsestään paljon ammattimaisemman kuvan, kuin taas sellainen henkilö, joka kirjoittaa ohjeen miettimättä käyttääkö puhekieltä tai korjaako kirjoitusvirheensä.

Kaikki pienet asiat kielestä ulkoisiin visuaalisiin yksityiskohtiin vaikuttaa tekstin rakenteeseen ja ne on hyvä huomioida ohjetta suunnitellessa sekä tehdessä. Kaikki vaikuttaa kokonaisuuteen, joka näkyy käyttäjälle käytettävyyden näkökulmasta. Ulkoisesti ja sisällöllisesti ohjeen pitää toimia niin, että ohjetta on mukava ja helppo käyttää. Ohjetta tehdessä on siis huomioitava kaikki edellä mainitut asiat, koska niistä muodostuu saumaton kokonaisuus, jonka avulla saadaan hyvä ohje. Kaikki käytetty kirjallisuus

myös tukee tätä ajatusta. Kirjallisuudessa näkyi, että jokaisella rakenteesta fonttiin kerrotulla asialla on suuri merkitys ymmärrettävyyden sekä käyttämisen kannalta.

5.2 Suunnittelu ja toteuttaminen

Suunnittelu on työn tärkein vaihe, johon käytin myös eniten aikaa työtä tehdessä. Suunnittelua tehdessä käytin paljon aikaa taustatutkimukseen sekä oman ammattitaidon kehittämiseen sekä produktin että työn näkökulmasta. Yksi asia, jota olisin voinut tutkia enemmän olisi ollut ihmisen käyttäytymiseen ja oppimiseen liittyvä psykologia. Psykologia olisi myös helpottanut ymmärtämään miten ihminen oppii ja mitkä asiat helpottavat oppimista, mutta totesin aiemmin, että työ oli resursseihin ja ajankäyttöön nähden hyvin mitoitettu. Jos olisin käynyt teoriassa vielä psykologisen näkökulman, niin työ olisi paisunut yhden ihmisen työksi aivan liian suureksi ja työlääksi. Tämä on kuitenkin hyvä näkökulma, jota voisi miettiä parannusehdotukseksi tätä työtä ajatellen.

Suunnittelussa käytin myös epävirallista keinoa, eli kyselin opiskelijaystävilta sekä kouluttajilta ideoita tai asioita mitä ohjeeseen kannattaisi sisältää. Tämä toi itselleni paljon hämmennystä, koska ihmiset halusivat paljon eri asioita ohjeelta. Moni sanoi, ettei ohjeita lue kukaan, niin turhaan sellaista ylipäättään tekemään, kun toiset sanoivat, että tuo on todella hyvä idea. Sisällön suhteen moni halusi nopeita ratkaisuja ja jos ohje on yli sivun mittainen, niin sitä ei jakseta lukea. Se, että halutaan sivun mittainen ohje, luo suuren ongelman laadukkaan työn tekemisessä. Yleisesti sanottuna, kukaan ei saa kaikkea oleellista tietoa kirjoitettua sivun mittaan eikä varsinkaan niin, että ihmiset ymmärtäisivät sen tai saisivat asiasta kaiken irti. Huomasin näiden kommenttien seurauksena itseni pohtivan näiden ihmisten mielipiteitä, ja sitä mitä käyttäjä oikeasti haluaa tietää, vaikka olisi pitänyt pohtia ohjeen käytettävyyttä.

Jäin pohtimaan mikä on oikeasti oleellista käyttäjän tietää ohjelmistosta tai mitä ohjeessa pitää ylipäättään olla. Monesti tähän pohtimiseen auttoi se, että laittoi työn hetkeksi paussille ja lähti urheilemaan, jonka jälkeen palatessa tietokoneen ääreen oli ratkaissut ongelman, kuin itsestään. Mieleeni vierähti ajatus, että kannattaako kaikkia kommentteja edes kuunnella. Tietenkin sain myös paljon hyviä ideoita, mutta aivan liian monta kertaa ihmisten suusta kuului tuo mahdoton lopputulema eli lyhyt, mutta laadukas.

En kuitenkaan väitä, ettei sellaista ohjetta voi tehdä. Ohjeita on monenlaisia, joten sivun mittainen voi olla todella informatiivinen ja hyvä. Ohjeesta pystyy tekemään hyvin ilmaisiin ja yksinkertaisten käskymuotoisten lauseiden avulla laadukkaan ja yksinkertaisen. Tosin jos kyseessä on iso kokonaisuus ja monimutkainen ohjelmisto, niin laadukkaan ja yksinkertaisen ohjeen tekeminen ei onnistu yhdelle A4 pituiselle paperille. Ohjeen pitää kuitenkin vastata kysymykseen, miten, mahdollisimman laadukkaalla ja ymmärrettävällä tavalla. Eli siten, että jokainen ohjeen käyttäjä ymmärtää sen, käyttäjän lähtökohdista huolimatta. Eli poliisi, joka ei ole käyttänyt paljoa kyseistä ohjelmaa ymmärtää ohjeen perusteella ne perusteet, miten ohjelmaa käytetään. Siihen pyrin tähtäämään myös ohjetta tehdessä, että oli läh-

tökohdat mitkä tahansa niin käyttäjä ymmärtää mitä ja mihin ohjeella pyritään. Tämä näkyi työssä varsinkin suunnittelussa. Työn sisällyksen tekemiseen meni kaikista pisimpään, koska ajatus helppokäyttöisyydestä oli päällimmäisenä ajatuksena ohjeen sisällyksessä.

5.3 Arviointi ja kehitysideat

Mielestäni koko opinnäytetyön tekeminen oli erittäin mielenkiintoinen projekti. Tietenkin se ei vienyt sitä ajatusta pois, että se oli samalla todella työläs. En olisi alkuun ajatellut, että toiminnallinen opinnäytetyö vaatisi näin paljon aineiston läpi käymistä tai paljon keskusteluita eri asiantuntijoiden kanssa, saati tapaamisia ja pitkien välimatkojen kulkemista. Tietenkin se, että jaksoi kulkea välimatkat ja pohjustaa omaa työtä sai itsensä arvostamaan myös lopputulemaa eri tavalla. Alkuun ei tuntunut yhtään palkitsevalta juosta kirjaston ja tietokoneen väliä, mutta loppua kohden alkoi arvostamaan työtä, kun huomasi saavansa konkreettisesti jotain aikaan.

Produktin osalta toteutus olisi pitänyt ajoittaa niin, että olisin pystynyt tekemään kyselyä tai vastaavaa, jolla olisin saanut enemmän tietoa, että onko ohje sopiva tai hyvä käyttäjille. Eli lähestyä asiaa käyttäjälähtöisesti tai ajoittaa produktille sen valmistuessa, testiajo. Esimerkiksi koeajaa ohje, jollekin kohde-ryhmälle tai kouluttajille. Nyt se meni asiantuntijan arvion läpi, että onko siinä tarvittava määrä tietoa ja varsinkin oleellista tietoa. Olen tyytyväinen, että sain kuitenkin esiteltä sen kouluttajapäivillä, jolloin sain paljon tietoa olennaisista ja epäolennaisista asioista.

Produktiin olisi myös voinut käyttää visuaalisia elementtejä enemmän, mutta mietin, että jos ohjeeseen lisää paljon kuvia elävöittämään pelkästään visuaalisen ilmeen vuoksi, niin siitä tulee liian värikäs ja ohjeen kannalta olennaiset asiat jäävät huomiotta. Toisaalta oma taitokaan ei välttämättä olisi riittänyt suuriin taiteellisiin kuvituksiin ohjeessa.

Kerroin suunnittelussa, että yksi kehittämiskohta olisi voinut teoriaosuuteen psykologisen näkökulman lisääminen. Tämä voisi olla jollekin uusi näkökulma tähän työhön nähden. Psykologisesta näkökulmasta pystyy katsomaan esimerkiksi, miten ihmiset sisäistävät ohjeessa luettuja asioita ja millainen ohjeen asettelu tai muu ulkoinen asia vaikuttaa ihmisen muistiin. Eli miten asiat pitää asetella ohjeessa, jotta ne jäisivät käyttäjälle mieleen.

Itsessään kehitysprojekti jollekin voi olla tulevaisuudessa tekemäni produkti. Produkti tulee kuitenkin vanhentumaan jossain vaiheessa, koska ohjelmistoihin tulee aina muutoksia ja ohjetta pitää myös muuttaa sen mukana. Sama ohje ei tule toimimaan ikuisesti, kun ohjelman versioita päivitetään. Ohje on kuitenkin pohja, johon on listattu tietoa, jota on helppo muokata ja muuttaa. Toivon mukaan toisen ei tarvitse käyttää samaa tuntimäärää uudelleen tuon samaan ohjelmaan ohjeen tekemiseksi, koska sellainen on jo tehty.

Mietin myös produktin osalta, että yksi hyvä kehitysidea tai toiminnallinen opinnäytetyö jollekin olisi kääntää produkti ruotsin kielelle, koska se on toinen kotimainen kieli ja poliisissa on paljon äidinkieltään ruotsinkielisiä. Tämä ohje helpottaisi niitä kaksikielisiä poliisiasemia, joissa osa henkilöstöstä käyttää ruotsin kieltä äidinkielenään.

5.4 Loppusanat

Työtuntien ja produktin valmiiksi saamisen päätteeksi pidän tätä projektia ja opinnäytetyötä hyvin tärkeänä ja mielenkiintoisena, jonka kaikkien ammattikorkeakouluun päättävien kannattaa panostaa. Moni puhuu sitä, ettei opinnäytetyöhön kannata panostaa ja kukaan ei tule sitä lukemaan, mutta todellisuus voi hyvin olla toinen. Itsekin luin monta mielenkiintoista opinnäytetyötä läpi, joista monessa oli hyvin mielenkiintoinen aihe ja idea taustalla. Itseäni harmittaa se, että tosiaan osa niistä oli tehty sillä ajatuksella, ettei kukaan sitä tule lukemaan läpi. Opinnäytetyö on oman ammatillisen kasvun yksi tärkeä osa. Uskon, että moni oppii jotain itsestään istuessaan monta tuntia etsien ja miettien mitä kirjoittaa tai mitä ylipäättään haluaa kertoa tekstissään.

Itse valitsin ensimmäiseksi opinnäytetyöksi hyvin hankalan aiheen. Toiminnallinen opinnäytetyö, jossa on tilaustyönä produkti, ei ole helpoin mahdollinen työ mihin voi päätyä. Pidän haasteista, mutta tässä työssä oli niitä todella paljon. Moni ei tiedäkään miten paljon asiaa pitää sisällyttää toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Erityisen hankalan tästä teki se, etten pystynyt hyödyntämään produktin sisältöä raportoinnissa sen salassapidon vuoksi. Sisältö oli kaikin puolin kieltolistalla, joten se miten luoda sisältöä, että saa tarpeeksi olennaista ja tärkeää asiaa oli hankalaa. Myös aikatauluttaminen loi monenlaisia ongelmia töiden yhteensovittamisesta, koska produktin tekeminen vei suurimman osan ajastani, koska se oli tilaustyö, joten pääpaino ja ajatus keskittyi sen tekemiseen. Vaikka työhön kokonaisuutena vaadittiin paljon työtunteja, mutta se myös opetti samalla paljon. Jäsentely ja asioiden tärkeysjärjestykseen laittaminen vaikutti alkuun hyvin hankalalta, mutta mitä enemmän työtä kirjoitti ja suunnitteli, sen paremmin ja selkeämmältä työn lopputulema vaikutti.

Opin opinnäytettä tehdessä sen, että jokaisen pitäisi kuunnella muiden mielipiteitä, tietyissä rajoissa. Jos itsellä on hyvä visio, niin se tulisi toteuttaa, mutta pitää myös olla realistinen ja kuunnella, jos joku kritisoi tai kyseenalaistaa tutkielmaa tai opinnäytetyön kysymyksiä. Ainoa asia millä ihminen pystyy kehittymään ja kehittämään omaa toimintaa on kuuntelemalla kritiikkiä. Kritiikillä tarkoitan rakentavaa kritiikkiä. Kenenkään ei tarvitse kuunnella oman työn mollaamista tai haukkumista, mutta rakentavalla kritiikillä päästään pitkälle. Se auttaa meitä tavoittelemaan parempia lopputuloksia, joista on apua työyhteisöissä sekä omassa ammatillisessa kasvussa.

LÄHTEET

- Tiia Töyli, 2019: Ergonomiset nostot – opas työterveyshuollon asiakkaille, Lahden ammattikorkeakoulu, opinnäytetyö AMK
- Salli Kankaanpää, 2006: Hallinnon lehdistötiedotteiden kieli, Vantaa, Suomen kirjallisuuden seuran toimituksia (sks)
- Tatu Kuivalahti & Jussi Luukkonen, 2003: Intra, Hämeenlinna, inforviestintä oy
- Tapio Uusimäki, 2020: Kenttäopas – Lähisuhdeväkivallan uhrin kohtaaminen kentällä, Poliisiammattikorkeakoulu, opinnäytetyö AMK
- Irmeli Sinkkonen & Hannu Kuoppala & Jarmo Parkkinen & Raino Vastamäki 2002: Käytettävyyden psykologia, 2. painos, Helsinki, Edita Publishing Oy
- Wille Kuutti, 2003: Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi, Helsinki, Talentum
- Heidi Martikainen 2019: Käyttöohjeiden käytettävyys: Suunnitteluperiaatteiden kehittäminen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietoja käsittelevien järjestelmien käyttöohjeita varten, Tampereen yliopisto, Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta, Pro gradu
- Katleena Kortesus & Jarkko Sjöman 2017: Lisää otsikko napsauttamalla – Asiantuntijan käsikirja diaesityksiin ja presentaatioihin, Helsinki, Helsingin seudun kauppakamari/Helsingin Kamari Oy ja tekijät
- Ari Salminen 2011: Mikä kirjallisuuskatsaus? – Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin, Vaasa, Vaasan yliopisto
- Tapio Uusimäki, 2020: Kenttäopas – Lähisuhdeväkivallan uhrin kohtaaminen kentällä, Poliisiammattikorkeakoulu, opinnäytetyö AMK
- Anu Haikansalo, Timo Korander 2021: Opinnäyteohje
- Juha T. Hakala 2004: Opinnäyteopas ammattikorkeakouluille, 2. painos, Helsinki, Gaudeamus kirja Oy
- Jorma Kananen 2015: Opinnäytetyön kirjoittajan opas – Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun, Suomen yliopistopaino Oy, JAMK
- Vesa Haapala & Inkeri Hellström & Janna Kantola & Tuomas Kaseva & Riitta Korhonen & Heidi Kärki & Minna Maijala & Harri Mustonen & Heleena Puolitaival & Janne Saarikivi & Merja Salo & Juhana Torkki 2011: Särnä - Suomen kieli ja kirjallisuus, 3. painos, Helsinki, Kustannusosakeyhtiö Otava
- Salli Kankaanpää, Aino Piehl 2011: Tekstintekijän käsikirja – Opas työssä kirjoittaville, Helsinki, Suomen yritys kirjat Oy
- Marsa Luukkonen, 2004: Tekstiä tekemään! Kirjoittajan opas, Helsinki, WSOY
- Katleena Kortesus 2009: Tekstiä ruudulla – Kirjoitamme verkkoon, Keuruu, Otavan kirjapaino Oy
- George Yule, 1985: The study of language, Cambridge University Press
- Hannu Uusitalo 2001: Tiede, Tutkimus ja tutkielma – Johdatus tutkielman maailmaan, 7. painos, Porvoo, WSOY

- Raimo Jussila, Eero Ojanen & Taija Tuominen, 2006: Tieto kirjaksi, Helsinki, Kansanvalistusseura
- Hanna Vilkkä & Tiina Airaksinen 2004: Toiminnallinen oppinäytetyö, 2. painos, Helsinki, Kustannus-osakeyhtiö Tammi
- Jorma Kananen 2014: Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona – Miten kirjoittaa toimintatutkimuksen oppinäytetyönä? Suomen yliopistopaino Oy, JAMK
- Juha T. Hakala 2017: Tulevan maisterin graduopas, Helsinki, Gaudeamus Oy
- Sirkka Hirsjärvi & Pirkko Remes & Paula Sajavaara 2008: Tutki ja kirjoita, 13.-14. osin uudistettu painos, Helsinki, Kustanneosakeyhtiö Tammi
- Tiina Torppa 2014: Työssään kirjoittavan opas, Helsinki, Talentum Media Oy
- Heli Mattila & Tuula Ruusunen & Kirsi Uola, 2008: Viestinnän työkaluja – AMK-opiskelijalle, 2.painos, Helsinki, WSOY
- Iiro Pohjanoksa & Eevi Kuokkanen & Timo Raaska, 2007: Viesti verkossa – Digitaalisen viestinnän käsikirja, Juva, Infor Oy
- Janne Seppänen 2005: Visuaalinen kulttuuri – Teoriaa ja metodeja mediakuvan tulkitsijalle, Keuruu, Otavan kirjapaino Oy

ELEKTRONISET LÄHTEET

- Turvallisuus- ja kemikaalivirasto (Tukes), Tuotteiden käyttöohjeet ja turvallista käyttöä koskevat merkinnät. Luettavissa: <https://tukes.fi/tuotteet-ja-palvelut/vaativuudenmukaisuus/tuotteiden-kayttoohjeet-ja-turvallista-kayttoa-koskevat-merkinnat> Luettu 7.1.2021
- University of Bath, Creating a Guide. Luettavissa: <https://www.bath.ac.uk/guides/creating-a-guide/> Luettu 18.1.2021
- Kotimaisten kielten keskus, Vinkkejä ohjetekstin tekijöille. Luettavissa: https://www.kotus.fi/ohjeet/virkakieliohjeita/ohjeita_ohjeiden_tekijoille Luettu 18.1.2021
- Marianne Laaksonen, 2014: Sinä vai te viranomaisviestinnässä? Kielikello, artikkeli. Luettavissa: <https://www.kielikello.fi/-/sina-vai-te-viranomaisviestinnassa-> Luettu 18.1.2021
- Lisa Raevaara, 2016, Kotimaisten kielten keskus: Ohjeita asiakkaille – tilannetajua ja lukijan huomioimista, Artikkelit. Luettavissa: https://www.kotus.fi/nyt/kolumnit_artikkelit_ja_esitelmahyvaa_virkakielta/hyvaa_virkakielta_2016/ohjeita_asiakkaille_-_tilannetajua_ja_lukijan_huomioimista.19937.news Luettu 18.1.2021
- Minna Pyhälähti, 2002: Käyttö- ja kokoamisohjeet – haaste tekstintekijälle, Kielikello, artikkeli. Luettavissa: <https://www.kielikello.fi/-/kaytto-ja-kokoamisohjeet-haaste-tekstintekijalle> Luettu 19.1.2021
- Pasi Lankinen, 1999: Kuka lukee kirjeesi? Kielikello, artikkeli. Luettavissa: <https://www.kielikello.fi/-/kuka-lukee-kirjeesi-> Luettu 4.2.2021

Pertti Piispanen, 2014, Näin Suomalaiset lukevat kirjoja: mitä luet kertoo kuka olet, artikkeli. Luettavissa: <https://www.verkkouutiset.fi/nain-suomalaiset-lukevat-kirjoja-mita-luet-kertoo-kuka-olet-26673/#0d705d4b> Luettu 4.2.2021

Jyväskylän yliopisto Kielikeskus, Havainnollistaminen. Luettavissa: https://kielikompassi.jyu.fi/puhe- viestinta/tietomajakka/maja_perusteita_havainnollistaminen.shtml Luettu 4.2.2021

Riitta Hyvärinen, 2005: Millainen on toimiva potilasohje? Hyvä kieliasu varmistaa sanoman perillemenon, Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim, artikkeli. Luettavissa: <https://www.duodecim-lehti.fi/duo95167> Luettu 6.2.2021

Simon Sharwood, 15.6.2016: Boffins decipher manual for 2,000-year-old Ancient Greek computer, The Register, artikkeli. Luettavissa: https://www.theregister.com/2016/06/15/antikythera_mechanism_inscriptions_deciphered/ Luettu 8.2.2021

Tero Kiira, 30.5.2020: Poliisin uusin ase rikollisia vastaan on Revika – Rekisterikilpiä lukeva järjestelmä mahtuu nyt myös poliisimoottoripyörän kyytiin, Tekniikan maailma, artikkeli. Luettavissa: <https://tekniikanmaailma.fi/poliisin-uusin-ase-rikollisia-vastaan-on-revika-rekisterikilpia-lukeva-jarjestelma-mahtuu-nyt-myos-poliisimoottoripyoran-kyytiin/> Luettu 18.2.2021

Marcus Ziemann, 8.6.2017: Rekisterikilven lukulaitteesta tuli kolmessa vuodessa poliisin paras kaveri – ”Kaikki kehuvat”, YLE, artikkeli. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-9658191> Luettu 18.2.2021

Brie Stimson, 4.3.2021: Oldest known mummification how-to-guide reveals gruesome embalming details, New York Post, artikkeli. Luettavissa: <https://nypost.com/2021/03/04/oldest-known-mummification-how-to-guide-reveals-gruesome-embalming-details/> Luettu 6.3.2021

Tony Freeth, 2009: Decoding an Ancient Computer, Archaeology, artikkeli. Luettavissa: http://www.cs.virginia.edu/~robins/Decoding_an_Ancient_Computer.pdf Luettu 6.3.2021

LIITTEET

Liite 1 Revikan käyttöohje (Salassa pidettävä JulkL (621/1999) 24.1 §:n 5 k)