



Ohjeistuksen kehittäminen digitaalisten palvelujen loppukäyttäjäohjeiden tekijöille - esimerkkinä CSC - Tieteen tietotekniikan keskus Oy

Henna Paananen





2023 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Ohjeistuksen kehittäminen digitaalisten palvelujen
loppukäyttäjähjeiden tekijöille - esimerkkinä
CSC - Tieteen tietotekniikan keskus Oy**

Henna Paananen
**Tulevaisuuden innovatiiviset
digitaaliset palvelut**
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2023

Henna Paananen

**Ohjeistuksen kehittäminen digitaalisten palvelujen loppukäyttäjähjeiden tekijöille -
esimerkkinä CSC - Tieteen tietotekniikan keskus Oy**

Vuosi

2023

Sivumäärä

80

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää tapa tukea digitaalisten palvelujen loppukäyttöohjeiden tekijöitä käytettävyydeltään laadukkaiden sekä käyttäjälähtöisten ohjeiden tuottamisessa ja kehittämisessä. Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona CSC:lle (CSC - Tieteen tietotekniikan keskus Oy).

Opinnäytetyö on laadullinen työelämän tutkimuksellinen kehittämistyö, jonka tietoperusta nojaa erityisesti käyttöohjeiden käytettävyyden tutkimukseen, kirjoittamisen opetukseen sekä käyttöohjeeseen tekstilajina. Kehitystyön kehyksenä on hyödynnetty palvelumuotoilun tuplatimanttimalia.

Kehittämistyöhön liittyvä tiedonkeruu toteutettiin ohjeiden tekijöiden haastatteluilla, työpajoilla ja palautekyselyllä. Aineiston analysoimisessa hyödynnettiin sisällönanalyysia, ja analysoidun aineiston avulla tuotettiin muun muassa persoonia kehittämistyön tueksi. Analysoidun aineiston pohjalta tunnistettiin ohjeiden tekemiseen liittyviä ongelmia, joihin on pyritty vastaamaan ohjeiden tekijän käsikirjassa.

Kehittämistyön tuotoksena kehitettiin ohjeiden tekijän käsikirja, joka on julkaistu yrityksen työntekijöiden käyttöön. Käsikirjaa kehitetään palautteen pohjalta myös sen käyttöönoton jälkeen.

Käsikirjasta kehitysprojektin aikana kerätyn palautteen perusteella käsikirja todettiin hyödylliseksi työkaluksi, jota voidaan hyödyntää ohjeiden tekemisen tukena monenlaisissa tilanteissa. Käsikirjaan on saatu ajatuksia sisältömuotoilusta, josta kaivattaisiin tieteellistä tutkimusta. Käyttöohjeiden testaamisesta tarvittaisiin lisää kokemuksia käsikirjan jatkokehittämisen tueksi.

Käsikirja tuotettiin yhden organisaation tarpeisiin, eikä se ole sellaisenaan hyödynnettävissä muissa organisaatioissa. Ohjeiden tekijän käsikirja konseptina on kuitenkin hyödynnettävissä myös muualla. Ohjeiden tekijän käsikirjalla voi olla perusteltu paikkansa organisaation sisäisten ohjeiden joukossa varsinkin, jos ohjeiden tekeminen ei ole niitä tuottavien henkilöiden keskeisimpiä työtehtäviä tai kuulu heidän tärkeimpään ydinosamaiseensa.

Henna Paananen

Developing Guidelines for Authors of End-User Instructions for Digital Services - Case CSC - IT Centre for Science Ltd

Year	2023	Pages	80
------	------	-------	----

The purpose of this thesis is to develop a way to support the authors of end-use instructions for digital services in producing and developing instructions that are high in quality and user-oriented. The thesis was done as an assignment for CSC (CSC - IT Centre for Science Ltd).

The thesis is a qualitative working life research and development project, and its theoretical background is primarily based on the research on the usability of user instructions, the teaching of writing and user instructions as a text genre. The Double Diamond model of service design has been utilized as a framework for the development work.

Data collection for the development work has been done by interviewing authors of user instructions and with workshops and a feedback survey. Content analysis was used to analyze the research data, and with the help of the analyzed data e.g. personas were produced to support the development work. Based on the analyzed data, problems related to producing user instructions were identified and addressed in the handbook for user instruction makers.

As an output of the development work, a handbook for user instruction makers was developed and published for the use of the employees of the assignment organization. On the basis of feedback, the handbook will be developed even after its implementation.

Based on the feedback collected about the handbook during the development project, the handbook was found to be a useful tool that can be utilised to support the development of instructions in a variety of situations. Some ideas for the handbook come from content design, which as an approach would require some academic research. More experience in testing user instructions would be needed for the further development of the handbook.

The handbook was produced to address the needs of one organization, and cannot be utilized as such in other organizations. However, as a concept the handbook for user instruction makers can also be applied elsewhere. The handbook for user instruction makers can have a justified place among internal manuals of an organization, especially if producing user instructions is not one of the primary work tasks of the people who produce them or if it is not one of their most important core competences.

Keywords: user instructions, usability, service design, digital services, content design

Sisällys

1	Johdanto	7
1.1	Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus	8
1.2	Opinnäytetyön toimeksiantaja ja ohjeiden tuottamisen lähtötilanne.....	9
1.3	Opinnäytetyön rajaukset	9
2	Opinnäytetyön tietoperusta	9
2.1	Käyttöohje tekstilajina	10
2.2	Käyttöohje käyttöliittymänä ja käyttöohjeiden käytettävyys	13
2.3	Tietoperustan yhteenveto	19
3	Kehittämisesetelma ja kehittämistyön eteneminen.....	20
3.1	Laadullinen tutkimus	21
3.2	Palvelumuotoilu kehittämistyön menetelmänä.....	22
3.3	Kehittämistyön eteneminen tuplatimanttimallin mukaisesti	25
3.3.1	Aineiston kerääminen	27
3.3.2	Aineiston analysoiminen	30
3.3.3	Kehittäminen	34
3.3.4	Toteutus	37
4	Kehittämistyön tulokset ja tuotokset.....	38
4.1	Kehittämistyön tuloksena tietoa ohjeiden tekemisen haasteista	38
4.1.1	Kirjoittamisen prosessimaisuus ei ole kaikille ohjeiden tekijöille tuttua ...	40
4.1.2	Ohjeiden käyttäjälähtöisyyden varmistamiseen tarvitaan tukea.....	41
4.1.3	Ohjeita kirjoitetaan palvelun elinkaaren eri vaiheissa.....	41
4.1.4	Ohjeissa ei tueta riittävästi käyttäjän koko toimintaa.....	42
4.1.5	Ohjeiden testaaminen edellyttää hyviä ohjeita ja tukea.....	42
4.1.6	Ohje tekstilajina ei ole tuttu kaikille ohjeiden tekijöille.....	43
4.1.7	Erialaisten asiantuntijoiden kokemat haasteet eroavat toisistaan	44
4.1.8	Ohjeiden käyttötilanne on tarpeellista huomioida ohjeiden sisällössä.....	45
4.2	Kehittämistyön tuotos: ohjeiden tekijän käsikirja.....	47
5	Johtopäätökset ja pohdinta	49
5.1	Käytettyjen menetelmien arviointi ja soveltuvuus	50
5.2	Keskeisimmät tulokset ja niiden luotettavuus.....	53
5.3	Tulosten ja tuotosten sovellettavuus.....	54
5.4	Jatkokehittämistarpeet.....	55
	Lähteet	57
	Kuviot	62
	Kuvat	62
	Liitteet.....	63

1 Johdanto

Suomalainen yhteiskunta digitalisoituu kovaa vauhtia, ja myös koulutuksen palvelut siirtyvät digitaalisiksi. Opetus- ja kulttuuriministeriön vision mukaisesti Suomi on vuonna 2027 johtava kestävä digitalisaation kehittäjä ja hyödyntäjä kasvatuksen, koulutuksen ja opetuksen aloilla (Kasvatuksen ja koulutuksen... 2023, 10). Kunnianhimoinen visio edellyttää laadukkaita digitaalisia palveluita oppimisen ja opetuksen tueksi.

Digitalisaation edistäminen ei ole tarkoitus itsessään, vaan digitalisaation avulla pyritään edistämään oppimisen yhdenvertaisuutta sekä tukemaan oppijoiden yksilöllisiä tarpeita ja koulutuksen saavutettavuutta (Kasvatuksen ja koulutuksen... 2023, 10). Koulutussektorin digitaalisten palvelujen kehittämisessä täytyy siksi huomioida oppijoiden moninaisuus. Julkisen sektorin palvelujen saavutettavuutta edellyttävät digipalvelulaki ja sen taustalla vaikuttavat Euroopan unionin saavutettavuus- ja esteettömyysdirektiivit.

Opetus- ja kulttuuriministeriön vision mukaisesti digitalisaation edistämässä huomioidaan eettinen kestävyys ja yksilöiden hyvinvointi. Oppiminen ja sen mahdollistava hyvä digitaalinen osaaminen mahdollistetaan kaikille oppijoille. Myös henkilöstön digitaalisten palvelujen käyttöön liittyvää osaamista kehitetään jatkuvasti. Palveluiden odotetaan olevan helposti käyttöönotettavia ja käyttäjälähtöisiä. Digitaalisten palvelujen avulla tuotetaan samalla myös luotettavaa ja ajantasaista tietoa kansallisiin rekistereihin. (Kasvatuksen ja koulutuksen... 2023, 10-18).

Digitaalisen palvelun suunnittelussa on ratkaisevan tärkeää varmistaa, että palvelun käyttäjien ja palvelun välinen vuorovaikutus on toimivaa. Vuorovaikutusta voidaan parantaa monin tavoin, kuten palvelun käyttäjälähtöisellä suunnittelulla, käytettävyyden testaamisella, käyttäjien kouluttamisella sekä käyttöohjeilla. (Bowen & Reeves 2012, 1.)

Korkealaatuisten digitaalisten palvelujen käytettävyyttä kannattaa tukea laadukkaiden käyttöohjeiden avulla. Useimpien digitaalisten palvelujen käyttäjistä ainakin osa tarvitsee ainakin joskus käyttöohjeita, ja ohjeilla voidaan varmistua esimerkiksi korkealaatuisen ja ajantasaisen rekisteritiedon tuottamisesta (Kasvatuksen ja koulutuksen... 2023, 18). Mitä monimutkaisempi digitaalinen palvelu on ja mitä moninaisempia asioita palvelun avulla tehdään, sitä todennäköisemmin käyttäjät tarvitsevat ohjeita. Kun käyttäjä käyttää palvelua ohjeiden avulla, ohjeet ovat tärkeässä roolissa käyttäjäkokemuksen syntymisessä.

Digitaalisten palvelujen ohjeita tuottavat usein samat henkilöt, jotka kehittävät kyseisiä palveluita. Ohjeita tuottavat henkilöt ovat tällöin digitaalisten palvelujen kehittämisen ammattilaisia ja tuntevat kehittämänsä palvelut hyvin, mutta heillä ei aina ole

mahdollisuutta kouluttautua ohjeiden tuottamisen syväosaajiksi. Tällöin palveluja tuottavan organisaation on tarpeen tukea ohjeita tuottavia henkilöitä siinä, kuinka tuotetaan käyttäjälähtöisiä ja helppolukuisia ohjeita.

Opetus- ja tutkimusalan julkishallinnollisten digitaalisten ohjeiden taustalla voi olla erilaisia virka- ja suunnittelukielellä tuotettuja tekstejä. Ohjeiden kehittämisellä on sikäli yhtymäkohtia virkakielen kehittämiseen, jonka osana on myös tunnistettu käytettävyydestien ja asiakkaiden haastattelujen tärkeys keskeisten tekstien kehittämisessä (Hyvän virkakielen toimintaohjelma 2014, 22).

Ohjeisiin panostaminen ei tarkoita sitä, ettei pyrittäisi kaikin keinoin parantamaan itse palvelun käytettävyyttä, mutta ohjeilla on mahdollista tukea käyttäjää sellaisilla tavoilla, joita voi olla vaikea toteuttaa käyttäjäliittymässä. Ohjeissa voidaan tuoda käyttäjälle näkyväksi ne prosessit, joita palvelulla on toteutettavissa, auttaa käyttäjää muodostamaan kokonaiskuva prosesseista ja palvelusta sekä ymmärtämään eri prosessien ja järjestelmän toiminnallisuuksien välisiä suhteita. Näin ohje voi toimii ikään kuin käyttäjäliittymänä, jonka avulla itse palvelua käytetään. Siksi on hyödyllistä nähdä ohjeet osana palvelua, vaikka ohjeita ei olisikaan sisällytetty itse palvelun käyttäjäliittymään.

Laadukkaista ohjeista hyötyvät sekä käyttäjät että digitaalisen palvelun toimittaja. Käyttäjien näkökulmasta hyvä ohje lisää luottamusta käytettävään palveluun ja edistää palvelun käytön oppimista. Hyvien ohjeiden avulla käyttäjien on myös mahdollista välttää virheitä. Palvelun toimittajan näkökulmasta ohjeita kehittämällä voidaan pienentää käyttäjiltä tulevien palvelupyyntöjen määrää ja nopeuttaa käyttäjätuen antamista.

Laadukkaat ohjeet ovat hyvä tapa edistää digitaalisten palvelujen tehokasta ja monipuolista käyttöä sekä parantaa palvelujen opittavuutta. Siksi ohjeiden tuottamiseen ja ohjeiden tuottamisen tukeen kannattaa panostaa.

1.1 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus

Tämän opinnäytetyön tavoite oli ymmärtää käyttöohjeiden laatimiseen liittyviä haasteita ja laadukkaiden ja käyttäjälähtöisten ohjeiden mahdollisuuksia. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millaisia haasteita digitaalisten palvelujen loppukäyttäjäohjeiden tuottajat kohtaavat ohjeita tehdessään sekä kuinka ohjeiden tekijöitä voisi tukea ohjeiden tuottamisessa.

Opinnäytetyön tarkoitus oli tuottaa sisältömuotoiluohjeistus, ohjeiden tekijän käsikirja, digitaalisten palvelujen kehittämisen parissa työskenteleville henkilöille tukemaan heidän työtään palvelujen loppukäyttäjäohjeiden tekemisessä. Oppaassa pyrittiin antamaan ohjeita

muun muassa kirjoitusprosessista, käyttäjien tarpeisiin tutustumisesta, ohjeesta omana tekstilajinaan, ohjeiden testaamisesta sekä ohjeiden jatkuvasta ylläpitämisestä.

1.2 Opinnäytetyön toimeksiantaja ja ohjeiden tuottamisen lähtötilanne

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi työnantajani CSC - Tieteen tietotekniikan keskus Oy, joka on valtion ja suomalaisten korkeakoulujen omistama tietotekniikan osaamiskeskus. Yritys tuottaa ICT-alan palveluja pääasiassa koulutukselle, tutkimukselle ja julkishallinnolle.

Toimeksiantajayrityksessä ohjeita tuottavat monenlaisista taustoista tulevat henkilöt, joilla on monenlaisia tehtäväkuvia. Ohjeiden tuottaminen ei yleensä ole niitä tuottavien henkilöiden päätehtävä tai edes yksi keskeisimmistä työtehtävistä, vaan ohjeita tuotetaan pikemminkin muun työn ohessa. Ohjeita tuotetaan ja julkaistaan monenlaisilla työkaluilla ja alustoilla, eikä niille ole yhteisiä mallipohjia tai suosituksia. Palvelujen käyttöohjeiden ymmärrettävyydestä tulee aika ajoin palautetta, ja toisaalta eri palvelujen asiantuntijat kohtaavat toistuvasti samankaltaisia haasteita pyrkiessään kirjoittamaan helppokäyttöisiä ohjeita.

Näiden lähtökohtien pohjalta sopiva näkökulma ohjeiden kehittämiseen oli tarkastella ohjeita tuottavien henkilöiden tarpeita eli sitä, kuinka he tuottavat ohjeita sekä millaisia haasteita he kohtaavat ohjeita tuottaessaan. Jo projektin alussa tavoitteeksi nousi tuen tarjoaminen ohjeiden tekijöille heille tarkoitetun sopivan tiiviin mutta riittävän kattavan ohjeistuksen muodossa.

1.3 Opinnäytetyön rajaukset

Opinnäytetyössä on keskitytty ohjeisiin, jotka koskevat digitaalisia palveluita, joilla on visuaalinen käyttöliittymä. Opinnäytetyö keskittyy myös ensisijaisesti loppukäyttäjäohjeisiin, joilla ohjeistetaan palveluiden ja niiden eri toiminnallisuuksien ensisijaisia käyttäjäryhmiä.

Ohjeilla tarkoitetaan tässä ensisijaisesti kirjallisia ohjeita, joihin sisältyy usein myös kuva- tai videomateriaalia. Opinnäytetyössä on keskitytty erillisiin ohjedokumentteihin, ei palveluihin itseensä sisällytettyihin ohjeisiin.

2 Opinnäytetyön tietoperusta

Opinnäytetyön tietoperusta on rakennettu tarkastelemalla käyttöohjetta eri näkökulmista: tekstilajina ja käyttöliittymänä. Tietoperustassa yhdistetään kielen- ja tekstintutkimusta sekä käytettävyyden tutkimusta.

Luvussa 2.1 tarkastellaan kirjoittamisprosessia sekä käyttöohjetta omanlaisenaan tekstilajina. Tyypillistä erilaisten tekstien kehittämiseksi on keskittyä itse teksteihin eli kirjoittamisen lopputuotteisiin. Vaikka tämä kehittämistyö lähestyy käyttöohjeita ensisijaisesti ohjeiden tekijöiden näkökulmasta, on silti tarpeen pyrkiä määrittelemään hyvä käyttöohje. Luvussa 2.1 haetaan tähän tukea käyttöohjeiden laadintaan liittyvästä eurooppalaisesta standardista sekä muutamista sellaisista työelämän kirjallisen viestinnän oppaista, joissa on käsitelty erikseen ohjetekstejä. Viestinnän oppaissa ohjeet on ymmärretty usein laajemmin, ei vain käyttöohjeina, mutta ohjeet soveltuvat hyvin myös digitaalisten palvelujen käyttöohjeisiin.

Luvussa 2.2 tarkastellaan käyttöohjeiden käytettävyyden tutkimusta, johon lukeutuvat myös käyttöohjeiden testaamiseen ja kehittämiseen liittyvät tutkimukset. Luvussa 2.2 käsitellään myös eräitä yleisen käytettävyyden teorian ja käytettävyyden psykologian tutkimustuloksia, jotka tarjoavat tukea käyttöohjeiden kehittämiseen.

Luvussa 2.3 luodaan yhteenveto tietoperustasta ja tarkastellaan sitä, millaista tietoa käyttöohjeen tekijä voi saada työnsä tueksi käytettävyyden tutkimuksesta ja kirjoittamisen opetuksesta. Kolmannen näkökulman ohjeiden tekijöiden tueksi tarjoaa palvelumuotoilu, jota ohjeiden tekijä voi hyödyntää hankkiessaan tietoa käyttäjästä ja hänen tarpeistaan. Palvelumuotoiluprojektin alussa käytetään tyypillisesti erilaisia laadullisen tutkimuksen menetelmiä käyttäjätutkimuksen tekemiseen ja vasta käyttäjätarpeiden selvittämisen jälkeen valitaan, mitkä ovat ne ongelmat, joihin voidaan kyseisessä projektissa tarjota ratkaisuja. Mahdollisten ratkaisujen muotoilu aloitetaan vasta tämän jälkeen. (Stickdorn, Lawrence, Hormess & Schneider 2018, 13.) Palvelumuotoilua esitellään yksityiskohtaisemmin luvussa 3.2.

2.1 Käyttöohje tekstilajina

Tekstit ovat paitsi itsenäisiä viestinnällisiä kokonaisuuksia myös usein jonkin tekstilajin edustajia, ja tekstilajeilla on omat tarkoituksensa ja tavoitteensa. Perinteisesti tekstilajeiksi on kutsuttu kaunokirjallisuuden eri lajeja, kuten romaanikirjallisuutta ja runoutta, mutta tekstilajin käsite on myöhemmin laajentunut myös erilaisiin arkipäivän tekstilajeihin, kuten sanomalehtiutiseen, sähköpostiin, työhakemukseen ja mielipidekirjoitukseen. (Svinhufvud 2016, 20.) Myös käyttöohjetta voi pitää omana tekstilajinaan.

Kirjoittamista voidaan pitää tekstilajin tuottamisena (Svinhufvud 2016, 39). Ohjeiden tuottamista esimerkiksi työyhteisössä voi hyvin opettaa genrepedagogiikan tapaisella opetuksen mallilla, jossa tarkastellaan erilaisia ohjeita sekä niiden hyviä ja kehittämistä vaativia piirteitä, minkä jälkeen kirjoitetaan ohjeita ja kommentoidaan osallistujien tuotoksia (Svinhufvud 2016, 39).

Genrepedagogiikan riskinä voi pitää sitä, että kirjoittaja oppii kirjoittamaan mallikkaita tietyn lajin tekstejä, mutta muodollisesti hyvät tekstit eivät silti välttämättä palvele lukijaa. Lajia

ei myöskään voida uudistaa tai kehittää eikä lajin konventioista voida perustellusti poiketa, jos tavoitteena on vain toisintaa lajia sellaisena kuin siihen on totuttu. (Svinhufvud 2016, 41-42.)

Prosessikirjoittamisen malli syntyi 1970-luvulla, kun kirjoittamisen tutkimuksessa ja opetuksessa alettiin huomioida ne erilaiset kognitiiviset prosessit ja työvaiheet, joita kirjoittamiseen liittyy. Tällöin huomion kohteeksi tuli kirjoittamisen lopputuotteiden eli tekstien lisäksi myös niiden tuottamisen prosessi, jota oli mahdollista tutkia myös kognitiotieteiden näkökulmasta. Myös palautteen antaminen ja tekstin muokkaaminen sen pohjalta nousivat huomion kohteiksi. (Svinhufvud 2016, 37.)

Prosessikirjoittamiseen voi liittyä vaara, että välitetään kuvaa kirjoittamisprosessista muuttumattomana ja kaikille kirjoittajille kaikkien tekstien tuottamisessa samana. Kognitiotieteen myöhemmät tutkimukset ovat osoittaneet, että erilaisten kirjoittajien prosessit poikkeavat toisistaan ja että myös tekstilaji vaikuttaa kirjoittamisprosessiin (Svinhufvud 2016, 38).

Käyttöohjeiden laadintaa käsittelevä eurooppalainen standardi erittelee käyttöohjeiden kolme informaatiolajia (SFS 82079-1, 9):

- käsitteellinen informaatio, kuten palvelun käsitteistö
- opastava informaatio, kuten menettelytapojen kuvaukset
- viiteinformaatio, kuten vianetsinnän ohjeet

Eurooppalaisen standardin mukaan käyttöohjeiden täytyy sisältää sellainen tieto, jonka avulla käyttäjät voivat käyttää palvelua turvallisesti, tehokkaasti ja tuloksellisesti (SFS 82079-1, 19). Käyttöohjeiden sisältämän informaation laadulle standardi esittää seuraavat vaatimukset: perinpohjaisuus, minimalismi, virheettömyys, ytimekkyys, johdonmukaisuus, ymmärrettävyys ja esteettömyys. Näitä on tarkasteltava suhteessa kohderyhmiin eli juuri kyseisen palvelun käyttäjiin. (SFS 82079-1, 20).

Standardi antaa ohjeita käyttöohjeiden hyvästä jäsentelystä, jolla on tarkoitus edistää ohjeiden käytettävyyttä ja ymmärrettävyyttä. Standardissa mainitaan ohjeiden helppo hakeminen, kätevä navigointi sekä ohjeiden yksiselitteinen ymmärtäminen.

Ohjekokonaisuuden rakenteen tulisi olla johdonmukainen, ja eri käyttäjäryhmille olisi oltava omat lukunsa tai osionsa. (SFS 82079-1, 43).

Standardissa ohjeistetaan esittämään ohjeen kuvaaman tehtävän vaiheet siinä järjestyksessä, jossa tehtävät tehdään ja etenemään sisällön esittämisessä tärkeä informaatio ensin, yksinkertaisesta monimutkaiseen. Vaiheet on standardin mukaan numeroitava, ja käyttäjälle on kerrottava, mistä käyttäjä tietää, että tehtävä on saatettu onnistuneesti loppuun. (SFS

82079-1, 45-46.) Standardi ohjeistaa myös käyttämään yksinkertaisia ja lyhyitä lauseita (SFS 82079-1, 52).

Pyhälähti (2022) on pitänyt hyvän ohjeen tunnusmerkkeinä selkeyttä, yksitulkintaisuutta ja tekstin etenemistä loogisesti. Nämä piirteet toistuvat hyvien ohjeiden kuvauksissa. Tarkoma & Vuorijärvi (2010, 157) lisäävät edellä mainittuihin piirteisiin virheettömän ja helppolukuisen kieliasun, hyvin jäsenellyn sisällön sekä selkeät kuvat ja ulkoasu. Ohjeen yleisen selkeyden voidaan tulkita tarkoittavan juuri helppolukuisuutta, sisällön hyvää jäsentelyä ja selkeää ulkoasua.

Työelämässä erityyppisten ohjeiden kirjoittaminen kuuluu hyvin monien työhön, ja Torppa (2014, 182) toteaaakin, että työelämässä ohjeita kirjoittavat melkein kaikki. Toisaalta Tarkoma & Vuorijärvi (2010, 157) kirjoittavat, että hyvän ohjeen kirjoittamisessa vaaditaan asiantuntemusta ja alan koulutusta. Ohjeisiin liittyvien käytettävyysohjelmien syinä voivat olla puuttuva koulutus ohjeiden kirjoittamisesta tai puutteelliset tiedot käyttäjistä (Zhang ym. 2010, 257). On suositeltavaa, että loppukäyttöohjeita samoin kuin muuta järjestelmädokumentaatiota kirjoittavat teknisen viestinnän ammattilaiset, mutta ei ole tavatonta, että kirjoittajat ovat esimerkiksi järjestelmän kehittäjiä (Laue 2017, 1).

Torppa kiinnittää erityistä huomiota ohjeiden löydettävyyteen, kuten ohjeiden otsikointiin, erottumiseen muusta tekstistä ja löytymiseen hakukoneella. Ohjeiden laatimiseen liittyvissä ohjeissa Torppa nostaa esiin pitkän ohjetekstin pilkkomisen osiin vaiheittain, koska ohjeella voi olla vain yksi tarkoituksenmukainen järjestys ja koska kaikki käyttäjät eivät tarvitse kokonaista ohjetta. Ohjeiden kappaleet saavat olla lyhyempiä kuin asiatekstissä yleensä. Visuaalisen aineiston roolina on havainnollistaminen. Myös tekstin hyvä hahmottuminen ruudulta luettavana on mainittu Torpan ohjeessa. (Torppa 2014, 182-183.)

Myös Kankaanpää & Piehl antavat ohjeita ohjeiden jäsentelystä. Kun ohjeen käyttäjän on tarkoitus toteuttaa ohjeen avulla jokin konkreettinen tehtävä, on tarkoituksenmukaista antaa ohje aikajärjestyksessä. Ohjeessa voi kuitenkin olla myös ohjeen tarkoitusta kuvaava johdanto, ja ohjeeseen voi olla tarpeen sisällyttää myös käsitteiden selittämistä. (Kankaanpää & Piehl 2011, 296.)

Torppa ohjeistaa etenemään ohjeen laatimisessa ohjeen kokonaisuudesta yksityiskohtiin ja kuvista tekstiin. Ohjeeseen tulisi sisällyttää vain sisältöä, joka kertoo, mitä ohjeen käyttäjän täytyy tehdä. Muu materiaali, kuten ajoittain tarvittavat perustelut tai varoitukset, olisi pidettävä niin vähissä kuin mahdollista ja erotettava selkeästi käyttäjää ohjeistavasta vaiheittain etenevästä ohjeistuksesta. Torppa antaa myös kielen rakenteeseen liittyviä ohjeita: Käyttöohjeissa on syytä käyttää käskymuotoja ja pitää lauseet lyhyinä. Tällöin ohje yleensä toimii, vaikka se voikin vaikuttaa tyyliiltään tyyliä tai käskyttävältä. Ohjeiden käskymuodoista ei kuitenkaan yleensä loukkaannuta. Ohjeissa samojen sanojen toistaminen

edistää ohjeen selkeyttä, eikä ohjeessa ole tarpeen pyrkiä synonyymien käyttöön tekstin elävöittämisen tarkoituksessa. (Torppa 2014, 182-187.)

Kankaanpää & Piehl (2011, 296) ohjeistavat sisällyttämään ohjeeseen kaiken tarpeellisen, mutta ei turhaa. Torppa (2014, 186) toteaa, että ohjeet ovat kompromisseja siinä, mikä on riittävä informaation taso erilaisille käyttäjille.

Edellä mainitut työelämän kirjallisen viestinnän oppaat ovat yleisluontoisia kirjoittamisen oppaita, joita voi hyödyntää monenlaisten tekstien kirjoittamisen tukena. Ohjeet ovat niissä yksi käsitellyistä tekstilajeista. Teknisen viestinnän asiantuntijoille on kirjoitettu yksityiskohtaisempia ja laajempia oppaita ohjeiden kirjoittamisesta. Niihin tutustuvat kuitenkin lähinnä tekniset kirjoittajat. Tässä kehittämistyössä hyödynnettiin Achtelingin (2012, 13) käyttöoppaiden kirjoittamisen opaskirjaa. Siinä määritellään hyvien ohjeiden olevan:

- virheettömiä ja yksitulkintaisia
- kirjoittamistyyliään sellaisia, että lukijan on helppoa käsitellä luettu tieto
- kirjoittamistyyliään sellaisia, että lukijan on helppoa toimia ohjeiden mukaan
- kirjoittamistyyliään sellaisia, että lukijan on helppoa muistaa ohjeet

Ohjetekstin näkeminen omana tekstilajinaan tarjoaa ohjeiden kirjoittajalle yleisiä ohjeita ohjetekstien tuottamiseen. Tarpeellista on kuitenkin tuntee paitsi tekstilaji yleisesti, myös millaisia juuri tietyn tarkastelun kohteena olevan ohjeen käyttäjät ovat ja mitä he pyrkivät tekemään. Tässä hyödyllisiksi nousevat palvelumuotoilun ja sisältömuotoilun menetelmät. Palvelumuotoilua ja sisältömuotoilua käsitellään luvussa 3.2.

2.2 Käyttöohje käyttöliittymänä ja käyttöohjeiden käytettävyys

Käyttöohjetta voi lähestyä eräänlaisena käyttöliittymänä, joka ohjaa käyttäjää siinä, kuinka palvelua sekä palvelun käyttöliittymää käytetään. Ohjetta voidaan siis tarkastella käytettävyyden näkökulmasta samaan tapaan kuin ohjeen kuvaamaa palvelua.

Palvelun käytettävyyttä on tarkasteltava suhteessa määritettyihin käyttäjiin, tavoitteisiin ja käyttöyhteyksiin (SFS 9241-11, 13). Palvelun tai sen käyttöohjeen käytettävyyttä ei siis ole mielekäästä tarkastella jollakin sellaisella yleisellä tasolla, joka ei huomioi juuri kyseisen palvelun käyttäjiä, heidän tavoitteitaan ja niitä käyttöyhteyksiä, joissa palvelun käyttäjät käyttävät palvelua sekä sen ohjetta.

Käytettävyyden ISO-standardissa SFS 9241-11 käytettävyyden alueeseen luetaan käyttäjän ja palvelun välisen vuorovaikutuksen tuloksellisuus ja tehokkuus sekä käyttäjän tyytyväisyys. Yksittäinen käytettävyyden osa ei voi edustaa koko käytettävyyttä vaan käytettävyyttä

mitattaessa pitäisi huomioida sekä käytön tuloksellisuus ja tehokkuus että käyttäjien tyytyväisyys (SFS 9241-11, 31). Käytettävyyden lisäksi käytön lopputulemia voivat olla myös esimerkiksi saavutettavuus, käyttäjäkokemus ja käytöstä aiheutuvien haittojen välttäminen, mutta näitä ei lueta standardissa itse käytettävyyden alaan (SFS 9241-11, 11-12).

Tuloksellisuudella tarkoitetaan standardissa määritettyjen tavoitteiden saavuttamista, ja tuloksellisuus jaetaan tarkkuuteen ja täydellisyyteen. Tarkkuudella tarkoitetaan oikeiden lopputulemien saavuttamista ja täydellisyydellä kaikkien tarvittavien lopputulemien saavuttamista. (SFS 9241-11, 14-15.) Tehokkuudella tarkoitetaan resurssien, eli ajan, inhimillisen vaivannäön, kustannusten ja kulujen sekä käytettyjen materiaalien käyttämistä suhteessa tuloksiin (SFS 9241-11, 16). Tyytyväisyyden tarkastelussa huomioidaan käyttäjän fyysiset, kognitiiviset ja tunneperäiset reaktiot, joita palvelun käyttäminen saa aikaan (SFS 9241-11, 16).

Novick & Ward (2006a, 84-88) ovat tutkineet käyttäjien käyttöohjeisiin kohdistamia toiveita. Haastattelututkimukseen osallistuneet käyttäjät toivoivat ohjeiden olevan:

- virheettömiä
- sisällöltään kokonaisia ja aukottomia
- navigaatioltaan helppokäyttöisiä
- teknisten yksityiskohtien osalta käyttäjien taidot huomioivia
- ongelmien ratkaisemiseen ohjaavia
- esitystavaltaan helppokäyttöisiä

Ohjeiden sopiva kattavuus ja tarkkuus sekä teknisten yksityiskohtien sopiva määrä kuitenkin vaihteli tutkimuksessa erilaisten käyttäjien mukaan (Novick & Ward 2006a, 84). Käyttäjien luokittelu tasoltaan sopivan teknisen sisällön mukaan ei ollut helppoa (Novick & Ward 2006a, 89).

Novickin ja Wardin tutkimuksessa navigaatio ja löydettävyys toistuivat haastateltavien kommentaissa usein; haastatelluista 80 % kommentoi esimerkiksi ongelmatilanteiden ratkaisujen helppoa löytämistä, hakutoiminnallisuuksien toimivuutta, ohjeiden sisällysluetteloita sekä ohjekokonaisuuden rakennetta. Sopiva yksityiskohtien ja tekstin selittävyys taso vaihteli haastateltujen taustan mukaan. Haastatellut näkivät, että ongelmien selvittämistä voitaisiin helpottaa esittämällä ongelmatilanteet aiheiden mukaisesti, esittämällä toimintaohjeet vaiheittaisina, tarjoamalla virheille ja ratkaisuille erillinen ohjeisuus sekä tarjoamalla esimerkkejä. Ongelmallisina pidettiin ohjeita, joita on vaikea pitää esillä ja seurata samaan aikaan, kun käyttäjä pyrkii toimimaan ohjeen mukaan. Kuvia pidettiin ohjeissa hyödyllisinä silloin, kun käyttäjän on tarpeen tunnistaa käyttöliittymästä jotain, minkä tunnistaminen esimerkiksi pelkän käyttöliittymäelementin

nimen perusteella olisi vaikeaa. Haastatellut eivät pitäneet pitkistä tekstikappaleista ilman kuvia ja suosivat listoja leipätekstikappaleiden sijaan. Haastatellut kokivat epävarmuutta, kun eivät löytäneet etsimäänsä ohjetta, eivätkä voineet tietää, hakivatko he ohjetta väärillä hakusanoilla vai puuttuiko heidän etsimänsä ohje kokonaan. Välillä löydetty ohje oli oikea, mutta ohjeessa ei ollut vastausta juuri kyseiseen ongelmaan, tai tarjottu tieto ei ollut riittävää. Ohjeet saattoivat olla liian vaikeaselkoisia tai liian yleisluontoisia. (Novick & Ward 2006a, 86-88.)

Käyttöohjeiden käytettävyyttä on tutkittu eri tavoin. Ohjeiden käytettävyyttä on tutkittu käytettävyydestäuksen menetelmillä niin, että digitaalisen palvelun käytettävyydestäukseen on tuotu mukaan käyttöohjeet, joita käyttäjä on voinut hyödyntää tehdessään testäukseen kuuluvia tehtäviä. Samalla käyttäjä on testannut ohjeiden toimivuutta ja voinut antaa palautetta myös niistä (ks. esimerkiksi Zhang, Liu, Huang & Dang 2010, 257-262.) Käyttäjiä on myös voitu pyytää erikseen lukemaan käyttöohjeita ja antamaan niistä palautetta niin, että käyttäjät eivät ole samalla käyttäneet palvelua ohjeen avulla (ks. esimerkiksi Allwood & Kalén 1997, 45).

Allwood & Kalén ovat tutkineet käyttöohjeiden käytettävyydestäuksen ja testaustulosten pohjalta tehdyn ohjeiden kehittämisen vaikuttavuutta. Heidän tutkimuksessaan digitaalisen palvelun käyttäjiä pyydettiin antamaan palautetta käyttöohjeesta kolmella eri tavalla: tekstiin tehdyillä alleviivauksilla, kirjallisilla kysymyksillä sekä suullisilla kysymyksillä. Suullisia kysymyksiä esittäneitä käyttäjiä pyydettiin arvioimaan ohjeen käytettävyyttä, ymmärrettävyyttä ja luettavuutta numeerisella asteikolla sekä arvioimaan numeerisesti myös sitä, kuinka kiinnostavana ja innostavana he pitivät ohjetta. (Allwood & Kalén 1997, 45).

Allwoodin ja Kalénin tutkimuksessa erilaisilla palautteen antamisen tavoilla ohjeista saatiin erilaista palautetta. Alleviivaukset kohdistuivat vaikeasti ymmärrettäviin sanoihin ja käsitteisiin. Kirjallisilla kysymyksillä saatiin laajempaa palautetta ohjeen sisällöstä. Suullisista kommentteista saatiin määrällisesti eniten palautetta, ja saatu palaute oli myös monipuolisinta. (Allwood & Kalén 1997, 43.)

Allwoodin & Kálenin tutkimuksessa ohjetta myös kehitettiin saadun palautteen perusteella ja tutkittiin ohjeen käytettävyyttä tehtyjen parannusten jälkeen. Ohjeiden käytettävyyttä arvioitiin käytettävyydestäuksella ennen ja jälkeen ohjeiden kehittämisen. Kun ohjeita oli kehitetty palautteen pohjalta, käyttäjät suoriutuivat käytettävyydestäuksen tehtävistä nopeammin ja virheettömämmin kuin ne käyttäjät, jotka hyödynsivät testäuksessa alkuperäistä ohjetta, jota ei ollut kehitetty palautteen avulla. Ongelmatilanteista palautuminen ei kuitenkaan nopeutunut, vaikka ohjetta oli kehitetty palautteen pohjalta. (Allwood & Kálen 1997, 43.) Ohjeisiin tehdyt parannukset liittyivät tekstin yksinkertaistamiseen ja käyttäjän tukemiseen. Tekstuaaliset muutokset olivat lauseiden

lyhentämistä, verbien muuttamista passiivimuotoisista aktiivimuotoisiksi, verbien suosimista substantiivien sijaan (eli niin sanotun substantiivitaudin välttämistä) sekä teknisen ammattitermistön vähentämistä. Käyttäjää tuettiin muun muassa käyttäjän tehtäviin pohjautuvalla sisällysluettelolla, hakemistolla ja painiketekstien yhdenmukaisella merkitsemistavalla ohjeessa. (Allwood & Kálen 1997, 49.)

Laue (2017, 2-11) esittelee käyttöohjeiden käytettävyyden ongelmia ja niiden ratkaisuja. Ohjeiden käytettävyyttä voidaan parantaa huomattavasti seuraavilla tavoilla:

- sijoittamalla tuotteen tai palvelun käyttämisen kannalta epäolennainen sisältö kuten patentteja ja lisenssejä koskevat ilmoitukset vasta ohjeiden jälkeen
- rakentamalla ohjeet käyttäjän tavoitteiden, ei palvelun ominaisuuksien mukaan
- parantamalla ohjeiden löydettävyyttä rikastamalla ohjeen hakemistoa synonyymeillä ja muilla vaihtoehtoisilla ilmauksilla, joilla käyttäjä voi hakea ohjetta
- välttämällä lyhenteitä
- kääntämällä kaikki sisältö toisesta kielestä käännettyssä ohjeessa, myös esimerkiksi tuotteiden osien nimet ja virhetilojen sanalliset kuvaukset
- tuottamalla omat, erilliset ohjeet saman tuoteperheen eri tuotteille

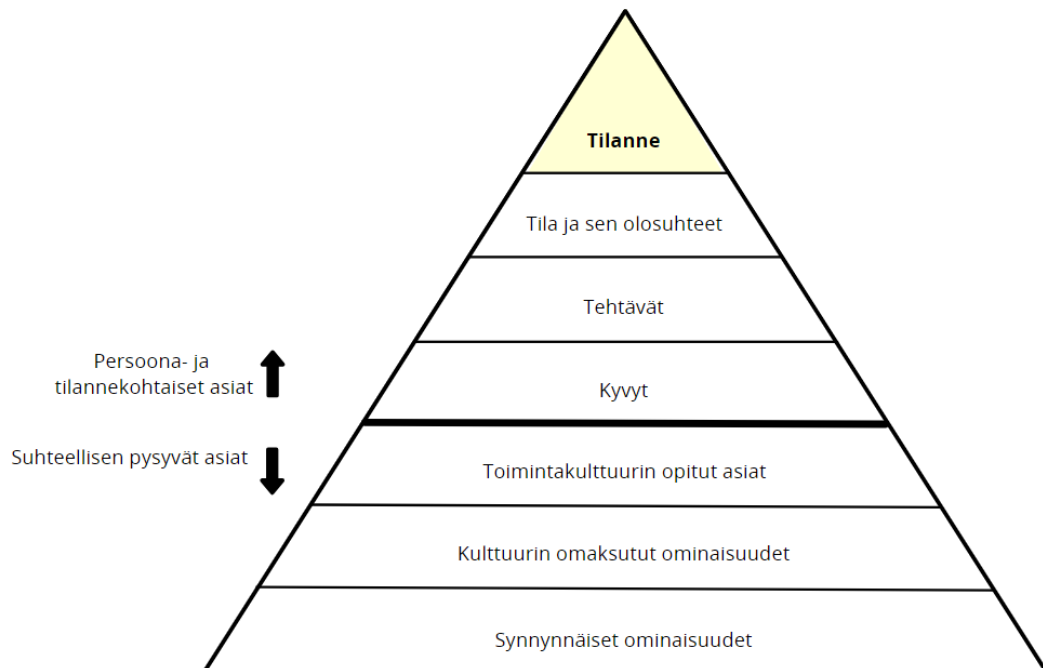
Jos organisaatiolla on käyttöohjeiden tyyliopas, osaa tällaisista parannuksista voidaan edistää tyylioppaan avulla, kuten asioiden esittämisjärjestystä. Osa taas on ohjeen tuottajan itse huomioitavia asioita, kuten lyhenteiden auki kirjoittaminen. (Laue 2017, 11.)

Van Loggem ja Lundin (2013, 41-46) ovat tutkineet havainnoimalla, kuinka käyttäjät käyttävät käyttöohjeita. Heidän tulostensa perusteella käyttäjät lukivat ainakin testitilanteessa ohjeet yllättävän hyvin jopa ennen kuin ryhtyivät tekemään testitehtäviä. Ohjeiden tehtäväprosessin suorittamista kuvaavat vaiheittaiset osuudet luettiin parhaiten ja niistä etsittiin myös sellaista tietoa, joka ei suoraan liittynyt tehtävän vaiheisiin. (Van Loggem & Lundin 2013, 45-46.) Käyttäjän tavat hyödyntää ohjetta käyttötilanteen aikana voivat olla monimutkaisia, ja aiheesta olisi tarpeen tehdä enemmän empiiristä tutkimusta (van Loggem & Lundin 2013, 41).

On tärkeää ymmärtää, että kun käyttäjä käyttää palvelua, jonka avulla hänen on tarkoitus tehdä työtään, hänen fokuksensa on itse työssä, ei ohjeiden lukemisessa (Carroll & Rosson 1998, 6). Käyttäjän toiminta voi olla niin tehtävä- ja suoritusorientoitunutta, että hän välttelee uusien, työtä mahdollisesti nopeuttavien asioiden opettelua, jos se vie aikaa itse tehtävän suorittamiselta. Tällöin käyttäjää voi olla vaikea motivoida esimerkiksi palvelun edistyneempien ominaisuuksien opetteluun. (Carroll & Rosson 1998, 4.)

Ihmiseen käyttäjänä vaikuttavat Sinkkosen, Kuoppalan, Parkkisen ja Vastamäen (2006, 24) mukaan suhteellisen pysyvät asiat: synnynnäiset ominaisuudet, kulttuurista omaksutut ominaisuudet sekä toimintakulttuurista opitut asiat. Lisäksi käyttäjän toimintaan vaikuttavat

persoona- ja tilannekohtaiset asiat: kyvyt ja mahdollisuudet, tehtävät, tila ja sen olosuhteet sekä käyttötilanne. Persoona- ja tilannekohtaiset asiat ovat niitä, joihin käyttöliittymän suunnittelijan on syytä perehtyä suunnittelun ja toteutuksen yhteydessä. Käyttäjän toimintaan vaikuttavia asioita on kuvattu kuviossa 1.



Kuvio 1: Käyttäjän toimintaan vaikuttavat asiat (mukaillen Sinkkonen ym. 2006, 24)

Käyttöohjeen ja sen kuvaaman palvelun käyttäjät ovat samoja, joten perehtymällä palvelun käyttäjien kykyihin, tehtäviin ja toimintaympäristöön perehdytään samalla myös käyttöohjeen käyttäjään näiden asioiden osalta. Erityisen huomion arvoinen on tilanne: kun käyttäjä käyttää palvelua käyttöohjeen avulla, käyttötilanne muuttuu. Siihen tulee ohjeen myötä uusi elementti, joka lisää käyttäjän kognitiivista kuormaa.

Norman (2013, 48) kuvaa käyttäjän toimintaa kolmivaiheisella toimintamallilla, jossa jokainen kolmesta vaiheesta on lisäksi jaettu pienempiin, yhteensä seitsemään vaiheeseen:

- Tavoite
 - Tavoitteen muodostaminen
- Toimenpiteet
 - Aikomuksen muodostaminen
 - Toimenpiteiden suunnittelu
 - Toimenpiteiden suorittaminen
- Arvioiminen
 - Palautteen tarkastelu

- Palautteen tulkinta
- Lopputuloksen vertaaminen tavoitteeseen

Käyttöohjeessa voidaan pyrkiä tukemaan käyttäjää kaikissa edellä kuvatuissa vaiheissa.

Novick & Ward selvittivät haastattelututkimuksen avulla sitä, miksi käyttäjät eivät lue käyttöohjeita. Tutkimuksen mukaan käyttäjät välttelevät ohjeiden käyttöä ja pyytävät mieluummin apua kollegalta tai yrittävät edetä kokeilemalla itse. Paperisten ohjejulkaisujen käyttäminen oli erityisen vähäistä. (Novick & Ward 2006b, 11.) Käyttäjät keskimäärin jopa luopuivat suorittamastaan tehtävästä useammin kokonaan kuin hyödynsivät paperisia ohjeita (Novick & Ward 2006b, 17). Haastateltavat arvioivat, että heille oli yhtä todennäköistä ratkaista ongelma itsenäisesti ilman apua tai pyytää apua toiselta henkilöltä kuin hyödyntää käyttöohjeita (Novick & Ward 2006b, 17). Haastateltavien mielikuvat paperisista ohjeista olivat pääasiassa negatiivisia, kuten vaikeita käsitellä, vaikeita navigoida, liian yleisluontoisia, vaikeita ymmärtää, ilmeeltään tyyliittömiä ja huonosti ajan tasalla pidettyjä.

Verkojulkaisuina tarjottuja ohjeita luonnehdittiin positiivisemmin, kuten käteviksi, hyödyllisiksi, haettavuutta tukeviksi ja helpoiksi käyttää. Toisaalta myös digitaalisiin ohjeisiin liitettiin navigaatio-ongelmia ja ohjeiden liiallista ylimalkaisuutta, joka voi johtaa ohjeen hyödyttömyyteen. (Novick & Ward 2006b, 16).

Novickin & Wardin tutkimuksen mukaan ohjeiden käyttämisen välttely liittyi vaikeuksiin löytää tarvittava ohje sekä epäilyksiin siitä, mikä ohje vastaisi käyttäjän kysymykseen tai olisiko juuri sellaista ohjetta olemassakaan. Vaikka oikea ohje löytyisikin, ohje voisi silti olla liian yleisluontoinen vastaamaan käyttäjän kysymykseen, tai ohje voisi olla kirjoitettu asiantuntemukseltaan erilaiselle käyttäjälle. Ohjetta voi myös olla vaikeaa käyttää samanaikaisesti kun käyttäjä pyrkii suorittamaan tavoitteenaan olevaa tehtävää ohjeen avulla. (Novick & Ward 2006b, 17.)

Gongin (1990, 30) tutkimuksessa lyhyempää, käyttäjien tavoitteisiin ja tehtäviin perustuvaa ja ongelmien ratkaisemisessa tukevaa ohjetta käyttävät käyttäjät suoriutuivat testitilanteessa tehtävistä nopeammin ja virheettömämmin kuin laajempaa ohjetta käyttävät. Toive lyhyistä ja vaiheittain etenevistä ohjeista toistuu käyttäjien toiveissa myös esimerkiksi silloin, kun käyttäjät ovat vanhuksia (Møller 2013, 57).

Coney & Chatfield esittävät, että käyttäjän kiinnostukseen käyttää ohjetta voidaan vaikuttaa tekstin sisäisillä kirjoittajan ja lukijan rooleilla. Ohjetta kirjoittaessa voidaan huomioida se, millaisia ohjeen oikeat lukijat ovat, mutta tekstin sisällä voidaan myös rakentaa tietynlainen tekstuaalinen lukija, jota ohje puhuttelee. Lukijasta voidaan ohjeessa rakentaa aktiivinen toimija, esimerkiksi innokas oppija. Kirjoittajan rooli voi olla esimerkiksi avulias mentori. (Coney & Chatfield 1996, 24-28.)

Coneyn & Chatfieldin mukaan ohjeen kirjoittaminen tekona viestii lähtökohtaisesti empatiasta lukijaa kohtaan. Ohjeen kirjoittaja tukee lukijaa tämän kohtaamassa ongelmassa ja kutsuu lukijaa ratkaisemaan ongelman yhdessä, ohjeen kirjoittajan avulla. Ohje on teksti, joka ei vain jaa tietoa, vaan kutsuu lukijaa toimintaan tai pyrkii vakuuttamaan lukijan siitä, että kirjoittajan antama tieto on oikea, vaikka se olisikin ristiriidassa lukijan olettamuksen kanssa. Ohjetekstin sisäinen tekstuaalinen kirjoittaja voi olla hyödyllistä tuoda näkyvämmäksi kuin usein on tehty. (Coney & Chatfield 1996, 25-26.) Vahvempi, persoonallisempi tekstin sisäinen kirjoittajan ääni voi auttaa luomaan ohjeen lukemisesta sosiaalista vuorovaikutusta muistuttuvan tapahtuman (Coney & Chatfield 1996, 28).

Eräs käyttöohjeiden käyttötarkoitus on tukea ohjeiden käyttäjää uuden oppimisessa. Vaikka käyttäjä olisi uuden palvelun käyttäjänä aloittelija, häntä on kuitenkin syytä pitää asiantuntijana omalla alallaan. Käyttäjä myös soveltaa jo tietämäänsä opetellessaan uutta, jolloin hänellä on erilaisia oletuksia ja odotuksia uuden palvelun käyttämisestä ja sisällöstä. Nämä ennakkokäsitykset voivat olla uuden oppimisen kannalta hyödyllisiä tai harhaanjohtavia. (Carroll & Rosson 1998, 9.) Van Loggemin & Lundinin (2013, 5-6) mukaan oikeanlainen käyttöliittymän mentaalinen malli auttaa käyttäjää jonkin verran, kun taas virheellinen malli voi vaikeuttaa käyttäjän toimintaa hyvin paljon.

Teknisen viestinnän oppaissa toistuu ohje käyttää kohdeyleisön tuntemaa ja käyttämää sanastoa (Laue 2017, 2). Novick & Ward (2006a, 90) esittävät, että ohjeisiin pitäisi sisältyä mahdollisuus antaa niistä palautetta, jolloin ohjeiden laatijoiden olisi mahdollista saada tietoa siitä, mikä on ohjeiden käyttäjille sopiva yksityiskohtaisuuden taso sekä millaista sanastoa ohjeiden käyttäjät itse käyttävät.

2.3 Tietoperustan yhteenveto

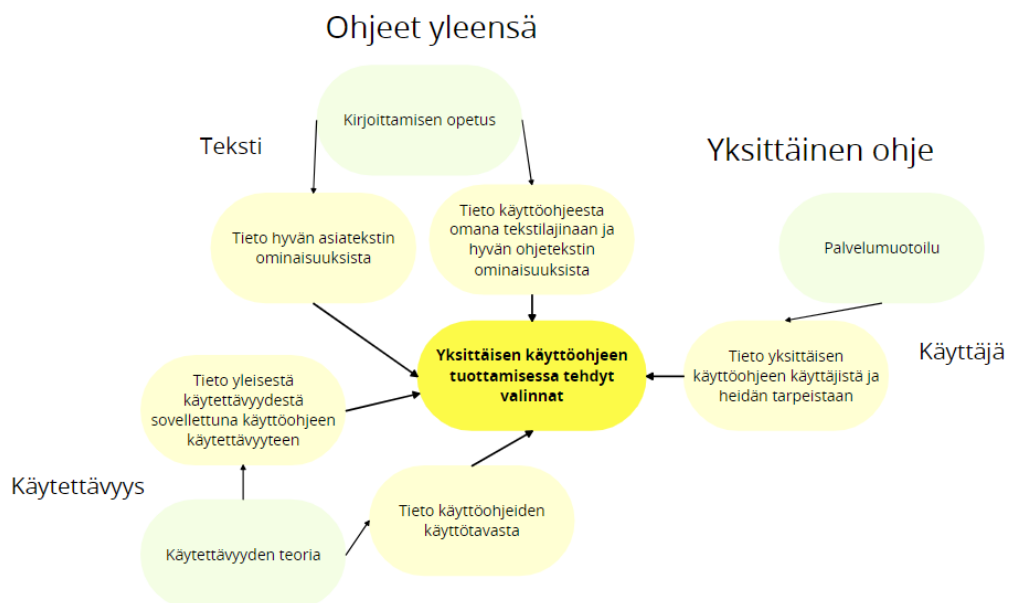
Kehittämistyön tietoperusta nojaa kirjoittamisen tutkimuksen tarjoamaan ymmärrykseen kirjoittamisprosessista, tekstilajin käsitteeseen, käyttöohjeiden kirjoittamisen ohjeisiin, käyttöohjeiden käytettävyyden ja käytettävyyden testaamisen tutkimukseen sekä yleiseen käytettävyyden teoriaan.

Tekstilajin käsite auttaa ymmärtämään erityyppisten tekstien tarkoituksenmukaista erilaisuutta. Käyttöohjeita tai laajemmin ohjeita voidaan pitää omana tekstilajinaan: Käyttöohjeen kirjoittajalla ja lukijalla on käsitys siitä, millainen teksti käyttöohje on ja mikä on sen tarkoitus. Tekstiä on syytä arvioida oman lajinsa edustajana ja suhteessa siihen, millaisiin tarpeisiin kyseisen lajin tekstit vastaavat. Käyttöohjeiden tekijät tukeutuvat kirjoittaessaan omaan tietämykseensä hyvän asiatekstin ominaisuuksista. Ymmärrystä siitä, millaisina hyviä ohjeita on totuttu pitämään ja mitä niiltä vaaditaan, on haettu tutustumalla työelämän kirjoittamisoppaiden ohjetekstejä koskeviin osuuksiin sekä ohjeiden laatimiseen liittyvään eurooppalaiseen standardiin.

Käyttöohjeiden käytettävyyden tutkimus tarjoaa tietoa siitä, millaisia käyttöohjeita käyttäjät itse pitävät hyvinä ja millaiset ohjeet ovat toimineet hyvin myös testitilanteissa. Tutkimus tarjoaa tietoa myös siitä, miten käyttöohjeiden käytettävyyttä voi testata loppukäyttäjien kanssa. Käytettävyyden teoria tarjoaa yleistä ymmärrettävyyttä käytettävyydestä, joka on sovellettavissa myös käyttöohjeisiin, kun käyttöohje nähdään käyttöliittymänä, jonka avulla käyttäjä käyttää ohjeen kuvaamaa palvelua. Tietoperustassa on huomioitu käyttöohjeiden käyttämiseen käyttötapa sekä käyttötilanteen kolmivaiheinen rakenne.

Käytettävyydestä ja tekstien kehittämisestä ohjeiden tekijä saa yleistä tietoa siitä, mitä ohjeiden tuottamisessa on hyvä ottaa huomioon sekä kuinka tekstejä kannattaa kirjoittaa. Tietyn yksittäisen ohjeen tuottamisessa on kuitenkin tarpeen tuntea juuri kyseisen ohjeen käyttäjät ja varmistaa ohjeen käytettävyys juuri heillä. Palvelumuotoilu tarjoaa ohjeen tekijälle työvälineitä, joiden avulla ohjeen tekijä voi hankkia tietoa yksittäisen ohjeen käyttäjistä sekä testata ohjetta.

Kuviossa 2 havainnollistetaan sitä, millaista tietoa ohjeiden tekijä voi saada työnsä avuksi palvelumuotoilusta, käytettävyyden tutkimuksesta ja kirjoittamisen opetuksesta.



Kuvio 2: Käyttöohjeen tuottamisessa tehdyt valinnat ja niiden taustalla vaikuttava tieto käyttäjistä, käytettävyydestä ja teksteistä

3 Kehittämisasetelma ja kehittämistyön eteneminen

Tässä luvussa kuvataan kehittämistyön kehittämisasetelmaa. Ensin luvussa 3.1 esitellään laadullisen tutkimuksen kysymyksenasettelua ja lähestymistapaa ja sen jälkeen luvussa 3.2

palvelumuotoilua kehittämistyön menetelmänä. Luvussa 3.3 kuvataan kehittämistyön eteneminen palvelumuotoilun tuplatimanttimallin vaiheiden mukaisesti.

3.1 Laadullinen tutkimus

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tutkimuskysymyksiä olivat:

- Miten toimeksiantajaorganisaatioissa tuotetaan loppukäyttäjöitä?
- Millaisia haasteita ohjeiden tuottamiseen liittyy?
- Kuinka ohjeiden tekijöitä voidaan tukea ohjeiden tekemisessä?

Nämä tutkimuskysymykset ohjasivat laadullisen tutkimuksen kysymyksenasetteluun ja menetelmien käyttöön. Voi sanoa, että kehittämistyön perusasetelma on laadullinen ja kuvaileva.

Laadullinen tutkimus perustuu eksistentiaalis-fenomenologis-hermeneuttiseen tieteenfilosofiaan. Laadullinen tutkimus soveltuu hyvin tutkimusaiheisiin, joissa kiinnostuksen kohteena ovat tapahtumien yksityiskohtaiset rakenteet, ei niiden yleisluontoinen jakautuminen. Ollaan siis kiinnostuneita tietyissä tapahtumissa mukana olleiden yksittäisten toimijoiden merkitysrakenteista sekä halutaan tutkia luonnollisia tilanteita ja mahdollisesti niihin sisältyviä syy- ja seuraussuhteita. (Metsämuuronen 2006, 88.) Tässä kehittämistyössä kiinnostuksen kohteina ovat yksittäisten ohjeiden tekijöiden kokemukset ja haasteet sekä niihin vastaaminen melko rajatussa kontekstissa eli yhden työnantajan henkilöstön tarpeet sekä henkilöstön tuottamat ohjetekstit, jotka käsittelevät pääasiassa julkisen opetus- ja tutkimussektorin verkkopalveluita.

Laadullinen tutkimus soveltuu hyvin ihmisten väliseen vuorovaikutukseen ja kieleen liittyvien aiheiden tutkimiseen (Puusa & Juuti 2020a, luku 4), ja on siksi luonteva tapa lähestyä käyttöohjeisiin liittyvää tutkimusaihetta. Kehittämistyön aineistossa haastattelut olivat merkittävässä roolissa, ja kehitystyön tärkein tuotos on teksti eli käsikirja käyttöohjeiden tekijöille. Kehitystyön syvempi tavoitekin on tekstien eli käyttöohjeiden parantaminen.

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tekeminen oli luonteeltaan osallistuvaa, tilanteeseen sidottua, yhteistyötä vaativaa ja itseään tarkkailevaa. Käsikirjan kehittäminen sekä ymmärryksen kerryttäminen aiheesta etenivät rinta rinnan, kun haastattelut, työpajat ja käsikirjasta kerätty palaute tarjosivat mahdollisuuden oppia lisää ohjeiden tekijöistä, heidän toiminnastaan sekä heidän tuottamistaan ohjeista. Organisaation jäsenenä oli luontevaa pyrkiä tasa-arvoiseen asetelmaan ja oppimisen mahdollistamiseen puolin ja toisin. Toisaalta oli tärkeää tietoisesti säilyttää sellainen etäisyys, joka mahdollista neutraalien, ei-arvottavien havaintojen sekä sellaisten tulkintojen tekemisen, joilla voitiin päästä yksittäisten huomioiden tasolta laaja-alaisempaan analyysiin eli tutkimuksellisuuteen.

3.2 Palvelumuotoilu kehittämistyön menetelmänä

Palvelumuotoilu tuo muotoilun toimintatapoja palvelujen kehittämiseen ja yhdistää niitä perinteisiin palvelun kehittämisen menetelmiin uudella tavalla (Tuulaniemi 2011, 24). Palveluihin liittyvä liiketoiminta on keskeisessä roolissa kehittyneissä talouksissa, ja Suomessakin palvelujen osuus bruttokansantuotteesta on noin 70 % (Tilastokeskus 2023). Palvelun käsitteen määrittely lyhyesti mutta kaikenkattavasti silti vaikeaa. Tuulaniemi (2011, 59) tiivistää erilaisia palvelun määritelmiä muutamaan piirteeseen, joiden mukaan palvelu on toimintana:

- ratkaisukeskeistä
- prosessimaista
- kokemuksellista
- ei-omistettavaa
- vuorovaikutteista

Palvelun erityislaatuisuuteen muotoilun kohteena kuuluu myös palvelun muuttuvuus: käyttäjän läpikäymä polku voi vaihdella eri tilanteissa ja esimerkiksi asiakaspalvelutilanne on aina uniikki. Palvelu voi siksi olla monimutkainen kokonaisuus, johon vaikuttavia yksityiskohtia on runsaasti, mikä tuottaa haasteita palvelumuotoilulle.

Myöskään muotoilun määrittely ei ole ollut yksinkertaista, varsinkaan silloin, kun puhutaan muiden kuin fyysisten tuotteiden muotoilusta. Goodwin (2009, 3) korostaa visualisoimista: muotoilu on taito, jonka avulla visualisoidaan ratkaisuja ihmisten tarpeisiin. Myös Miettinen (2014, 17) nostaa esiin visuaalisen kehittämisosaamisen muotoilun ytimeen kuuluvana. Myös Lockwood (2010, 21-22) korostaa visuaalistamisen merkitystä sekä kuvaa muotoiluajattelua ennen kaikkea innovaatioprosessina, joka auttaa tunnistamaan käyttäjien tarpeita, löytämään niihin uusia ratkaisuja sekä tunnistamaan uusia liiketoimintamahdollisuuksia.

Palvelumuotoilu perustuu muotoiluajatteluun, jota palvelumuotoilussa sovelletaan palvelujen kehittämiseen. Lockwood (2010, 15-16) tunnistaa muotoiluajattelun piirteiksi monialaisen yhteistyön, kokeilevuuden, korkean tason prototyyppien kehittämisen ja testaamisen sekä virheiden nopean löytämisen ja korjaamisen. Prosessiin kuuluu lisäksi tarkkailua, nopeaa oppimista ja ideoiden visualisoimista (Lockwood 2010, 19). Prototyyppijä voidaan pitää dialogin välineenä, kun niitä hyödynnetään aitojen käyttäjien kanssa testaamisessa ja pilotoimisessa (Lockwood 2010, 27). Tuulaniemi (2011, 64) toteaa palvelumuotoilun olevan nimenomaan tekemistä ja prosessi.

Lockwood (2010, 19-21) viittaa muotoiluajattelulla muotoilijan ongelmaratkaisutaitoon ja välineisiin sekä liittää muotoiluajatteluun viisi pääperiaatetta:

- kenttätöön kautta hankittu syvä ymmärrys ja empatia käyttäjiä kohtaan
- yhteistyö käyttäjien kanssa sekä monialaisten työtiimien kesken
- palautteen hankkiminen hyödyntämällä esimerkiksi kokeiluja ja prototyyppijä
- suunnitelmien visualisoiminen
- liiketoiminnan kehittäminen ja analysoiminen rinnakkain tuotteen tai palvelun kehittämisprosessin kanssa

Kun suunnittelun kohteena on palvelu, ihminen palvelun käyttäjänä täytyy asettaa kehittämistyön keskiöön (Tuulaniemi 2011, 66). Lockwoodin mukaan (2010, 19) muotoiluajattelu on ihmiskeskeinen innovaatioprosessi, jossa voi olla mukana käyttäjiä, suunnittelijoita ja liiketoiminnan asiantuntijoita. Palvelumuotoilun avulla varsinkin muotoilun prosessi- ja menetelmäosaamista sekä visualisointia ja prototypointia voidaan hyödyntää palvelutuotannossa (Tuulaniemi 2011, 63).

Miettinen liittyy muotoiluajatteluun ratkaisukeskeisyyden ja innovaatioiden tuottamisen sekä kyvykkyyden kehittäminen liiketoimintaa ennakoivien ja prototyyppijä hyödyntäen. Muotoiluajattelun avulla myös monialaisen asiantuntijuuden sekä erilaisten sidosryhmien yhteistyö on mahdollista. (Miettinen 2014, 11-12). Tällöin muotoilun ja muotoilijan roolina on tuoda monenlaisen asiantuntijuuden osaaminen yhteen sekä tarjota työkaluja ja menetelmiä, joita monimuotoinen asiantuntijajoukko voi hyödyntää tuottaessaan yhteisiä ratkaisuja tunnistettuihin ongelmiin (Miettinen 2014, 15).

Ojasalo, Koskelo & Nousiainen (2014, 202) ovat nostaneet esiin tarpeen yhdistää tulevaisuusajattelua ja tulevaisuudentutkimuksen menetelmiä palvelumuotoiluun, kun tavoitteena on tulevaisuusorientoitunut palveluinnovaatioprosessi. Palvelumuotoilulla ja tulevaisuusajattelulla on yhteisiä lähtökohtia - molemmat ovat tulevaisuussuuntautuneita ja osallistavia luovan ongelmanratkaisun menetelmiä (Ojasalo, Koskelo & Nousiainen 2014, 201).

Palvelumuotoiluprojektissa kehitysprosessi on luonteeltaan iteratiivinen, ja siinä on mahdollista siirtyä myös takaisin aiempiin vaiheisiin, esimerkiksi hankkimaan uutta tietoa käyttäjistä, jos uusia tiedon tarpeita ilmenee. Työskentely on käytännönläheistä ja osallistavaa, joten palvelumuotoiluprojektissa voidaan hyödyntää paitsi käyttäjien ja asiakkaiden ymmärrystä, myös monenlaisten ammattiryhmien asiantuntemusta ratkaistavista ongelmista. (Stickdorn ym. 2018, 13-14.)

Palvelumuotoilu on luonteeltaan monitieteistä (van Oosterom ym. 2010, 29), ja myös tämä kehittämistyö yhdistää palvelumuotoiluun sekä yleistä käytettävyyden teoriaa että kirjoittamisen opetuksen ja tekstilajin tutkimusta. Tarve huomioida lukija työelämän tekstien tuottamisessa ja kehittämisessä on yleisesti tunnistettu ja tunnustettu, mutta konkreettisia

välineitä on ollut tarjolla niukasti. Palvelumuotoilun menetelmät tuovat tähän tarpeellista apua.

Sisältömuotoilussa pyritään yhdistämään palvelumuotoilun välineitä sisällöntuotantoon, eli muotoiluajattelusta haetaan näkökulmia ja välineitä viestinnän ja tekstien kehittämiseen. Tällainen lähtökohta sopii erityisen hyvin työelämän teksteille, joiden kehittämisessä on keskeistä tuntee tekstin lukija, selvittää hänen tarpeensa sekä ratkaista se, millainen sisältö vastaa tunnistettuihin tarpeisiin parhaiten (Richards 2017, 2.). Sisältömuotoilu on melko uusi palvelumuotoilun alue, josta en ole löytänyt akateemista tutkimusta.

Sisältömuotoilu ei keskity vain kirjoitetun tekstin tuottamiseen vaan ohjaa tunnistamaan käyttäjän tarpeet ja vastaamaan niihin myös esitettävän tiedon muotoa ja julkaisukanavaa valittaessa. Kyseeseen voi tulla esimerkiksi teksti, kuva, diagrammi, taulukko tai video. (Richards 2017, 2.) Keskeistä on ymmärrettävyys ja oikea-aikaisuus käyttäjän kannalta: tiedon tarjoaminen helposti omaksuttavalla ja löydettävällä tavalla silloin, kun käyttäjä sitä tarvitsee.

Monia palvelumuotoilun työkaluja on mahdollista hyödyntää sisältömuotoilussa. Erilaisia työkaluja on kuvattu kuvassa 1 jaoteltuna sen mukaan, millaista tietoa ne antavat sisältömuotoilua varten, eli millaisiin kysymyksiin eri työkaluilla voidaan tuottaa vastauksia.



Kuvio 3: Palvelumuotoilutyökalujen hyödyntäminen sisältömuotoilussa

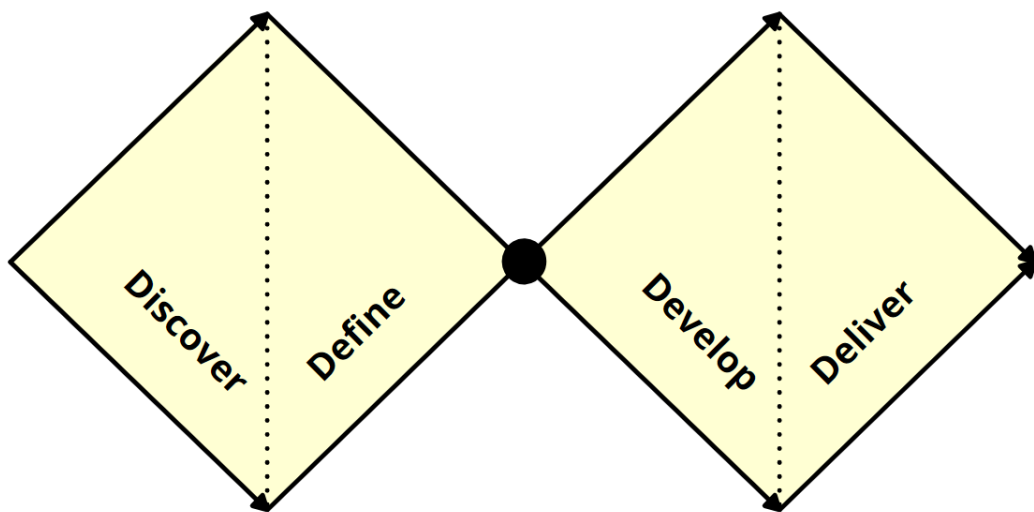
Tekstin lukijoista saadaan tietoa käyttäjätutkimuksen menetelmin, ja tietoa voidaan tiivistää esitettäväksi persoonina. Persoonat voivat toimia apuna, kun pyritään huomioimaan tekstien erilaiset käyttäjät, heidän tarpeensa ja käyttämänsä kieli. Käyttäjien käyttämästä kielestä voidaan saada tietoa esimerkiksi käyttäjähaastatteluista, ja hyödyntämällä käyttäjien käyttämää kieltä voidaan parantaa esimerkiksi tekstin ymmärrettävyyttä ja löydettävyyttä (Metts & Welfle 2020, 32).

Käyttäjän tekstiin kohdistamia tarpeita voi hahmottaa käyttäjätarinoiden ja tehtävätarinoiden avulla. Ne ovat hyödyllinen työkalu, kun tunnistetaan, mitä käyttäjälle on tarpeen kertoa sekä kuinka yksityiskohtainen tekstin on tarpeen olla. (Richards 2017, 96-98.)

Oikea-aikaisuuden tunnistamisessa käyttäjän polun hahmottaminen on hyödyllinen työkalu. Käyttäjän polku voi myös auttaa löytämään oikean julkaisukanavan. Julkaisukanava puolestaan asettaa vaatimuksia sisällön muotoilulle. Jos ohje on julkaistu verkkosivulla, sitä todennäköisesti luetaan samalla tavalla kuin verkkotekstejä yleensäkin eli silmäilleen (Weinreich, Obendorf, Herder & Mayer 2008, 20).

3.3 Kehittämistyön eteneminen tuplatimanttimallin mukaisesti

Tuplatimanttimalli on palvelumuotoilussa laajasti hyödynnetty, Design Councilin alun perin vuonna 2003 tunnetuksi tekemä suunnitteluprosessia kuvaava malli. Tuplatimanttimalli valittiin tähän kehittämistyöhön, koska se on toisaalta strukturoitu and vaiheittain etenevä, mutta toisaalta iteratiivinen ja dynaaminen (Tossavainen, Kaartti, Alakoski & Toivonen 2014, 1342). Jo ennen kehitystyötä oli odotettavissa, että ohjeiden tekijän käsikirjan muokkaaminen kulkisi dynaamisesti mukana läpi koko kehitysprojektin. Kehitystyöhön tarvittiin kuitenkin järjestelmällistä kehittämistä tukeva, vaiheittainen malli, jonka avulla olisi mahdollista kerryttää tietoa ohjeiden tekijöistä ja heidän haasteistaan ja saada tämä tietämys hyödynnettyä ohjeiden tekijän käsikirjan kehittämisessä.



Kuvio 4: Suunnittelu- ja innovaatioprosessin tuplatimanttimalli (mukaillen Design Council 2023)

Mallin ensimmäisessä vaiheessa (discover) pyritään selvittämään, mikä kehitystyön avulla ratkaistava ongelma on. Ongelman ymmärtämistä varten kerätään aineistoa, eikä ymmärrystä ongelman luonteesta perusteta pelkkiin oletuksiin. (Design Council 2023.)

Toisessa vaiheessa (define) ensimmäisen vaiheen tiedonkeruussa saatu aineistoa analysoidaan ja analyysin pohjalta muodostetaan käsitys ratkaistavasta ongelmasta (Design

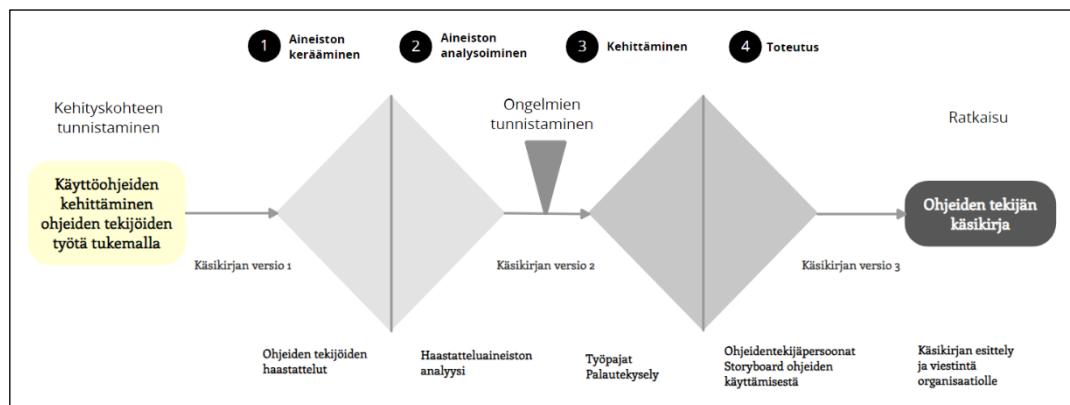
Council 2023). Vaiheen 2 jälkeen pyrkimyksenä on niin syvä ymmärrys nykytilanteesta ja tulevaisuuden tarpeista, että voidaan tunnistaa, mikä tai mitkä ovat ne ongelmat, joita ensisijaisesti kannattaa lähteä ratkaisemaan. Muodostettua käsitystä voidaan myös kuvata tarpeen mukaan eri tavoin havainnollistettuna. Vasta tämän jälkeen siirrytään muotoilemaan varsinaisia ratkaisuja ongelmaan.

Mallin kolmannessa vaiheessa (develop) haetaan erilaisia ratkaisuja ongelmaan. Vaiheeseen voi kuulua monenlaista yhteistoimintaa erilaisten sidosryhmien yhteistyönä. Vaiheessa voidaan tehdä myös erilaisia kokeiluja esimerkiksi prototyyppien ja niistä hankittavan palautteen muodossa. (Design Council 2023.)

Neljännessä vaiheessa (deliver) toimitetaan ratkaisu ongelmaan. Ratkaisuja voi olla tarjolla useita, ja niitä voidaan yhä testata käyttäjillä. Testaamisen jälkeen voidaan valita, mitä ratkaisuja kehitetään edelleen tai viedään käyttöön sellaisenaan. (Design Council 2023.)

Tiivistetysti voidaan todeta, että mallin ensimmäinen timantti (discover- ja define-vaiheet) keskittyy ongelman selvittämiseen ja toinen timantti (develop- ja deliver-vaiheet) ongelman ratkaisemiseen (Design Council 2023). Molemmissa timanteissa timantin ensimmäiseen puoleen kuuluu vaihtoehtojen avoinna pitäminen: selvitetään, mitä eri ongelmia voi olla ja kerätään ymmärrystä lisäävää aineistoa (discover-vaihe) sekä etsitään ja hahmotellaan erilaisia ratkaisuja (develop-vaihe). Molempien timantin toisen puolen aikana pyritään rajaamaan vaihtoehtoja: tiivistetään ja analysoidaan kerätty aineisto sekä valitaan ratkaistava ongelma tai ongelmat (define-vaihe) ja valitaan ratkaisu tai ratkaisut, jotka viedään tuotantoon tai edelleen kehitettäväksi (deliver-vaihe). Ensimmäistä timanttia voi kutsua myös ideoimisvaiheeksi ja toista timanttia kehittämisvaiheeksi (Tossavainen ym. 2014, 1341).

Tuplatimanttimallin hyödyntämistä tässä kehittämistyössä on havainnollistettu kuviossa 5.



Kuvio 5: Tuplatimanttimalli tämän kehittämistyön kehiksenä (mukailen Design Council 2023)

Kehittämistyön vaiheittainen eteneminen tässä kehittämistyössä kuvataan luvuissa 3.3.1 aineiston kerääminen (vaihe 1), 3.3.2 aineiston analysoiminen (vaihe 2), 3.3.3 kehittäminen (vaihe 3) ja 3.3.4 toteutus (vaihe 4).

Vaikka tuplatimanttimalli visuaalisena kuviona näyttää lineaariselta prosessilta, palvelumuotoiluprosessi on kuitenkin luonteeltaan iteratiivinen (van Oosterom ym. 2010, 126-127). Iteratiivisuus oli havaittavissa myös tämän kehittämisprosessin aikana.

3.3.1 Aineiston kerääminen

Tuplatimanttimallin ensimmäisessä, datan keräämisen vaiheessa hankittiin tietoa, jonka pohjalta voitiin muodostaa käyttäjätarpeesta. Ohjeiden tekijöiden haastatteluilla pyrittiin saamaan tietoa ohjeiden tekijöiden kohtaamista haasteista sekä ohjeiden tekemisen prosessista ja siihen vaikuttavista asioista.

Vaikka laadullinen tutkimus ei ole luonteeltaan hypoteesien rakentamista ja niiden testaamista, voi Puusan ja Juutin (2020a, luku 4) mukaan myös laadulliseen tutkimukseen liittyä työhypoteeseja tutkimuksen lopputulemasta sekä sellaisia alustavia käsityksiä, joiden pohjalta tutkija suuntaa kiinnostustaan ja hakee tietoa. Oletuksena kehittämistyön alussa oli, että ohjeiden tekijät tahtovat tuottaa helppolukuisia ja selkeitä ohjeita ja että he ovat motivoituneita kehittämään ohjeita, jos heille voidaan tarjota konkreettisia neuvoja ohjeiden kehittämistyön avuksi. Kehittämistyön lopputuotokseksi suunniteltiin alusta asti yrityksen wikisivuilla julkaistavaa ohjeistusta loppukäyttäjäohjeiden tekijöille. Oli oletuksena, että tällaisesta ohjeistuksesta olisi apua ohjeiden tekijöille ja että käsikirjamainen ohjeistus olisi hyvä tapa kerätä yhteen juuri kyseisen organisaation tarpeisiin vastaava sisältö.

Ensimmäinen versio ohjeiden tekijän käsikirjasta tuotettiin jo ennen projektin varsinaista tiedonkeruuvaihetta. Tähän liittyi tunnistettu vaara siitä, että ongelmia ryhdyttäisiin ratkaisemaan ennen kuin niistä olisi riittävästi tietoa, jolloin ratkaisu ei ehkä palvelisi käyttäjiä eli ohjeiden tekijöitä parhaalla mahdollisella tavalla. Kävi kuitenkin ilmi, että projektin käynnistymisen kannalta oli tarpeen pystyä osoittamaan organisaatiolle, mitä konkreettista projekti voisi tuottaa ja mitä sisältömuotoiluohjeistus voisi tarkoittaa käyttöohjeisiin sovellettuna.

Ensimmäinen versio loppukäyttäjäohjeiden tekijöille suunnitellusta ohjeistuksesta tuotettiin sen perusteella, millaista tietoa ohjeistuksen tekijällä oli organisaation jäsenenä organisaation tuottamista ohjeista sekä ohjeiden tekijöiden kohtaamista haasteista ennen kehitysprojektin käynnistymistä. Tietolähteenä olivat ohjeista käydyt keskustelut organisaation jäsenien kanssa sekä erilaisiin ohjeisiin tutustuminen. Lisäksi Helsingin kaupungin verkkosivujen sisältömuotoiluohjeistus (Helsingin kaupunki 2023) toimi vertailukohtana sille, mitä ohjeistus voisi olla. Yksityiskohtainen ja siksi hyödyllinen ohjeiden

kirjoittamisen opas käsikirjan ensimmäisen version laadinnassa oli Achelingin ”Writing Plain Instructions” (Achteling 2012).

Käsikirjan ensimmäinen versio toimi projektin käynnistymisvaiheen esittelyssä sekä ohjeiden tekijöiden haastatteluissa rajaesineenä. Rajaesineen käytöllä pyrittiin tarjoamaan kontekstia ja mahdollistamaan keskustelu erilaisissa tehtävissä työskentelevien, eritaustaisten organisaation jäsenten kanssa (Pöyry-Lassila 2017, 27). Tavoitteena oli siis välittää ja luoda yhteistä merkitystä sille, mitä ohjeiden tekijöille suunnattu ohjeistus voisi olla.

Ohjeistuksessa oli kuitenkin jo sen verran sisältöä, että siitä oli myös mahdollista pyytää palautetta haastateltavilta. Näin käsikirjan ensimmäistä versiota käytettiin haastatteluissa myös prototyypin tapaan.

Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina haastatteluina, joiden haastattelurunko on liitteenä 2. Haastattelujen käyttö sopi tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tiedonkeruun menetelmäksi hyvin, koska tarkoitus ei ollut niinkään selvittää, millaisia käyttöohjeet ovat vaan miksi ne ovat sellaisia kuin ovat, miten ohjeita laaditaan ja mikä siinä tuottaa ongelmia. Haettiin siis syvällistä ymmärrystä ja laajaa laadullista aineistoa. Haastatteluissa pyrittiin selvittämään myös, ovatko ohjeiden tekijöille suunnatut ohjeet hyvä tapa tukea ohjeiden tekijöitä, missä määrin ohjeistuksen ensimmäinen versio palvelisi heidän tarpeitaan, miten ohjeistusta voisi kehittää kehittämistyön tulevissa vaiheissa sekä voisiko ohjeiden tekijöitä tukea myös jollain muulla tavalla. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina, koska oletuksena oli, että osallistujien välisen dynamiikan ja yhteisen merkityksen muodostuksen analysoiminen ei tarjoaisi parempia vastauksia kehittämistyön tutkimuskysymyksiin kuin haastateltavan ja haastattelijan väliset kahdenkeskiset haastattelut.

Puolistrukturoidussa haastattelussa on mahdollista käyttää avoimia kysymyksiä ja pyytää haastateltavilta tarkennuksia. Jos haastateltava tuo esiin jotain yllättävää ja täysin uutta, on haastattelussa mahdollista pureutua myös tällaisiin uusiin avauksiin. Koska käytössä ei ole valmiita vastausvaihtoehtoja, on mahdollista saada vastaukset haastateltavan itse muotoilemina, niin että haastateltavan oman kokemusmaailman tavoittaminen on helpompaa kuin strukturoidussa haastattelussa tai kyselytutkimuksessa olisi. (Puusa 2020a, luku 6.)

Haastattelutekniikoista myös vähemmän strukturoitu teemahaastattelu (ks. esimerkiksi Hyvärinen, Suoninen & Vuori 2021) olisi voinut olla sopiva, mutta haastattelijan roolissa oli turvallisempaa tukeutua puolistrukturoituun haastattelurunkoon ja varmistua näin siitä, että haastateltavilta saatiin vastauksia ennalta tunnistettuihin kysymyksiin. Näin samoihin konkreettisiin kysymyksiin liittyvää aineistoa saatiin riittävä määrä, vaikka haastateltavia oli melko vähän. Toisaalta teemahaastattelu olisi voinut antaa vielä paremman mahdollisuuden eläytyä haastateltavien omaan kokemusmaailmaan.

Haastattelujen tekeminen eteni seuraavien vaiheiden kautta:

- haastateltavien rekrytointi ja valinta
- haastattelut
- haastatteluaineiston litteroiminen
- haastatteluaineiston analyysi
- haastatteluaineiston tärkeimpien löydösten tunnistaminen

Toimeksiantajaorganisaatiosta rekrytoitiin viisi haastateltavaa, joilla on kokemusta loppukäyttäjäohjeiden tekemisestä. Alkuperäisen suunnitelman mukaan haastateltavista oli tarkoitus saada kolme osallistujaa projektin jatkoon kehittämään jotain valitsemaansa oman palvelunsa ohjetta ohjeiden tekijän käsikirjan avulla sekä osallistumaan työpajaan, jossa kehitetään ja kommentoidaan ohjeita yhteistyönä. Haastateltavien valinnassa huomioitiin mahdollinen työpaja siten, että pyrittiin löytämään hieman samankaltaisten palveluiden ohjeita tehneitä haastateltavia, jotta osallistujien olisi helpompi kommentoida toistensa ohjeita työpajassa. Konkreettinen ohjeiden kehittäminen käsikirjan avulla ja yhteinen työpaja eivät kuitenkaan toteutuneet, koska haastateltaviksi ei löytynyt henkilöitä, joilla olisi juuri parhaillaan ollut jokin ohje työstettävänä tai muuten aikaa osallistua työpajaan.

Haastateltavien valinnassa pyrittiin saamaan mukaan sekä kokeneita ohjeiden tekijöitä että vasta ensimmäiset ohjeensa tehneitä asiantuntijoita. Viidestä haastateltavasta kaksi oli ohjeiden tekijöinä uusia ja kolmella oli ohjeiden tekemisestä pitkä kokemus. Kahdella runsaasti kokemusta omaavalla oli myös kokemusta muiden ohjeiden tekijöiden tukemisesta ja ohjeistamisesta.

Tehtävänimikkeiltään haastateltavat olivat uusien tai jo pitkään käytössä olleiden digitaalisten palvelujen projekti- tai palvelupäälliköitä sekä asiantuntijoita ja koordinaattoreita, joiden tehtäviin kuuluu myös ohjeiden laatimista. Kyseiset palvelut ovat opetushallinnon tarpeisiin opetusalan eri sektoreille tuotettuja palveluita, joiden käyttäjät ovat esimerkiksi oppilaitosten, varhaiskasvatusoimijoiden ja kuntien työntekijöitä.

Ennen haastatteluja haastateltaville toimitettiin opinnäytetyön tietosuojailmoitus, jossa on määritelty:

- tutkimuksen rekisterinpitäjä
- yhteyshenkilö henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa
- henkilötietojen käsittelyn tarkoitus
- henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste
- kerättävät henkilötiedot (haastateltavien nimet, haastattelujen videotallenteet ja tallenteista tehdyt litterointiaineistot)

- henkilötietojen tietolähteet
- henkilötietojen luovutukset
- henkilötietojen siirto EU- ja ETA-maiden ulkopuolelle
- henkilötietojen käsittely opinnäytetyön tekemisen aikana ja sen jälkeen (mukaan lukien tietojen säilytysaika)
- henkilötietojen suojauksen periaatteet
- rekisteröidyn oikeudet

Haastatelluilta pyydettiin kirjallinen osallistumis- ja tallennuslupa ennen haastatteluja.

Haastattelut järjestettiin Zoom-videoneuvotteluina, jotka tallennettiin videona.

Haastattelijan ja haastateltavan keskusteleminen samassa tilassa olisi mahdollistanut myös ei-sanallisen viestinnän paremmin, mutta videoneuvotteluina haastattelujen tallentaminen oli helpompaa ja etähaastattelut myös säästivät haastateltavien aikaa.

Kehitystyötä varten haluttiin pitää avoinna se mahdollisuus, että käyttöohjeiden laatijoiden kohtaamat ongelmat olisivatkin jotain sellaista, mihin ohjeiden tekijän käsikirjalla ei pystyttäisiin vastaamaan. Siksi haastatteluissa pyrittiin siihen, että käsikirjan ensimmäinen versio ei liiaksi ohjaisi haastateltavia. Haastattelujen alku käytiin ilman käsikirjaa ja vasta lopuksi katsottiin yhdessä käsikirjaa ja keskusteltiin siitä.

3.3.2 Aineiston analysoiminen

Tuplatimanttimallin vaiheessa kaksi, aineiston analysoiminen, haastatteluaineisto analysoitiin ja sen pohjalta tunnistettiin joukko ongelmia. Ongelmia peilattiin ohjeiden tekijän käsikirjan ensimmäiseen versioon.

Ennen aineiston analysoimista haastatteluaineisto litteroitiin puheen osalta, mutta litterointiin ei sisällytetty esimerkiksi keskusteluntutkimuksen litterointiin kuuluvia taukojen pituuksia, sävelkorkeuksien nousuja ja laskuja, naurua tai haastateltavien ilmeitä tai eleitä. Litterointi oli kehittämistyön kannalta tärkeä työvaihe, koska litteroitu aineisto mahdollisti sen, että analyysivaiheessa oli mahdollista hyödyntää haastateltavien puhetta sellaisena kuin he ovat itse sitä tuottaneet. Näin oli mahdollista säilyttää analyysivaiheessa mukana haastateltavien omia sanavalintoja ja saada kiinni heille tärkeistä arvoista ja asenteista.

Haastatteluaineiston analysoimisessa hyödynnettiin sisällönanalyysia. Sisällönanalyysi on laadullisen aineiston analyysimenetelmä, jota on kehitetty ja toteutettu monenlaisin tavoin, mutta jonka keskiössä on aina aineiston tulkinta vaihteittain kohti käsitteellisempää ymmärrystä aineistosta ja tarkasteltavasta ilmiöstä (Puusa 2020b, luku 9). Tästä analyysitavasta voidaan puhua myös laadullisena sisällönanalyysina (Vuori 2021) erotuksena sisällönanalyysiksi kutsuttuun aineiston tilastolliseen analyysiin.

Hyödyntämällä sisällönanalyysia tämän kehittämistyön aineiston analysoimisessa oli tavoitteena systematisoida analysoimisprosessia ja varmistaa se, että analyysissa päästään tulkintoihin, eikä jäädä vain yksittäisten havaintojen ja aineistosta esiin nostettujen lainausten tasolle.

Sisällönanalyysissa litteroitu haastatteluaineisto pelkistetään aluksi yksittäisiksi analyysiyksiköiksi, kuten yhden asian sisältäviksi väitteiksi. Tämän jälkeen aineistoa luetaan, kategorisoidaan, teemoitellaan ja lopulta tulkitaan. (Puusa 2020b, luku 9.) Tavoitteena on toisaalta lähestyä aineistoa avoimesti ja antaa sen puhua puolestaan, mutta toisaalta hakea aineistosta vastauksia ja näkemyksiä tunnistettuihin tutkimuskysymyksiin.

Sisällönanalyysin kulku Tuomen ja Sarajärven (2018, 123) mukaan noudattaa seuraavia vaiheita:

1. Pelkistettyjen ilmaisujen etsiminen ja merkitseminen
2. Pelkistettyjen ilmaisujen listaaminen
3. Samankaltaisuuksien ja erilaisuuksien etsiminen ilmaisuista
4. Pelkistettyjen ilmaisujen yhdistely ja alaluokkien muodostaminen
5. Alaluokkien yhdistäminen ja yläluokkien muodostaminen
6. Yläluokkien yhdistäminen pääluokaksi tai yhdistäväksi luokaksi

Aluksi aineistoa siis pelkistetään karsimalla siitä tutkimuksen tai kehittämistyön kannalta epäolennainen aines ja kiteyttämällä olennainen sisältö pelkistetyiksi ilmauksiksi. Pelkistämisen jälkeen aineistoa ryhmitellään niin, että pelkistettyjä ilmaisuja yhdistellään samankaltaisuuden perusteella luokkiin. Sen jälkeen luokkia yhdistetään yläluokkien ja lopulta pääluokkien alle. Luokittelun jälkeen seuraa aineiston abstrahointi eli käsitteellistäminen, jossa erotetaan aineistosta tutkimuksen tai kehittämistyön kannalta olennaisin tieto ja pyritään saamaan vastaus tutkimustehtävään. (Tuomi & Sarajärvi 2019, 124-127.) Näin sisällönanalyysi ohjaa käymään aineistoa läpi systemaattisesti useita kertoja etenemällä yksittäisistä ilmaisuista kohti luokkia, luokkien yhdistämistä ja aineiston tulkintaa.

Aineiston analyysia voi tässä kehittämistyössä kutsua abduktiiviseksi (Tuomi & Sarajärvi 2018, 99). Se ei perustunut suoraan teoriaan, mutta yhteydet sisältö- ja palvelumuotoiluun olivat olemassa sekä tietoa kirjoittamisprosessista ja ohjetekstien käytettävyyden ja ymmärrettävyyden parantamisesta hyödynnettiin aineiston tarkastelussa. Nämä tiedot ohjasivat sitä, mitä aineistosta haettiin ja ensisijaisesti analysoitiin, mutta aineistolle pyrittiin olemaan silti avoimia niin, että induktiivisen lähestymistavan hengessä aineistosta voitaisiin havaita myös muita asioita ja analysoida niiden merkitystä. Samalla aineisto nähtiin näytteenä todellisuudesta, haastateltavien tuottamina narratiiveina, jotka tarjosivat ikkunoita ohjeiden tekijöiden tapaan toimia. Huomion kohteena eivät olleet vain faktat vaan myös arvot ja asenteet.

Aineiston analyysi toteutettiin Excel-taulukko työkalulla. Kukin haastattelu vietiin litteroituna tekstinä Excel-tiedostoon omaksi välilehdexen niin, että haastatellun puheenvuorot asettuivat saman sarakkeen erillisiksi soluiksi. Jokaisen haastattelun Excel-välilehdelle lisättiin sarakkeet pelkistetyille ilmaisuille, teemoille, luokille ja pääluokille.

Aineiston analysoimisen aluksi koko litteroitu aineisto luettiin läpi yleiskuvan saamiseksi. Sen jälkeen aineiston analysoimisen ensimmäisessä vaiheessa haastateltujen puheenvuorot pyrittiin kiteyttämään pelkistetyiksi ilmaisuiksi, jotka vastasivat kysymykseen: Mikä on tämän puheenvuoron ydinaines? Puheenvuoroja tiivistettiin ja niistä jätettiin pois kehittämistyön aiheen osalta epärelevantti sisältö, mutta pelkistetyissä ilmaisuissa säilytettiin haastateltujen omia sanavalintoja. Pelkistetyt ilmaisut kirjattiin Exceliin haastattelukohtaisesti omaan sarakkeeseensa.

Aineiston analyysin kolmannessa vaiheessa kaikkien haastateltujen pelkistetyt ilmaisut luettiin läpi peilaten niitä kehittämistyön kannalta keskeisiin kysymyksiin: Kuinka haastatellut tekevät ohjeita? Mitä ohjeiden tekemisessä on ollut vaikeaa? Mikä ohjeiden tekemisessä on toiminut hyvin? Olisiko sisältömuotoiluohjeistus toimiva tapa tukea ohjeiden tekemistä? Miten muuten ohjeiden tekijöitä voisi tukea? Mitä sisältömuotoiluohjeistuksen pitäisi sisältää, ja mitä sen tekemisessä tulisi ottaa huomioon? Osa näistä kysymyksistä oli esitetty haastateltaville suoraan haastattelukysymyksinä, mutta moniin kysymyksiin liittyviä pelkistettyjä ilmauksia löytyi haastatteluaineistosta useiden eri kysymysten kohdalta.

Kolmannessa vaiheessa aineistosta löydettiin yhtäläisyyksiä ja eroja siinä, millaisia ajatuksia haastateltavilla oli edellä mainituista kysymyksistä. Yhtäläisyyksiä ja eroja eri haastateltavien välillä peilattiin myös haastateltavien määrältään ja laadultaan erilaiseen kokemukseen ohjeiden tekijöinä ja pyrittiin tunnistamaan eroja kokeneiden ja vähemmän kokeneiden ohjeiden tekijöiden välillä.

Aineiston analyysin neljännessä vaiheessa pelkistetyistä ilmaisuista tunnistettiin teemoja, joita voisi kutsua myös alaluokiksi. Teemojen muodostuksessa otettiin huomioon vaiheessa kolme tunnistetut yhtäläisyydet ja erot. Teemat vastasivat lähinnä kysymykseen: Mistä tässä pelkistetyssä ilmaisussa kerrotaan? Teemat kirjattiin Exceliin haastattelukohtaisesti omaan sarakkeeseensa.

Osa pelkistetyistä ilmaisuista jätettiin ilman teemaa. Sellaisia olivat esimerkiksi yksittäisen ohjeen tai tietyn palvelun ohjeisiin liittyvät erityiskysymykset, jotka eivät toistuneet aineistossa. Teemojen lisäämisen lopuksi teemat tarkistettiin, jotta varmistuttiin siitä, että sama teema oli kirjattu aina samalla sanalla tai sanoilla. Muutamia hyvin läheisesti toisiinsa liittyviä teemoja yhdistettiin yhdeksi.

Analyysin viidennessä vaiheessa teemoja yhdistettiin luokiksi teemojen semanttisen läheisyyden perusteella. Sitä varten aineiston teemat luettiin läpi ja tarkistettiin vielä teemaan kuuluvien pelkistettyjen ilmauksien samankaltaisuus ja samaan teemaan kuuluminen. Sen jälkeen teemojen väliltä haettiin samankaltaisuutta, jonka pohjalta teemoja yhdistettiin luokiksi. Esimerkiksi kaikki erilaiset ohjeiden kieleen ja ohjeissa käytettyyn terminologiaan liittyvät teemat yhdistettiin yhdeksi luokaksi. Luokat kirjattiin Exceliin haastattelukohtaisesti omaan sarakkeeseensa.

Analyysin kuudennessa vaiheessa luokkia yhdistettiin pääluokiksi tunnistamalla luokkien väliltä samankaltaisuutta ja yhteenkuuluvuutta. Luokat luettiin läpi ja pyrittiin tunnistamaan luokkien joukosta sellaiset, jotka kuuluvat semanttisesti yhteen niin, että kukin luokka voisi kuulua luontevimmin vain muiden samaan pääluokkaan kuuluvien luokkien joukkoon. Esimerkiksi kaikki ohjeiden tekemisen vaihteellisuuden ja yksittäisiin työvaiheisiin liittyvät luokat yhdistettiin ohjeisen tekemisen prosessi -nimisen pääluokan alle. Pääluokat kirjattiin Exceliin haastattelukohtaisesti omaan sarakkeeseensa. Esimerkki aineiston analyysistä on kuvassa 1.

Pelkistetyt ilmaisut	Teema	Luokka	Pääluokka
Mietitään, onko kaikkia ohjeita tarpeen tarjota videoina vaan vain tietyt toiminnallisuudet ja tietyt selkeät kokonaisuudet.	Video-ohjeina vain tietyt toiminnallisuudet ja kokonaisuudet	Ohjeformaatin valinta	Ohjeiden rakenne ja sisältö
Ohjeiden kieli mietitytti ensimmäisenä, eli miten kirjoittaa riittävän selkeästi ja napakasti. Ohjeiden kieli on hyvin erityyppistä kuin mitä on aiemmin käyttänyt	Ohjeen kirjoittaminen riittävän selkeästi ja napakasti	Ohjeiden kieli ja terminologia	Ohjeiden rakenne ja sisältö

Kuva 1: Esimerkki aineiston analyysistä

Haastatteluaineiston pääluokiksi tunnistettiin:

- erilaiset ohjeet ja ohjetyypit
- käyttäjälähtöisyys ohjeissa
- ohjeiden rakenne ja sisältö
- ohjeiden sisältömuotoiluohjeistus
- ohjeiden tekemisen prosessi
- ohjeiden tekemisen tuki- ja koordinaatiotyö
- palautteen kerääminen ohjeista
- muu dokumentaatio ja sen suhde ohjeisiin

Haastatteluaineiston pääluokasta ohjeiden sisältömuotoiluohjeistus saatiin suoria kommentteja ja palautetta sisältömuotoiluohjeistuksen eli ohjeiden tekijän käsikirjan kehittämistä varten. Muista pääluokista saatiin tietoa ohjeiden tekijöiden toiminnasta, kuten

millaisia ohjeita he tekevät, millaisia havaintoja heillä on ohjeiden tekemisen prosessista, millaisia käyttäjälähtöisyyteen liittyviä ongelmia ja hyviä käytäntöjä he ovat tunnistaneet sekä mitä havaintoja heillä on ollut ohjeiden rakenteesta ja sisällöstä, esimerkiksi ohjeiden kielellisistä valinnoista.

Useimmat pääluokat sisälsivät sekä ongelmia, joihin voitaisiin vastata ohjeiden tekijän käsikirjassa, sekä sellaisia hyviä kokemuksia ja käytäntöjä, joita voitiin jakaa käsikirjassa. Lopulta ohjeiden tekijän käsikirja sisälsi kaikkiin pääluokkiin liittyvää aineistoa. Toisaalta aineisto tarjosi myös tietoa siitä, mitkä asiat esimerkiksi kirjoittamisessa olivat ohjeiden tekijöille niin tuttuja, että niitä ei kannattanut sisällyttää käsikirjaan.

3.3.3 Kehittäminen

Tuplatimanttimallin vaiheessa kolme, kehittäminen ja testaaminen, luotuja ratkaisuja kokeillaan käytännössä. Kehittämävaiheen aluksi tuotettiin vaiheessa kaksi analysoidun aineiston pohjalta käsikirjan toinen versio. Aineiston pohjalta tunnistettiin useita haasteita, joihin käsikirjassa pyrittiin vastaamaan. Näitä haasteita on käsitelty luvussa 4.1. Toisaalta aineistosta saatiin myös tukea sille, että eräät käsikirjan ensimmäisessä versiossa tehdyt valinnat, kuten käsikirjan perusrakenne, olivat toimivia, ja että käsikirjaa oli hyvä kehittää edelleen samansuuntaisesti.

Ohjeiden kirjoittamisen vaiheistaminen ja yleinen prosessikirjoittamisen ohjeistus tehtiin käsikirjassa näkyvämmäksi. Ohjeiden testaamista ja palautteen keräämistä käsittelevää osaa laajennettiin käsikirjassa ja siihen lisättiin tapoja testata tai pyytää muuten palautetta ohjeista. Ohje tekstilajina tuotiin käsikirjaan näkyviin, koska haastattelujen perusteella oli havaittavissa, että tekstilajitietoisuus voi antaa ohjeiden tekijöille rohkeutta tehdä ohjeissa sellaisia ratkaisuja, joita he eivät tekisi muunlaisissa teksteissä.

Käsikirjan toisen version tuottamisen jälkeen toimeksiantajaorganisaatiossa järjestettiin yhdessätyöskentelypäivät siinä yksikössä, jossa kehittämistyön tekijä työskentelee. Osana yhdessätyöskentelypäiviä pidettiin kaksi työpajaa ohjeiden kehittämisestä.

Työpajoihin osallistui yhteensä 12 osallistujaa, muun muassa koordinaattoreita, palvelu- ja projektipäälliköitä sekä järjestelmäasiantuntijoita. Yhdessätyöskentelypäivien osallistujien oli mahdollista valita itse useista rinnakkaisista työpajoista, ja ohjeiden kehittämisen työpajoissa oli huomattavissa, että niihin osallistui pääasiassa henkilöitä, jotka olivat jo tehneet ohjeita ja pitivät niiden kehittämistä tärkeänä. Työpajoja ei ollut tilaisuutta tallentaa, joten työpajoista kerättiin aineisto tekemällä mahdollisimman yksityiskohtaiset kirjalliset muistiinpanot työpajojen aikana. Työpajoissa oli mukana muistiinpanojen kirjaaja, joka keskittyi pelkästään muistiinpanojen tekemiseen.

Työpajojen aluksi osallistujille kerrottiin lyhyesti ohjeiden tekijän käsikirjan tavoitteista ja kehittämisprosessista sekä esiteltiin käsikirja osallistujille. Tämän jälkeen keskusteltiin yhteisesti ohjeiden tuottamisesta seuraavien kysymysten pohjalta:

- Miten olette keränneet palautetta ohjeista?
- Oletteko testanneet ohjeita? Millä tavoin?
- Millä keinoin olette tunnistaneeet, millaiselle käyttäjälle olette tekemässä ohjetta? Oletteko pyrkineet kirjaamaan ylös asioita tästä käyttäjästä tai visualisoimaan tätä käyttäjää? Onko se auttanut alkuun pääsemisessä ja valintojen tekemisessä?
- Millaisilla keinoilla palveluissanne on pyritty huolehtimaan siitä, että ohjeet saadaan pidettyä ajan tasalla?

Kysymykset muodostettiin sen pohjalta, mistä ohjeiden tekijän käsikirjaa varten olisi tarpeen kuulla vielä lisää ja toisaalta sen pohjalta, millaiset kysymykset virittäisivät sellaista keskustelua, johon toivottavasti mahdollisimman monen olisi mahdollista ottaa osaa niiden palvelujen osalta, joiden kanssa on työskennellyt. Tavoitteena keskustelussa oli saada toisaalta kehittämistyön tekijälle lisää tietoa siitä, millaisia konkreettisia keinoja ohjeiden tekijät ovat käyttäneet esimerkiksi palautteen keräämisessä ja ohjeiden ajantasaisuudesta huolehtimisessa.

Yhteiset keskustelut toimivat orientaationa työpajojen pienryhmätyöskentelylle.

Kummassakin työpajassa osallistujat jakautuvat kahteen pienryhmään, jotka saivat valita kahdesta tehtävänannosta:

- Tehtävä 1: Jonkin ohjeen kehittäminen käsikirjan avulla
 - Millaisia kehittämistarpeita ohjeesta on tunnistettu aiemmin tai voidaan tunnistaa nyt?
 - Löytyykö käsikirjasta apua kehitystyöhön? Mihin löytyy apua ja mihin ei?
- Tehtävä 2: Esimerkkejä hyvistä ohjeista
 - Kirjaa ylös esimerkkejä hyvistä ohjeista, joihin voisi linkittää käsikirjasta
 - Mikä kyseessä olevassa ohjeissa on hyvää? Mistä asiasta kyseessä olevaa ohjetta voi pitää hyvänä esimerkkinä?

Tehtävää yksi varten työpajaan osallistujille oli etukäteen viestitty, että työpajaan voi halutessaan ottaa mukaan jonkin oman palvelun ohjeen, jota voidaan työstää työpajassa ohjeiden tekijän käsikirjaa hyödyntäen. Osallistujilla ei ollut mukana yksittäisiä ohjeita, mutta tehtävää yksi tehtiin keskustelemalla omien palveluiden ohjeista ja niiden kehittämistarpeista yleisesti sekä etsimällä käsikirjasta apua omien palveluiden ohjeiden kehittämiseen. Samalla osallistujat kirjasivat myös käsikirjan eri kohtiin liittyviä

kommentteja. Käsikirjan sisältöön liittyvien kommenttien lisäksi saatiin myös useita esimerkkejä hyvistä ohjeista tehtävän kaksi valinneilta pienryhmiltä.

Kahdessa tunnin työpajassa ei ehditty kovin syvälle työskentelyyn, mutta kehittämistyön tekijälle työpajoista oli merkittävää hyötyä. Osallistujina oli myös järjestelmäasiantuntijoita, joilla oli haastateltavia teknisempi tausta. Samalla selvisi, että organisaatiossa ohjeita tekevät myös henkilöt, jotka tekevät päätehtävänänsä palvelujen teknistä kehittämistä. Tällöin näkökulma käyttäjiin ja palveluun voi olla erilainen kuin esimerkiksi projektikoordinaattoreilla tai palvelupäälliköillä. Työpajat tarjosivat täydentävää tietoa ohjeita tuottavista teknistä kehitystyötä tekevistä asiantuntijoista, ja tämä laajentunut kuva ohjeiden tekijöistä osoitti tarpeelliseksi tuottaa ohjeidentekijäpersoonat, joita hyödynnettiin ohjeiden tekijän käsikirjan kolmannen version tuottamisessa. Pelkän haastatteluaineiston analyysin pohjalta persoonat eivät olleet vaikuttaneet hyödylliseltä työkalulta.

Työpajoissa heräsi kysymys siitä, mitä käsikirjassa tarkoitetaan loppukäyttäjillä. Aiheesta kirjoitettiin lyhyesti käsikirjan kolmanteen versioon. Käsikirjassa todettiin, että sitä voi hyödyntää monenlaisten ohjeiden kehittämisessä, mutta erityishuomioon on nostettu loppukäyttäjät, koska ohjeiden tekijän on tarpeen tunnistaa ohjeen loppukäyttäjä ja suunnata ohje ensisijaisesti loppukäyttäjälle.

Toisessa työpajassa syntyi myös hyvää keskustelua videomuotoisista ohjeista sekä ohjeiden tuottajien että niiden käyttäjien kannalta. Tämän keskustelun pohjalta video-ohjeet tuotiin käsikirjassa aiempaa näkyvämmiksi, vaikka käsikirjan painopiste onkin kirjallisissa ohjeissa.

Paljon keskustelua herätti myös huoli siitä, että käyttäjiä ei saada hyödyntämään ohjeita, vaikka ohjeet olisivat kuinka laadukkaita. Tästä oli keskusteltu hieman myös haastatteluissa, mutta nyt aihe nousi entistä vahvemmin esille. Siksi aihe tuotiin näkyvämmäksi myös ohjeiden tekijän käsikirjassa omana alalukunaan.

Työpaja-aineiston pohjalta syntyi myös tarve tuoda ohjeiden käyttötilanne näkyvämmiin esiin ohjeiden tekijän käsikirjassa. Tätä varten tuotettiin storyboard ohjeiden käyttämisestä.

Tämän käsikirjan muokkauksierroksen jälkeen käsikirjasta tehtiin lyhyt palautekysely verkkokyselynä. Palautekysely ja sen monivalintakysymyksiin saatu palaute ovat liitteessä 4.

Palautekysely lähetettiin kaikille haastatteluihin ja työpajoihin osallistuneille. Kyselyyn vastattiin nimettömänä. Vastauksia saatiin vain kuusi, joten palautetta ei voinut analysoida kattavana kvantitatiivisena palautteena vaan pikemminkin yksittäisinä kvalitatiivisina palautteina. Vastauksissa oli myös hyvin pohdittua vapaatekstipalautetta, josta oli hyötyä käsikirjan kolmannen version tuottamisessa.

Palautekyselyn kautta saatujen palautteiden mukaan ohjeiden tekijän käsikirjan uskotaan auttavan ennen kaikkea ohjeiden laadun parantamisessa. Palautekyselyyn vastanneet eivät nähneet käsikirjaa yhtä suurena apuna uuden ohjeen tekemisessä alkuun pääsemisessä eikä ohjeiden tekemisen nopeuttamisessa. Nämä palautteet ovat melko odotuksenmukaisia, koska ohjeiden tekijöiden tukemisen perimmäisenä tavoitteena on ohjeiden laadun parantaminen. Jos ohjeen tuottamisessa edetään käsikirjassa esitettyjen vaiheiden mukaisesti, ohjeen tekemiseen kuluu aikaa, eikä ohje valmistu yhdeltä istumalta. Laadukkaampi ohje kuitenkin toivottavasti maksaa siihen käytetyn ajan takaisin käyttäjätuen tarpeen vähentymisenä.

Työpajojen ja palautekyselyn pohjalta aiempiin tunnistettuihin ongelmiin oli lisättävissä kaksi uutta. Erilaiset tekijät sekä ohjeiden käyttötilanne olivat nousseet esille jo kehittämistyön aiemmissakin vaiheissa, mutta ne saivat tässä vaiheessa aiempaa suuremman painoarvon, jolloin heräsi myös tarve huomioida ne paremmin.

3.3.4 Toteutus

Tuplatimanttimallin neljännessä vaiheessa eli toteutusvaiheessa tuotettiin käsikirjan kolmas versio eli niin sanottu ensimmäinen julkaisuversio, joka on julkaistu organisaation työtekijöille organisaation wikisivuilla suomeksi ja englanniksi. Käsikirjan kolmas versio on liitteenä 1.

Neljännessä kehitysvaiheessa käsikirjasta viestitään organisaatiolle esittelytilaisuuksissa sekä intranet-sivuilla. Käsikirjasta viestiminen ja sen esittely ajoittuu opinnäytetyön valmistumisen jälkeen, joten käsikirjasta laajan viestinnän yhteydessä toivottavasti saatavaa palautetta ei ole mahdollista hyödyntää opinnäytetyössä. Käsikirjaa kehitetään palautteen pohjalta edelleen myös käsikirjan kolmannen version jälkeen ja käsikirjan on tarkoitus jäädä organisaation pysyväksi työkaluksi.

Käsikirjan kolmanteen versioon käsikirjaa parannettiin työpajoista ja palautekyselystä saadun palautteen perusteella monin pienin tavoin. Käsikirjan sisältö ei kuitenkaan merkittävästi laajentunut vaan keskeisimmät muutokset olivat sellaista käsikirjan sisällön muotoilua, jonka avulla pyrittiin viestimään aiempaa selkeämmin käyttäjille käsikirjan sisällöstä ja käyttömahdollisuuksista. Käsikirjaan tuotiin mukaan myös linkkejä erilaisiin hyviin oheisiin sekä näiden esimerkkien yhteyteen tieto siitä, mikä kyseisessä ohjeessa on erityisen hyvää.

Tässä vaiheessa käsikirja sai uuden nimen. Käsikirjan työnimenä oli ollut ”Sisältömuotoiluohjeistus loppukäyttäjäohjeiden tekijöille”, mutta kehitystyön aikana nimi alkoi näyttäytyä etäännyttävänä, vaikeaselkoisena ja harhaanjohtavana. Oli tärkeää löytää ohjeistukselle nimi, joka kertoisi tiiviisti käsikirjan sisällöstä ja viestisi siitä, että ohjeistusta voi hyödyntää käsikirjamaisesti monenlaisten ohjeiden tuottamisessa ja kehittämisessä. Sisältömuotoilu terminä oli haastattelujen ja työpajojen perusteella kohderyhmälle vieras,

joten termiä ei enää käytetty laajasti käsikirjan kolmannessa versiossa. Käsikirjan nimeksi tuli lopulta ”Ohjeiden tekijän käsikirja”.

Käsikirjan alussa kuvattiin aiempaa selvemmin eri tapoja hyödyntää käsikirjaa, koska saadun palautteen perusteella näytti siltä, että käsikirja voitiin yhä nähdä vain täysin uusien palveluiden ohjeiden tuottamisen tukimateriaalina. Palautekyselyn kautta saadussa palautteessa toivottiin myös, että jatkuvan palvelun näkökulma ja ohjeiden ylläpitämisen kytkeminen palvelun jatkuvaan kehittämiseen tuotaisiin aiempaa näkyvämmiin esille, jotta käsikirja tukisi ajattelua palvelun jatkuvasta kehittämisestä myös käyttöohjeiden osalta. Myös tältä osin käsikirjaa täydennettiin.

Käsikirja käytiin läpi jokaisen ohjeidentekijäpersoonan näkökulmasta, ja käsikirjaan tehtiin monenlaisia täsmennyksiä. Tavoitteena oli, että käsikirjan ne osa-alueet, jotka olisivat oletetusti tietyille personalle tuntemattomimpia, mutta siksi ehkä myös hyödyllisimpiä, olisi kirjoitettu tavalla, joka olisi kyseisen persoonan kannalta selkeää ja lähestyttävää.

4 Kehittämistyön tulokset ja tuotokset

Kehittämistyön tuloksina syntyi ymmärrystä siitä, miten ohjeiden tekijät tuottavat ohjeita ja millaisia haasteita ohjeiden tuottamiseen liittyy. Nämä tulokset esitellään luvussa 4.1. Luvussa 4.2 esitellään kehittämistyön tuotos eli ohjeiden tekijän käsikirja.

4.1 Kehittämistyön tuloksena tietoa ohjeiden tekemisen haasteista

Kehittämistyön avulla tunnistettiin seuraavat keskeiset ohjeiden tuottamiseen liittyvät haasteet:

- kirjoittamisen prosessimaisuus ei ole kaikille ohjeiden tekijöille tuttua
- ohjeiden käyttäjälähtöisyyden varmistamiseen tarvitaan tukea
- ohjeita kirjoitetaan palvelun elinkaaren eri vaiheissa
- ohjeissa ei tueta riittävästi käyttäjän koko toimintaa tarpeen tunnistamisesta onnistumisen validointiin
- ohjeiden testaaminen edellyttää hyviä ohjeita ja tukea
- ohje tekstilajina ei ole tuttu kaikille ohjeiden tekijöille
- erilaisten asiantuntijoiden kokemat haasteet eroavat toisistaan
- ohjeiden käyttötilanne on tarpeen huomioida ohjeiden sisällössä

Näitä haasteita on käsitelty tarkemmin luvuissa 4.1.1-4.1.8.

Haastatteluista, työpajoista ja palautekyselystä saatua tietoa peilattiin luvussa 2.1 esiteltyihin kirjoittamisen ja erityisesti ohjeiden kirjoittamisen ohjeisiin ja pyrittiin havainnoimaan, kuinka tuttuja kirjoittamisprosessin ja ohjeiden kirjoittamisen ohjeet olivat kehitystyöhön osallistuneille organisaation jäsenille. Lukuun 2.2 on kerätty tutkimustietoa hyvien ohjeiden ominaisuuksista, ohjeiden parantamisesta sekä ohjeiden testaamisesta erityisesti käytettävyyden näkökulmasta. Myös tätä tietoa on verrattu kehittämistyössä syntyneeseen ymmärrykseen ohjeiden tuottamisesta ja sen haasteista.

Monet ohjeiden kirjoittamisen ohjeistuksissa ja ohjeiden käytettävyyden tutkimustuloksissa esiintyvät asiat olivat kehitystyön haastattelujen, työpajojen ja palautekyselyn perusteella tuttuja ohjeiden tekijöille. Esimerkiksi ohjeiden esittäminen vaiheistettuna aikajärjestyksessä ja pyrkimys minimalismiin ohjeissa olivat selvästi tuttuja. Eräät asioista, kuten käskymuodon käyttö ja pyrkimys lyhyisiin ilmaisiin, olivat hyvin tuttuja osalle, mutta ei kaikille. Ohjeiden testaaminen oli selkein esimerkki asiasta, josta useimmilla ei ollut kokemusta, mutta joka ainakin kokeiluna kiinnostaisi osaa kehitystyöhön osallistuneista.

Kaikki kehittämistyössä hankittu tieto ei näy suoraan käsikirjassa. Kehittämistyössä tehdyistä haastatteluista ja työpajoista saatiin tietoa siitä, millaisia ohjeita toimeksiantajaorganisaatiossa tuotetaan, ketkä ohjeita tekevät, miten ohjeiden tekijät tekevät ohjeita sekä millaisena he näkevät ohjeiden ja niihin panostamisen merkityksen. Haastattelujen pohjalta voidaan todeta, että haastatellut pitivät ohjeita tärkeinä käyttäjille. Osa haastateltavista oli ilahtunut siitä, että ohjeet ja niiden tekeminen on nostettu kehitysprojektin kohteeksi, koska heidän näkemyksensä mukaan ohjeiden merkitystä ei aina nähdä. Ohjeiden kehittäminen voidaan nähdä jopa niin sanottuna alhaalla roikkuvana hedelmänä, keinona parantaa palvelujen käytettävyyttä ja helpottaa käyttäjien toimintaa melko pienillä panostuksilla. Toimeksiantajaorganisaatiossa kuitenkin tuotetaan melko laajoja ja monipuolisia palveluja, ja eri sidosryhmäorganisaatiot käyttävät palveluja monin eri tavoin. Siksi palvelujen käyttäjät tarvitsevat ainakin joskus ohjeita, eikä palvelujen käyttäminen täysin ilman ohjeita todennäköisesti ole realistinen tavoite. Laadukkaiden ohjeiden tuottaminen, niiden ylläpitäminen ja kehittäminen sekä niistä viestiminen käyttäjille voi siis olla liian niukasti hyödynnetty keino parantaa palvelujen käytettävyyttä.

Ennen kehittämistyön aloittamista harkittiin ohjeiden tekijöiden tukemista paitsi sisältömuotoiluohjeistuksella myös koulutuksilla tai työpajoilla. Kehittämistyön haastatteluaineiston ja muiden organisaatioissa käytyjen keskustelujen pohjalta kehittämistyössä päädyttiin siihen, että käsikirjan lisäksi ohjeiden tekijöille ei kuitenkaan tarjottu muuta tukea ohjeiden tuottamiseen osana kehittämisprojektia. Haastatteluissa tarjottiin osallistujille mahdollisuutta osallistua haastateltavien ja mahdollisesti muidenkin kiinnostuneiden kanssa yhdessä pidettävään työpajaan, johon olisi voinut osallistua jonkin oman palvelun kehittämistä vaativan ohjeen kanssa ja työstää ohjetta käsikirjan avulla

muiden työpajaan osallistuvien kanssa. Tukiklinikat eivät herättäneet riittävän laajaa kiinnostusta eikä muutamilla asiasta kiinnostuneilla olisi ollut työaikaa käytettäväksi työpajaan osallistumiseen.

Haastattelujen perusteella ohjeiden kirjoittaminen ei yleensä ole jatkuva työtehtävä vaan ohjeita tuotetaan pikemminkin silloin tällöin. Siksi ohjeiden tekemistä olisi vaikea tukea jatkuvasti tarjottavilla työpajoilla. Ohjeet eivät myöskään ole useimmille niitä tuottaville niin keskeinen työtehtävä, että kovin suuri ajallinen panostus työpajatyöskentelyyn olisi mahdollinen. Eräs haastateltava oli tarjonnut ison palvelun runsaslukuiselle ohjeiden kirjoittajien ryhmälle tukiklikoita, joihin ohjeiden kirjoittajat ovat voineet osallistua tarvitessaan neuvoa työn alla olevan ohjeen kirjoittamisessa. Tukiklinikoiden osallistujamäärä oli kuitenkin jäänyt pieneksi. Enemmänkin satunnaisesti toistuvan kuin jatkuvan työtehtävän tukemiseen kirjallinen tukimateriaali on hyvä ratkaisu, koska materiaaliin voi tutustua oman tarpeen ja käytettävissä olevan ajan puitteissa silloin, kun ohjeiden tekeminen on ajankohtaista.

4.1.1 Kirjoittamisen prosessimaisuus ei ole kaikille ohjeiden tekijöille tuttua

Ohjeiden tekijän käsikirjan ensimmäisessä vaiheessa tehtiin valinta esittää ohjeiden kirjoittaminen vaiheistettuna prosessina, ja käsikirja rakennettiin tuon prosessin mukaan ajallisesti eteneväksi. Kirjoittamisen prosessi pitää sisällään erilaisia työvaiheita, joista voidaan puhua myös työskentelystrategioina. Kirjoittamisen prosessi voi sisältää esimerkiksi ideointia, ensimmäisen version kirjoittamista ja oikolukua. (Svinhufvud 2016, 22.) Ohjeiden vaiheistaminen ja vaiheiden esittäminen aikajärjestyksessä on ohjeiden kirjoittamiseen liittyvässä ohje- ja tutkimuskirjallisuudessa toistuva suositus.

Ohjeiden tekijän käsikirjan prosessilähtöinen rakenne sai osakseen hyvää palautetta haastatteluissa sekä myöhemmissä työpajoissa ja palautekyselyssä, joten rakenne säilytettiin ja vaiheistaminen tuotiin käsikirjan myöhemmissä versioissa vielä ensimmäistä versiota vahvemmin esille. Haastatteluaineiston pohjalta kävi myös ilmi, että kirjoittamisen prosessiluonne ja vaiheiden tunnistaminen ei ole kaikille ohjeiden tekijöille tuttua. Ohjeiden tekijän käsikirjassa haluttiin siksi lisätä ohjeiden tekijöiden tietoisuutta ohjeiden tekemisen prosessista.

Ohjetekstit ovat usein lyhyitä, eikä itse kirjoittamiseen välttämättä mene paljonkaan aikaa. Ohjeen tekeminen kokonaisuutena voi kuitenkin olla aikaa vievää ja työhön tarvittavaa aikaa voi olla vaikea arvioida, jos ei ole käsitystä siitä, mitä kaikkea työhön voi kuulua. Käsikirjassa pyrittiin tekemään prosessi näkyväksi.

Nykyisin työelämässä toimiville prosessikirjoittaminen voi olla tuttua jo peruskoulun ja lukion kirjoittamisen opetuksesta. Osa ohjeiden tekijöiden haastatteluissa esille nousseista

kirjoittamisen haasteista oli kuitenkin yleisiä kirjoittamisen haasteita, jotka eivät liity vain ohjeiden kirjoittamiseen. Tällaisia haasteita olivat esimerkiksi työssä alkuun pääseminen ja työn pilkkominen osiin. Tästä johtuen oli perusteltua ottaa käsikirjaan mukaan myös jonkin verran yleistä prosessikirjoittamisen ohjeistusta varsinkin kirjoittamisen suunnittelu- ja tarkastusvaiheisiin.

Eräs haastateltava kuvasi osuvasti, että lähes kaikki käsikirjan sisältö on ennestään tuttua, mutta on silti hyödyllistä, että sisältö on kerätty yhteen. Hänen mukaansa huomioitavia asioita ja näkökulmia on niin paljon, että niiden palauttaminen mieleen yksittäistä ohjetta tehdessä voi olla vaikeaa. Käsikirja toimii tällöin muistin tukena ja tarjoaa asiat jäsennellyssä muodossa. Yksi tapa käyttää käsikirjaa on pitää sitä työn suunnittelun apuna: Mitkä käsikirjassa esitellyistä asioista on tarpeen tehdä tämän ohjeen kohdalla? Käsikirjaa voi myös käyttää tarkistuslistana: Olenko muistanut tehdä ja huomioida tarpeelliset asiat?

4.1.2 Ohjeiden käyttäjälähtöisyyden varmistamiseen tarvitaan tukea

Käyttöohjeen ja sen kuvaaman palvelun käyttäjät ovat samoja, joten perehtymällä palvelun käyttäjien kykyihin, tehtäviin ja toimintaympäristöön perehdytään samalla myös käyttöohjeen käyttäjään näiden asioiden osalta. Ohjeiden tekijät kaipasivat kuitenkin konkreettisia ehdotuksia siitä, millä tavoin ohjeiden käyttäjistä voidaan hankkia tietoa. Tämän vuoksi käsikirjaan lisättiin joukko apukysymyksiä, esimerkkejä ja työkaluja, joilla voi hankkia tietoa käyttäjistä. Esimerkiksi palvelun kehittämistä varten luotuja persoonia kannattaa hyödyntää myös ohjeiden tuottamisessa.

Ohjeen kirjoittamista ei yleensä aloiteta tyhjästä vaan ohjeen tuottamisen pohjana hyödynnetään käytötapauksia, käyttäjätarinoita ja muuta dokumentaatiota. Valmiista materiaalista on hyötyä, mutta ohjetta kirjoittaessa siitä täytyy myös pystyä irrottautumaan tarpeeksi. Valmiista dokumentaatiota ei ole kirjoitettu käyttäjille, ja se voi olla varsin järjestelmälähtöistä. Siksi käsikirjassa on kehoitettu harkitsemaan, mikä jo olemassa olevassa materiaalissa on sellaista, jota käyttäjä todella tarvitsee sekä kirjoittamaan ohje uutena tekstinä käyttäjän näkökulmasta.

4.1.3 Ohjeita kirjoitetaan palvelun elinkaaren eri vaiheissa

Haastatteluissa tuotiin esiin ohjeiden kirjoittamista palvelun elinkaaren eri vaiheissa. Erilaisia käyttötapoja tunnistettiin neljä:

- uuden palvelun täysin uuden ohjekokonaisuuden tuottaminen
- vakiintuneen palvelun ohjeiden uudistustyö
- vakiintuneen palvelun yksittäisen uuden ohjeen kirjoittaminen
- vakiintuneen palvelun yksittäisen ohjeen jatkokehittäminen

Täysin uuden palvelun ohjeiden kirjoittaminen eroaa huomattavasti jo vakiintuneen palvelun yksittäisen ohjeen tuottamisesta tai jo vakiintuneen palvelun koko ohjekokonaisuuden uudistustyöstä.

Ohjeiden tekijän käsikirja on pyritty rakentamaan niin, että sitä voidaan hyödyntää kaikissa näissä tapauksissa. Ohjeeseen lisättiin myös kuvaus siitä, mitkä ohjeen osiot ovat erityisen hyödyllisiä eri yllämainituissa eri tilanteissa.

4.1.4 Ohjeissa ei tueta riittävästi käyttäjän koko toimintaa

Norman (2013, 48) kuvaa käyttäjän toimintaa kolmivaiheisella toimintamallilla, jossa toiminta on jaettu tavoitteeseen ja sen muodostamiseen, toimenpiteiden muodostamiseen, suunnitteluun ja suorittamiseen sekä ja arvioimiseen eli palautteen tarkasteluun ja tulkintaan sekä lopputuloksen vertaamiseen tavoitteeseen.

Kehittämistyön aineiston perusteella ohjeissa keskitytään toimenpiteiden kuvaamiseen, mutta tavoitteen ja arvioinnin tukemista ei aina huomioida. Ohjeen alussa on kuitenkin tärkeää kertoa käyttäjälle, mikä on tämän ohjeen kuvaaman toiminnan tarkoitus, jotta käyttäjä voi varmistua siitä, että hän on löytänyt ohjeen, joka kuvaa juuri sitä toimintaa, joka on hänen tavoitteensa. Toiminnan lyhyt kuvaus kertoo käyttäjälle myös, onko ohjetta kuvaavalla palvelulla ylipäänsä mahdollista toteuttaa käyttäjän tavoittelema toiminta.

Käyttäjällä voi olla useita vaihtoehtoja toimia, mutta käyttäjän voi olla vaikea tunnistaa vaihtoehtoja itse tai valita niiden välillä. Ohjeessa on tällöin tärkeää auttaa käyttäjää tunnistamaan oma tarpeensa, jotta hän voi valita ohjeesta omaa tarvettaan vastaavat kohdat tai polun. Erilaisten organisaatioiden tarpeet ja erilaiset prosessit voivat myös olla asioita, joita on hankala tuoda näkyviksi palvelun käyttöliittymään, jolloin oikean vaihtoehdon valitsemiseen liittyvä ohjeistus annetaan nimenomaan käyttöohjeessa.

Toiminnan evaluoimisen tukeminen on myös käyttäjän kannalta tärkeää. Käyttäjä vertaa toimintansa etenemistä ohjeeseen varmistuakseen siitä, että on toiminut oikein. Tällöin voi olla hyödyllistä esimerkiksi tarjota käyttäjälle sellaisia kuvia käyttöliittymästä, joiden avulla hän voi tarkistaa, että lopputulos on oikea.

Ohjeiden tekijän käsikirjaan lisättiin ohjeistus tukea käyttäjää toiminnan kaikissa kolmessa vaiheessa. Käsikirjassa kerrotaan, miksi se on tärkeää ja miten eri vaiheiden tukeminen on mahdollista.

4.1.5 Ohjeiden testaaminen edellyttää hyviä ohjeita ja tukea

Käyttöohjeiden laatimiseen liittyvän eurooppalaisen standardin mukaan käyttöohjeita pitäisi arvioida ja testata läpi koko informaation laatimisen prosessin. Standardi listaa erilaisia

esimerkkejä testaamisen menetelmistä, kuten ohjeiden käytettävyydestä, jolla voidaan tunnistaa ohjeiden puutteita ja heikkouksia, vertailla ohjeiden eri versioita ja testata ohjeiden ymmärrettävyyttä ja käytettävyyttä. (SFS 82079-1, 28.)

Ennen kehittämistyötä oletuksena oli, ettei ohjeiden testaaminen aidoilla käyttäjillä ei ole organisaatiossa tavallista. Haastattelujen pohjalta tämä käsitys sai vahvistuksen. Kehitettäviä palveluita testataan käyttäjillä, mutta ohjeilla ei yleensä ole roolia testaamisessa. Ohjeista saatu palaute on satunnaista. Näytti myös siltä, ettei ohjeiden tekijöille ole itsesäänselvää, mitä ohjeiden testaamisella voidaan saavuttaa verrattuna pelkkään palautteen kysymiseen ohjeista.

Yhdellä haastateltavalla oli kokemusta ohjeiden testaamisesta, ja näistä kokemuksista saatiin hyviä esimerkkejä käsikirjaan. Ohjeiden testaamista ja eri tapoja toteuttaa sitä osana palvelun testaamista tai erikseen on toivottavasti mahdollista toteuttaa jatkossa lisää. Kokemukset hyödyttäisivät koko organisaatiota ja niitä voitaisiin jakaa organisaation tietoon muun muassa osana käsikirjaa.

Luvussa 2.2 on esitelty erilaisia tapoja, joilla ohjeiden käytettävyyteen liittyvässä tutkimuksessa on testattu ohjeita ja kerätty ohjeista palautetta. Näitä esimerkkejä olisi mahdollista hyödyntää, jos ohjeiden testaamista kokeillaan organisaatiossa jatkossa. Kirjallisuudesta kerättyjä esimerkkejä olisi mahdollista lisätä myös käsikirjaan.

4.1.6 Ohje tekstilajina ei ole tuttu kaikille ohjeiden tekijöille

Haastatteluissa ja myöhemmin työpajoissa keskusteltiin paljon ohjetekstiin liittyvistä kielellisistä ja tekstuaalisista valinnoista, jotka voivat olla perusteltuja ohjeessa, mutta eivät juurikaan muissa kirjoittajille tutuissa tekstilajeissa. Haastatteluissa oli huomattavissa, että poikkeaminen eräistä hyvän asiatekstin yleisistä konventioista mietitytti varsinkin uusia ohjeiden tekijöitä. Osa haastatelluista tunnisti vaikeuden kirjoittaa hyvin yksinkertaista ja toisteista tekstiä sekä lyhyitä lauseita ja kappaleita. Myös lukijan puhuttelemisen suoraan sekä käskymuodon käyttäminen herättivät epävarmuutta. Siksi oli havaittavissa, että tietoisuus tekstilajista voisi rohkaista ohjeiden kirjoittajia tekemään valintoja, joita he eivät tekisi muiden tekstilajien teksteissä.

Ohjeissa on perusteltua poiketa esimerkiksi lyhyiden ja pitkien virkkeiden vaihtelusta, synonyymien käyttämisestä sekä yhden ajatuksen tai kokonaisuuden sisältävistä tekstikappaleista. Ohjeita ei useinkaan lueta kokonaisuutena, jolloin tekstin elävöittäminen lyhyiden ja pitkien virkkeiden vaihtelulla ei ole tarpeellista. Ohjeissa on päinvastoin hyväksi pyrkiä lyhyisiin, yksinkertaisiin lauseisiin, jotka ohjeen käyttäjän on helppo ymmärtää, kun hänen huomionsa kohdistuu samanaikaisesti ohjeen kuvaaman palvelun käyttämiseen sekä itse suoritettavaan tehtävään. Synonyymien käyttäminen voi olla ohjeessa haitallista, koska

käyttäjälle ei ole selvää, viitataan eri sanoilla samaan asiaan vai eri asioihin. Erityisesti jos ohjeiden julkaisukanava on verkkosivu, on suositeltavaa pyrkiä lyhyisiin kappaleisiin, joita on helppo silmäillä. Tällöin tekstikappale voi hyvin olla yhden virkkeen mittainen, ja yli kahden virkkeen kappaleet on suositeltavaa pilkkoa useammaksi kappaleeksi, vaikka semanttisesti ne muodostaisivatkin yhden ajatuksellisen kokonaisuuden.

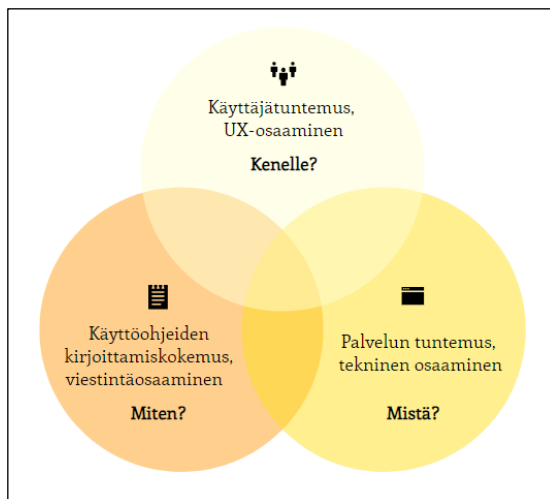
Ohjeiden tekijöiden käsikirjaan tuotiin mukaan yksittäisiä suosituksia siitä, milloin ohjeissa on hyvä poiketa siitä, miten useiden muiden tekstilajien tekstejä kirjoitetaan. Käsikirjassa tuntui tarpeelliselta myös perustella näitä eroja kuvaamalla sitä, miten ohjeiden käyttäjä käyttää ohjeita. Kysymys siitä, miksi ohjeet ovat sellaisia kuin ovat, nousi esiin työpajoissa ja palautekyselyssä, mistä syystä käsikirjan lopulliseen versioon päädyttiin vielä lisäämään storyboard, joka kuvaa ohjeiden käyttämistä ja sitä, kuinka ohjeiden käyttäjän huomio kohdistuu ohjeen lisäksi myös moniin muihin asioihin.

4.1.7 Erilaisten asiantuntijoiden kokemat haasteet eroavat toisistaan

Työpajoissa selvisi, että ohjeiden tekijöiden työtehtävät ja koulutustaustat eroavat toisistaan enemmän kuin kehittämistyössä oli aiemmin noussut esiin. Eritaustaisten ohjeiden tekijöiden erilaiset tarpeet nousivat esille käydyissä keskusteluissa, jolloin heräsi tarve käydä käsikirja läpi huomioiden varsinkin teknisemmän taustan omaavien ohjeiden tekijöiden tarpeet. Avuksi erilaisten ohjeiden tekijöiden huomioimiseen tuotettiin kolme ohjeidentekijäpersoonaa. Persoonat ovat liitteenä 3.

Persoonien kehittämisessä keskityttiin erityisesti ohjeita tuottavien henkilöiden erilaiseen osaamiseen, koulutustaustaan ja tehtäväprofiiliin. Lisäksi huomioitiin ohjeiden kohteena olevien palvelujen elinkaari.

Haastattelu- ja työpaja-aineiston pohjalta oli nähtävissä, että ohjeiden laatijat tarvitsevat ohjeita tuottaessaan ainakin kolmenlaista osaamista, mitä on havainnollistettu kuviossa 6.



Kuvio 6: Ohjeiden tekemiseen liittyvät osaamisalueet

Eri henkilöillä osaaminen painottuu eri tavoin: ohjeen kirjoittajalla voi olla vahva osaaminen ohjeen kohteena olevasta palvelusta ja sen teknologioista, ohjeiden kirjoittamisesta sekä laajemminkin viestinnästä tai käyttäjäkokemuksen kehittämisestä (UX-osaaminen) sekä käyttäjätuntemuksen parantamisesta.

Persoonia hyödynnettiin ohjeiden tekijän käsikirjan lopullisen version kehittämisessä varmistamaan sitä, että käsikirjassa kaikkien persoonien tarpeet on otettu huomioon. Jatkokehityksenä käsikirjaan voisi olla mahdollista luoda erilaisia polkuja erilaisille käyttäjille sekä erilaisiin tilanteisiin. Esimerkiksi erillisellä wikisivulla voitaisiin ohjata kysymyksillä käyttäjää hänen tarpeisiinsa vastaavien osioiden äärelle, esimerkiksi:

- Tarvitsetko apua siihen, kuinka voit hankkia tietoa ohjeiden käyttäjistä? Lue luku 1.
- Haluaisitko testata ohjeiden käyttöä? Lue luku 3.

4.1.8 Ohjeiden käyttötilanne on tarpeellista huomioida ohjeiden sisällössä

Haastatteluissa ja työpajoissa puhuttiin paljon ohjeiden yksinkertaisuuden vaatimuksesta sekä siitä, miksi ohjeiden on tarpeen olla niin yksinkertaisia. Tästä syystä ohjeiden tekijän käsikirjaan sisällytettiin kappale ohjeiden käyttämisestä ja siitä, mitä vaatimuksia käyttötapo tuo ohjeille tekstinä.

Käyttäjän toimintaan vaikuttavat persoona- ja tilannekohtaiset asiat ovat Sinkkosen yms. (2006, 24) mukaan käyttäjän kyvyt, tehtävät, tila ja sen olosuhteet sekä tilanne. Digitaalisen palvelun ja sen käyttöohjeen käyttäjät ovat samoja, joten perehtymällä palvelun käyttäjien kykyihin, tehtäviin ja toimintaympäristöön perehdytään samalla myös käyttöohjeen käyttäjään näiden asioiden osalta. Erityistä huomiota edellyttää kuitenkin tilanne: kun

käyttäjä käyttää palvelua käyttöohjeen avulla, käyttötilanne muuttuu. Siihen tulee ohjeen myötä uusi elementti, joka lisää käyttäjän kognitiivista kuormaa.

Käyttäjä pikemminkin käyttää ohjetta kuin lukee sitä, ja siksi sekä tässä opinnäytetyössä että kehittämistyön tuloksena syntyneessä ohjeiden tekijän käsikirjassa puhutaan ohjeen käyttäjästä, ei lukijasta. Käyttäjä silmäilee ohjetta ja etenee samanaikaisesti siinä tehtävässä, jota hän pyrkii tekemään ohjeen kohteena olevaa palvelua käyttämällä. Käyttäjä etsii aktiivisesti ohjeesta vastauksia kohtaamiinsa ongelmatilanteisiin ja hakee ohjeesta varmistusta siihen, että hän on päässyt toivottuun lopputulokseen esimerkiksi vertaamalla käyttöliittymää ja käyttöohjeen kuvia. Ohjeen käyttötilanne on kuormittava, koska käyttäjän huomio suuntautuu moneen asiaan samanaikaisesti. Ohjeen silmäiltävyyteen kannattaa siis kiinnittää erityistä huomiota niin, että esimerkiksi avainsanat nousevat tekstistä helposti esille, ohjeen vaiheistus on visuaalisesti helposti hahmotettavissa ja ohjeessa suositetaan lyhyitä lauseita ja kappaleita. Kun lukijan huomio kohdistuu muuallekin kuin tekstiin ja tekstiä luetaan silmäillen, pitkä ja jo visuaalisestikin raskas teksti on kaikkein vaikein hyödyntää.

Ohjeiden käyttötilanteen havainnollistamiseksi käsikirjaan tuotettiin storyboard ohjeiden käyttötilanteesta, jossa havainnollistetaan yhden ohjeen aitoa käyttötilannetta ja sen kautta yleisemminkin sitä tapaa, jolla ohjeiden käyttäjien huomio jakautuu ohjeen lisäksi palveluun, työtehtävään sekä yleisiin työelämän häiriötekijöihin. Visuaalisen storyboardin avulla voidaan edistää empatiaa käyttäjää kohtaan (Stickdorn ym. 2018, 46). Tarinallistaminen toimii hyvin myös, kun on tarpeen tuoda näkyviin käyttäjän toiminnan konteksti (van Oosterom ym. 2010, 202).

Samalla palvelulla voi olla erilaisia käyttäjäryhmiä, ja siksi ohjeiden tekijän käsikirjassa kehoitetaan tunnistamaan jokaisen erillisen ohjeen käyttäjä erikseen. Erilaisten käyttäjien toisistaan eroavat tehtävät ja kyvyt tuovat haasteita sekä palvelun että ohjeiden suunnitteluun. Ohjeissa voi olla tarpeen huomioida eri käyttäjäryhmät, joista osa voi käyttää palvelua hyvin laajasti ja osa vain hyvin rajoitettua määrää eri toimintoja, jolloin heillä ei välttämättä ole esimerkiksi palvelun tietomallin tai terminologian tuntemusta. Joskus voi olla perusteltua huomioida eri käyttäjien erilaiset tarpeet ja kyvyt tekemällä erillisiä pikaohjeita sekä laajempia ja yksityiskohtaisempia ohjeita eri käyttäjäryhmille.

Ohjeita voidaan käyttää eri tarkoituksiin, ja ohjeiden hyödyntämistä eri tavoitteisiin olisi hyödyllistä selvittää enemmän. Käyttötapoja voivat olla ainakin:

- käytönaikainen käytöntuki
- harvoin tehtävän asian mieleen palauttaminen ennen tehtävään ryhtymistä

- yleiskäsityksen saaminen käytettävästä palvelusta tai palvelulla suoritettavasta prosessista (myös irrallaan käyttötilanteesta)

Erilaisissa käyttötarkoituksissa ohjeiden erilaiset informaation lajit voivat painottua eri tavoin. Ohjeilla tarkoitetaan usein opastavaa informaatiota, mutta ohjeita tuotettaessa on hyvä huomioida myös, miten palvelun käsitteellinen informaatio tarjoillaan käyttäjille niin, että se on helposti omaksuttavissa ja löydettävissä, sekä millaista palvelun viiteinformaatiota on hyödyllistä tarjota käyttäjille (SFS 82079-1, 9). Esimerkiksi käyttäjä, joka käyttää palvelua tai toiminnallisuutta vain harvoin tai täysin uutena käyttäjänä, voi hyötyä erityisen paljon lyhyestä, vain tehtävän suorittamiseen ja ongelmatilanteiden ratkaisemiseen keskittyvästä ohjeesta (Gong 1990, 32).

4.2 Kehittämistyön tuotos: ohjeiden tekijän käsikirja

Kehittämistyön tuotos oli ohjeiden tekijän käsikirja, joka on liitteenä 1. Liitteenä oleva käsikirja poikkeaa taitoltaan hieman organisaation wikissä julkaistusta käsikirjasta ja liitteenä olevasta käsikirjasta on poistettu linkkejä organisaation sisäisiin materiaaleihin.

Käsikirja julkaistiin toimeksiantajaorganisaation käyttöön organisaation käyttöön rajatuilla wikisivuilla. Wikistä ei ole saatavilla käyttäjätilastoja, joten ei ole tiedossa, kuinka paljon käsikirjaa on käyty katsomassa. Käsikirjaa on tarkoitus tehdä tunnetuksi organisaatiossa erilaisille ryhmille suunnatuilla esittelytilaisuuksilla sekä blogitekstien sarjalla. Toivottavasti ohjeita tekevät organisaation jäsenet löytävät käsikirjan, ja toivottavasti käsikirjaa ja ohjeiden tekemistä on mahdollista myös kehittää edelleen organisaatiossa.

Käsikirjassa pyrittiin vastaamaan kehittämistyön tuloksina tunnistettuihin haasteisiin, jotka on esitelty luvuissa 4.1.1-4.1.8. Aineistosta tehtiin myös havaintoja ohjeisiin, niiden tekemiseen ja niiden käyttäjiin liittyvistä asenteista. Asenteisiin liittyviä havaintoja tehtiin niistä tavoista, joilla ohjeiden tekijät puhuivat aiheesta ja heidän tekemistään sanavalinnoista. Haastattelujen pohjalta oli tulkittavissa, että ohjeiden tärkeys käyttäjille tunnustetaan, eikä käsikirjassa ole tarpeen suuresti motivoida ohjeiden tekijöitä ohjeiden kehittämiseen tai käyttäjälähtöisyyteen. Jos käsikirjan yleinen sävy olisi käskevä tai velvoittava tai siinä pyrittäisiin runsaasti perustelemaan ohjeiden ja niiden käyttäjälähtöisyyden tärkeyttä, valmiiksi motivoitunut ja käyttäjälähtöisyyden merkityksen tunnustava käsikirjan käyttäjä voisi pitää tällaista sävyä alentuvana tai ärsyttävänä. Hän voisi myös kokea, ettei käsikirjaa ole suunnattu hänelle. Haastatteluaineistosta tehdyt havainnot ohjeisiin kohdistuvista asenteista ohjasivat näin käsikirjan kielellisen sävyn valintaa ja ohjasivat jättämään ohjeiden käyttäjälähtöisyyden merkityksen korostamisen käsikirjassa vähäiseksi. Sekä käsikirjan sisäinen tekijä että käsikirjan sisäinen lukija tunnustavat ohjeiden ja ohjeiden käytettävyyden merkityksen sekä haluavat parantaa niitä yhteistyössä. Käsikirjan tekijä pyrkii olemaan

käsikirjan lukijalle avulias työkaveri, ei lukijaa ylhäältä päin ohjaileva ja velvoittava auktoriteetti.

Käsikirja on paitsi konkreettinen kehitystyön tuotos ja organisaation työväline, myös kooste siitä, millaisista asioista erään organisaation käyttöohjeiden tekijät ovat kaivanneet ohjeistusta työnsä tueksi. Käsikirjaan on koottu myös ohjeiden tekijöiden huomioita ja esimerkkejä hyvistä toimintatavoista ja ohjeista, joten käsikirjaan on myös kerätty organisaation omaa yhteistä osaamista käsikirjan aiheesta. Tätä osa haastateltavistakin piti tärkeänä: koska yksityiskohtia, huomioon otettavia asioita ja kerättyä osaamista ja kokemusta on paljon, on hyvä, että se kerätään yhteen materiaaliksi, johon kaikki voivat halutessaan palata.

Ohjeiden tekijän käsikirja on ohje itsessään, joten kehitystyön tekijänä oli mahdollista peilata omaa ohjeen kehittämistyötä ja siitä syntyviä huomioita ohjeiden tekijän käsikirjaan. Käsikirjan kehittämisessä oli mahdollista hyödyntää myös opinnäytetyön tietoperustaa ohjeiden käytettävyyteen ja sen kehittämiseen liittyvän tutkimustiedon osalta.

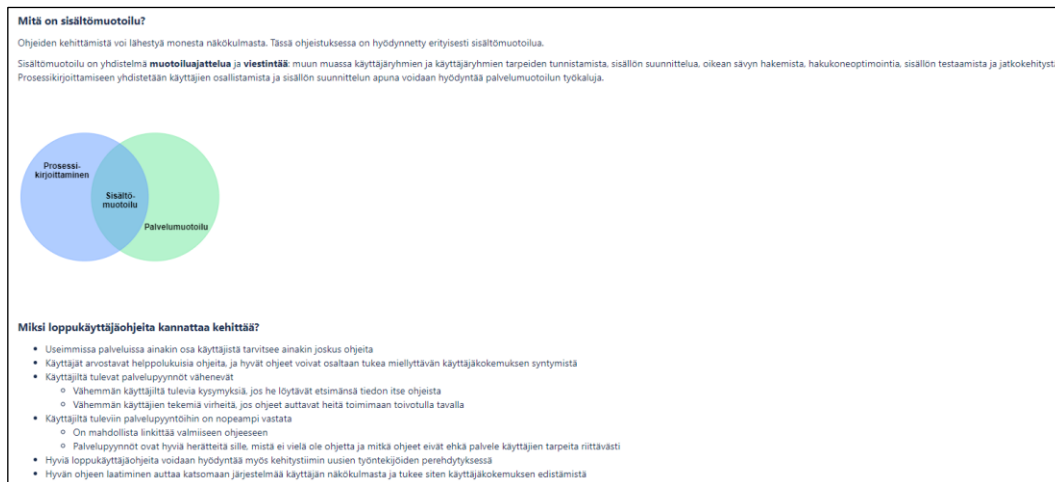
Keskeinen haaste käsikirjan kehittämisessä oli käsikirjan pitäminen riittävän tiiviinä ja lyhyenä yksityiskohtien runsaudesta huolimatta. Sisältömuotoiluohjeistukseen voi sisällyttää monenlaista materiaalia, josta on keskeistä valita juuri kohderyhmälle tarpeellisin, jotta ohjeistus ei kasva liian laajaksi. Materiaalina voi käyttää erilaisia teknisen kirjoittamisen, kielentutkimuksen ja viestinnän ohjeita sekä palvelumuotoilun työkaluja. Tavoitteena oli tuottaa yhtenäinen mutta vaiheittain etenevä teksti, jota voi hyödyntää lukemalla sen alusta loppuun, mutta myös etsimällä vastauksia omiin, yksittäisiin kysymyksiin. Ohjeen käyttäjille ennestään tuttu tieto oli tarpeen minimoida ja pyrkiä ohjeistuksessa käytännönläheisyyteen ja konkreettisuuteen.

Kuvassa 2 on esimerkki organisaation wikissä julkaistusta käsikirjasta. Käsikirja alkaa ohjeiden tekemisen prosessin vaiheita esittelevästä kuvasta ja etenee vaihekohtaisiin ohjeisiin.



Kuva 2: Esimerkki käsikirjasta: ohjeiden tekemisen prosessi

Käsikirjassa muu kuin ohjeiden tuottamisen eri vaiheisiin liittyvä materiaali on pyritty pitämään minimissä. Käsikirjan lopussa on esitelty lyhyesti käsikirjan taustaa sekä syitä kehittää loppukäyttäjähjeita. Kuva 3 on käsikirjan lopusta.



Kuva 3: Esimerkki käsikirjasta: mitä on sisältömuotoilu

5 Johtopäätökset ja pohdinta

Tämän opinnäytetyön tuloksena syntyi ymmärrystä siitä, miten toimeksiantajaorganisaatiossa tuotetaan digitaalisten palvelujen loppukäyttäjähjeita ja millaisia haasteita ohjeiden tuottamiseen liittyy. Kehittämistyön konkreettinen tuotos oli organisaation käyttöön tuotettu ja julkaistu ohjeiden tekijän käsikirja.

Kehittämistyön keskeinen johtopäätös oli se, että digitaalisten palvelujen käyttöohjeiden tekijöitä voidaan tukea ohjeiden tekemisen sisältömuotoiluohjeistuksella, jos ohjeistus on tuotettu ohjeistuksen käyttäjien tarpeisiin vastaten. Kehittämistyön tiedonkeruun perusteella toimeksiantajaorganisaation ohjeiden tekijät pitävät loppukäyttäjäohjeita tärkeinä ja ovat valmiita kehittämään niitä. Heidän voi kuitenkin olla vaikea tietää, miten kehittämistyötä voisi tehdä varsinkin, jos siihen ei ole käytettävissä kovin paljon henkilöresursseja. Kaikkien ohjeiden tekijöiden ei ole mahdollista tai järkevää hankkia itse tietoa erilaisista ohjeiden kirjoittamisen ohjeista, ohjeiden käytettävyyden tutkimuksesta, kirjoittamisprosessista, palautteen keräämisestä ja ohjeiden testaamisesta, palvelumuotoilusta sekä sisältömuotoilusta. Siksi ohjeistus on tarpeen tuottaa ohjeiden tekijöille valmiiksi sellaiseen muotoon, että se palvelee juuri kyseisen organisaation ohjeiden tekijöitä mahdollisimman hyvin. Ohjeistukselta toivotaan tiivyyttä, jolloin siihen täytyy pystyä valitsemaan juuri kyseisen organisaation ohjeiden tekijöiden tarpeisiin vastaavat asiat. Tämä edellyttää ohjeiden tekijöihin ja heidän tarpeisiinsa tutustumista käyttäjätutkimuksen avulla.

Toimeksiantajaorganisaation tuottamat digitaaliset palvelut ovat pääasiassa julkisen sektorin palveluita, joilta vaaditaan korkealaatuista käytettävyyttä ja saavutettavuutta. Palvelujen käyttöohjeiden parantamisella on siksi eettiset ja yhteiskunnalliset ulottuvuutensa: hyvillä ohjeilla voidaan parantaa käyttäjien yhdenvertaisia mahdollisuuksia hyödyntää julkisia palveluita. Ohjeiden kehittämisessä melko pienilläkin lisäpanostuksilla voidaan parantaa ohjeiden ja sitä kautta itse palvelun käytettävyyttä. Ohjeiden tekijän käsikirjan on tarkoitus tehdä ohjeiden kehitystyöstä helpompaa ja käyttäjälähtöisempää.

5.1 Käytettyjen menetelmien arviointi ja soveltuvuus

Tässä kehittämistyössä käytetty laadullinen ja kuvaileva tutkimusote oli kehitystyössä luonteva ja hyödyllinen, koska selvitettävänä olivat käyttöohjeiden tekijöiden kokemukset ohjeiden tuottamisesta sekä ohjeistuksen ja muun tuen tarpeesta sekä se, kuinka näihin tarpeisiin voitaisiin vastata ohjeiden tekijän käsikirjalla. Oma kehittäjän roolini oli osallistuva. Tuotan itsekin paljon ohjeita osana omia työtehtäviäni ja ohjeiden tekijän käsikirjan yhtenä sysäyksenä oli omakin tarpeeni perehtyä aiheeseen sekä kerätä ohjeiden tekemiseen liittyviä asioita yhteen. Esimerkiksi haastattelijana ja aineistoa analysoidessani pyrin aktiivisesti jättämään omat mielipiteeni ja näkemykseni taka-alalle, jotta antaisin tilaa haastateltaville ja heidän ajatuksilleen. Kun ohjeiden tekijän käsikirjan ensimmäinen versio syntyi paljolti omien kokemusteni ja havaintojeni pohjalta, myöhempiä versioita kehitettiin ensisijaisesti haastattelujen, työpajojen ja palautekyselyiden pohjalta niin, että kehitystyötä ohjasivat nimenomaan muiden kuin itseni tarpeet.

Tuplatimanttimalli toimi kehittämistyössä hyvin. Strukturoitu, vaiheittainen malli oli tarpeen, jotta kehittämistyöhön saatiin systemaattisuutta, jotta aineiston kerääminen ja

analysoiminen sekä analysoidun aineiston hyödyntäminen palveli todella käsikirjan kehittämistä ja jotta käsikirjan kokeilu käyttäjien kanssa ja palautteen kerääminen käsikirjasta toteutettiin sopivissa vaiheissa niin, että kokemukset ja palaute hyödyttivät käsikirjan työstämistä. Mallin soveltaminen toi kehittämistyöhön selkeät vaiheet, mutta salli myös iteratiivisuuden. Työhön kuului aineiston keräämistä mallin discover-vaiheessa ja aineiston analysoimista define-vaiheessa. Näiden vaiheiden jälkeen ohjeiden tekijän käsikirjaa laajennettiin runsaasti analysoidun haastatteluaineiston pohjalta käsikirjan toista versiota varten. Tuplatimanttimallin develop-vaiheessa käsikirjan toisen version hyödyntämistä kokeiltiin käyttäjien kanssa työpajoissa, ja käsikirjasta kerättiin palautetta myös palautekyselyllä. Työpajojen ja palautekyselyn kokemusten ja palautteiden pohjalta tuotettiin käsikirjan kolmas versio tuplatimanttimallin develop-vaiheessa. Käsikirjan kolmannessa versiossa hiottiin varsinkin asioiden esitystapaa, tekstin sävyä, käsikirjan nimeä ja käsikirjan käyttötavoista viestimistä.

Aineiston keruuseen ja käsittelyyn liittyi jonkin verran iteratiivisuutta. Tuplatimanttimallin develop-vaiheessa saatiin tietoa sellaisesta käsikirjan käyttäjäryhmästä, jota ei ollut aiemmin otettu riittävästi huomioon. Näiden tietojen pohjalta käsikirjan kolmannen version kehittämistä varten tuotettiin ohjeidentekijäpersoonat, joiden tarpeet pyrittiin huomioimaan käsikirjassa.

Jossain määrin ongelmallisena voidaan pitää sitä, että ensimmäinen versio ohjeiden tekijän käsikirjasta tehtiin jo ennen tuplatimanttimallin discover-vaihetta eli ohjeiden tekijöiden haastatteluita. Tuplatimanttimallissa keskeistä on selvittää ensin huolellisesti, mikä ratkaistava ongelma on ennen kuin aloitetaan tuottaa ratkaisuehdotuksia ja valita niistä lopullinen ratkaisu, joka valitaan toteutukseen. Tässä projektissa käsikirjan ensimmäinen versio oli työkalu, jolla projektia esiteltiin organisaatiossa ja jonka avulla kerättiin haastatteluihin osallistujilta ajatuksia siitä, olisiko käsikirjasta tukimuotona hyötyä sekä mitä käsikirjan olisi tarpeellista sisältää. Samalla pidettiin mielessä, että käsikirja voisi osoittautua huonoksi tavaksi tukea ohjeiden tekijöitä tai että ensimmäisen version sisällöstä tai tavasta esittää sisällöt mikään ei ehkä päätyisi lopulliseen käsikirjaan. Lopulta käsikirjasta todella tuli kehitystyön tulos, mutta käsikirja muuttui runsaasti kehitysprosessin aikana. Kehitystyön syklien myötä saatiin siis kehitettyä käsikirjan sisältöä palautteen pohjalta. Käsikirjan sisältö sekä laajeni että muuttui paljon. Valmis käsikirja on ensimmäistä versiota huomattavasti laajempi ja yksityiskohtaisempi, ja siihen sisältyy enemmän konkreettisia esimerkkejä sekä kokonaisia alalukuja ja kappaleita, joita ensimmäisessä versiossa ei ollut.

Kehittämistyön kokemusten perusteella palvelumuotoilua voi hyvin hyödyntää myös tekstien kehittämisessä. Tässä kehittämistyössä palvelumuotoilu tarjosi välineitä tekstien lukijoihin ja heidän tarpeisiinsa tutustumiseen. Perinteiset asiatekstien kirjoittamisen ja työelämän viestinnän ohjeet kehottavat tuntemaan lukijakunnan ja ottamaan lukijat huomioon tekstien

tuottamisessa, mutta ne eivät juurikaan anna konkreettisia välineitä lukijoihin tutustumisen ja heidän tarpeidensa huomioimisen avuksi. Ohjeiden tekijän käsikirjan kehittämisessä oli hyödyllistä lähestyä tekstin lukijoita kuin palvelun käyttäjiä ja hyödyntää käyttäjätutkimuksen välineitä lukijoihin tutustumisessa. Tämän voi nähdä olevan erityisen hyvin hyödynnettävissä digitaalisten palvelujen ohjetekstien kohdalla, koska ohjeiden kohteena olevaan palveluun tehtyä käyttäjätutkimusta voidaan hyödyntää myös ohjeiden kehittämisessä. On myös hyödyllistä huomioida ohjeiden testaamisen mahdollisuus ja erilaiset muut tavat hankkia palautetta ohjeista niiden oikeilta käyttäjiltä.

Eri näkökulmat eli kirjoittamisen opetus ja tekstilaji sekä käyttöohjeiden käytettävyys olivat hyödyllisiä sekä käsikirjan lopputuloksen että aiheesta kertyneen ymmärryksen monipuolisuuden kannalta. Tietoperustaa oli mahdollista hyödyntää peilaamalla sitä kehittämistyön aineistoon, kehittämistyön tuloksina syntyneen ymmärryksen tuottamisessa sekä kehittämistyön tuotoksen eli ohjeiden tekijän käsikirjan kehittämisessä.

Haastattelut olivat kehittämistyön alussa sopivin aineistonkeruumenetelmä, koska tavoitteena oli kerätä ohjeiden tekijöiltä laajasti ja monipuolisesti näkemyksiä ohjeiden tekemisen haasteista. Litteroidusta aineistosta oli mahdollista saada riittävä ymmärrys siitä, miten tärkeänä haastateltavat pitävät hyvien ohjeiden tekemistä ja millaisina he ajattelevat ohjeiden käyttäjiä. Esimerkiksi tällaisia asenteita olisi voinut olla vaikea tavoittaa kyselytutkimuksella.

Puolistrukturoitu haastattelu tarjosi joustavuutta tarttua haastateltavien tarjoihin kiinnostaviin näkökulmiin ja yksityiskohtiin, mutta kaikissa haastatteluissa hyödynnetty valmis haastattelurunko takasi sen, että kehitystyön kannalta kiinnostavista kysymyksistä saatiin näkemyksiä kaikilta haastateltavilta. Näin suhteellisen pieni määrä haastatteluja tarjosi kehittämistyön kannalta riittävän aineiston. Haastatteluissa oli myös nähtävissä aineiston kylläntyminen eli saturaatio. Oli havaittavissa, että kerätty aineisto oli tuonut esiin tutkimukseen liittyvän peruskuvion ja vaikutti siltä, ettei lisäaineisto enää tuottaisi kohteesta enää uutta tietoa (Eskola & Suoranta 2008, 63). Haastatteluaineistossa samankaltaiset havainnot toistui haastateltavien puheissa, jolloin syntyi käsitys, etteivät lisähaastattelut olisi tuoneet enää suurta määrää uutta tietoa esitetystä kysymyksistä, jos haastateltavien tausta olisi pysynyt samanlaisena. Myöhemmin pidetyissä työpajoissa kävi ilmi, että ohjeiden tekijöiden tausta on monipuolisempi kuin aiemmin oli tunnistettu. Työpajoista saatiin arvokasta tietoa teknisemmän taustan omaavien ohjeiden tekijöiden tarpeista.

Jos haastattelut olisi toteutettu ryhmähaastatteluna tai osana kehitystyötä olisi järjestetty sellaisia työpajoja, joissa olisi pureuduttu jonkin ohjeen yksityiskohtaiseen kehittämiseen ohjeiden tekijän käsikirjan avulla, olisi työpajasta tai haastatteluista voitu saada aineistoa, joka olisi voinut poiketa nyt käytetyillä menetelmillä saadusta aineistosta. Näin olisi voitu

saada aineistoa, jonka avulla käsikirjassa olisi korostunut näkemys käsikirjasta organisaation jäsenten yhteisen asiantuntemuksen ja yhteisen merkityksenmuodostamisen tuotteena.

Sisällönanalyysi antoi systemaattisen mallin haastatteluaineiston läpi käymiselle ja analysoimiselle. Sisällönanalyysi ohjasi etenemään vaiheittain yksityiskohdista aina abstraktimpien luokkien muodostamiseen, jolloin aineistosta pystyi tunnistamaan teemoja, luokkia ja pääluokkia. Ilman sisällönanalyysin tarjoamaa mallia aineiston luokittelu olisi voinut olla sattumanvaraisempaa. Sisällönanalyysi ohjasi etenemään aineiston ryhmittelystä abstrahointiin asti niin, että tuloksena ei ollut vain aineiston luokittelu vaan sen syvällisempi analyysi. Aineisto tuli myös hyvin tutuksi, kun se käytiin läpi useita kertoja. Suurin osa aineistosta asettui hyvin samojen teemojen, luokkien ja pääluokkien alle, minkä pohjalta aineisto vaikutti kehittämistyön kannalta relevantilta. Suuri osa aineistosta oli myös sellaista, että aineisto oli hyvin hyödynnettävissä kehittämistyön tuloksen eli ohjeiden tekijän käsikirjan kehittämisessä.

5.2 Keskeisimmät tulokset ja niiden luotettavuus

Kehittämistyön keskeisimmät tulokset olivat ymmärrystä toimeksiantajaorganisaation ohjeiden kirjoittajien kohtaamista ohjeiden tuottamisen haasteista, joita on esitelty luvuissa 4.1.1-4.1.8. Tunnistetut haasteet ovat osittain samoja, joita on tunnistettu ohjeiden käytettävyydestä tehdyissä tutkimuksissa (ks. luku 2.2) ja joita on nostettu esille työelämän viestinnän opaskirjoissa (ks. luku 2.1). Maininnat samoista haasteista toistuivat eri haastatteluissa sekä myöhemmin työpajoissa ja palautekyselyssä. Tästä johtuen tulokset vaikuttivat luotettavilta.

Kehittämistyön tuloksiin kuului myös vastaus siihen, olisiko ohjeiden tekijän käsikirja sopiva työkalu ohjeiden kehittämisen tueksi. Kehittämistyön aikana kerätyn aineiston eli haastattelujen, työpajojen muistiinpanojen sekä palautekyselyn perusteella ohjeiden tekijän käsikirjaa pidettiin hyödyllisenä työkaluna ohjeiden tekijöille. Muita mahdollisia tapoja tukea ohjeiden tekijöitä esimerkiksi koulutuksilla, työpajoilla tai yhteisillä ohjepohjilla ei pidetty tarkoituksenmukaisina. Käsikirjassa oli mahdollista vastata aineistosta nouseviin ohjeiden tekijöiden haasteisiin, ja käsikirjaa oli kehitystyön aikana mahdollista kehittää haastatteluista, työpajoista ja palautekyselystä saadun palautteen pohjalta.

Käsikirjan käyttö on organisaatiossa täysin vapaaehtoista, jolloin ohjeistuksen käyttäjät ovat todennäköisesti niitä henkilöitä, jotka ovat kiinnostuneita ohjeiden tekemisestä ja jotka ovat tunnistanee tarpeen ohjeiden kehittämiseksi sekä oman osaamisen kehittämiseksi ohjeiden tekijänä. Ohjeistusta pyritään markkinoimaan organisaatiossa kaikelle henkilöstölle avoimella keskustelu- ja esittelytilaisuudella sekä blogikirjoitusten sarjalla. Toistaiseksi suunnitteilla ei ole esimerkiksi koulutusta, yhtenäistettyjä ohjeiden mallipohjia tai ohjeiden tuottamisen keskittämistä.

Käsikirjan vaikuttavuutta organisaatiossa ei ole vielä arvioitu, koska käsikirja on vasta julkaistu ja siihen liittyvä viestintäkin on vasta tulossa. Ei siis ole vielä tiedossa, kuinka paljon käsikirjaa luetaan, kuinka paljon sitä hyödynnetään ohjeiden kehittämisessä, helpottaako käsikirja ohjeiden tekijöiden työtä tai tuotetaanko sen avulla laadukkaampia ohjeita. Näiden asioiden selvittäminen melko suuressa organisaatiossa ei ole helppoa, kun kyseessä on käsikirja, jota ohjeiden tekijät voivat hyödyntää täysin itsenäisesti.

Kehittämisprojektin aikana toteutettu palautekysely ohjeiden tekijän käsikirjasta antoi viitteitä siitä, että ohjeiden tekijän käsikirjaan valittu sisältö auttaa ohjeiden tekijöitä tuottamaan laadukkaampia ohjeita. Tulevaisuudessa toivottavasti saadaan tietoa siitä, kuinka paljon ja millä tavalla käsikirjaa hyödynnetään.

Käsikirjaa hyödyntäneitä ohjeiden tekijöitä haastatteleamalla olisi mahdollista saada myöhemmin tietoa siitä, mikä käsikirjassa on ollut heille hyödyllistä ja miten he ovat kehittäneet tekemiään ohjeita käsikirjan avulla. Näin olisi mahdollista arvioida sitä, millaista vaikutusta käsikirjalla on ollut ohjeiden kehittämisessä. Olisi myös mahdollista kerätä käyttäjiltä palautetta organisaation tarjoamien palvelujen ohjeista ja verrata ohjeista saatua palautetta käsikirjaan. Siten olisi mahdollista tehdä havainnot siitä, antaako käsikirja tukea niiden asioiden kehittämiseen, joita käyttäjät pitävät ohjeissa kehittämistä vaativina.

5.3 Tulosten ja tuotosten sovellettavuus

Kehittämistyön tuotoksena tehdystä ohjeiden tekijän käsikirjasta saadun palautteen pohjalta käsikirja on organisaatiossa hyödyllinen varsinkin uusille ohjeiden tekijöille ja sen avulla on mahdollista kehittää ohjeiden laatua. Käsikirjan kehittämisessä keskeisin ohjaava ajatus oli luoda ohjemateriaali nimenomaan kyseisen organisaation ohjeiden tekijöiden tarpeisiin ja jättää pois sellainen materiaali, jota organisaation ohjeiden tekijät eivät tarvitse.

Yhden organisaation tarpeisiin vastaamaan pyrkivä käsikirja ei ole yleispätevä, eikä sellaisenaan hyödynnettävissä muissa organisaatioissa. Kehittämistyö kuitenkin osoitti, että tällaisella käsikirjalla voi olla perusteltu paikkansa organisaation sisäisten ohjeiden kokoelmassa. Käsikirjan ajatus voi siis olla hyödynnettävissä myös muissa organisaatioissa, joissa tehdään käyttöohjeita ja joissa ohjeiden tekeminen on vain yksi monista niitä tuottavien henkilöiden työtehtävistä. Sisäiset ohjeet voivat olla erityisen tarpeellisia silloin, kun ne kohdistuvat työtehtäviin, jotka eivät ole niitä tekeville henkilöille keskeisimpiä tai kuulu heidän tärkeimpään ydinosaamiseensa.

Myös kehitystyön tuloksena tuotettu ymmärrys ohjeiden tekemisestä ja siihen liittyvistä haasteista on tilannesidonnaista ymmärrystä, joka ei ole sellaisenaan sovellettavissa muihin organisaatioihin. On kuitenkin uskottavaa, että samankaltaisten palvelujen ohjeita tuottavat ohjeiden tekijät kohtaavat samankaltaisia haasteita. Siksi luvuissa 4.1.1-4.1.8 esitellyt

ohjeiden tekemisen haasteet voivat toistua myös muissa organisaatioissa, joissa ohjeiden tekijöiden osaaminen ja kokemus on samankaltaista ja ohjeiden kuvaamat palvelut ovat samankaltaisia eli digitaalisia palveluja julkiselle sektorille, varsinkin opetus- ja tutkimusalojen käyttöön.

5.4 Jatkokehittämistarpeet

Kehittämistyön aikana ja päätteeksi nousi esiin useita kiinnostavia jatkokehittämistarpeita ja -toiveita. Varsinkin sisältömuotoiluun liittyvä tutkimus olisi tarpeen, jotta sisältömuotoilun hyödyistä ja sen hyödyntämisen mahdollisuuksista saataisiin tutkimuksellista tietoa. Tässä opinnäytetyössä sisältömuotoilu on ymmärretty tekstien palvelumuotoiluna eli muotoiluajattelun ja palvelumuotoilun työkalujen hyödyntämisenä tekstien kehittämisessä. Olisi kuitenkin hyödyllistä saada parempi ymmärrys siitä, mitä sisältömuotoilu voi antaa erilaisten sisältöjen kehittämiselle verrattuna muihin kirjoittamisen ja sisällöntuotannon menetelmiin ja toimintatapoihin.

Ohjeiden testaamisesta olisi erittäin tarpeellista saada kokemusta, jotta sitä voitaisiin jakaa organisaatioissa eteenpäin. Vain testaamisessa on mahdollista hyödyntää havainnointia ja nähdä, kuinka ohjeiden käyttäjät hyödyntävät ohjeita käyttäessään ohjeen kuvaamaan palvelua. Olisi tärkeää tavoittaa se, milloin käyttäjät tukeutuvat ohjeeseen, kuinka paljon he ylipäänsä käyttävät ohjeita ja millaisia eroja tässä on eri käyttäjien välillä. Käytettävyydestä lisäksi ohjeista voidaan kerätä palautetta myös muilla tavoilla (ks. esimerkiksi Allwood & Kalén 1997, 43-45), joita olisi myös hyödyllistä kokeilla organisaation ohjeiden kehittämisessä.

Ohjeiden tekijän käsikirjaa on hyödyllistä jatkokehittää siitä jo saadun ja tulevaisuudessa toivottavasti saatavan palautteen pohjalta. Jo nyt on tunnistettu, että käsikirjassa olisi hyvä huomioida nykyistä paremmin käsikirjan erilaiset käyttäjäryhmät, joita on kuvattu persoonina. Esimerkiksi uusien ohjeiden tekijöiden tukeminen työssä alkuun olisi asia, joka olisi hyvä huomioida käsikirjan jatkokehityksessä. Käsikirja on melko pitkä ja se sisältää melko runsaasti erilaisia vinkkejä siitä, mitä työvälineitä ja materiaaleja ohjeiden tekijä voi hyödyntää ohjeen tekemisen eri vaiheissa. Käsikirjajamaisuus ja ohjeiden runsaus voi olla uudelle ohjeiden tekijälle pikemminkin lannistavaa kuin kannustavaa. Yksi mahdollinen lähestymistapa tähän tilanteeseen voisi olla pikaohjeen tapainen lyhennetty ohje ("Tee ainakin nämä").

Ohjeiden rooli palvelun opittavuuden edistämisessä ei juurikaan noussut esiin kehittämistyön aineistossa muuten kuin kokemukseltaan eritasoisten käyttäjien erillisinä ohjeina. Palvelun opittavuus voisi olla yksi kiinnostava ohjeiden ja ohjeiden tekijän käsikirjan jatkokehittämisen näkökulma.

Jos itse ohjeita halutaan kehittää tehokkaammin kuin pelkän käsikirjan avulla on mahdollista, seuraava askel ohjeiden tekijän käsikirjan käyttöönottamisen jälkeen voisi olla yhteisen ohjeidenlaatimisprosessin ja siihen kuuluvien tehtävien määrittely, yhteiset ohjeiden mallipohjat sekä ohjeiden käytettävyyden testaamisen ja palautteen keräämisen laaja hyödyntäminen organisaatiossa.

Lähteet

Painetut

- Achteling, M. 2012. Technical Documentation Solution Series: Writing Plain Instructions: How to Write User Manuals, Online Help, and Other Forms of User Assistance that Every User Understands. Zirndorf: Indoition.
- Carroll, J. & Rosson, M. B. 1998. Paradox of the Active User. Teoksessa Carroll, J. (toim.) *Interfacing Thought: Cognitive Aspects of Human Computer Interaction*. Cambridge: MIT Press, 80-111.
- Cohen, L., Manion, L. & Morrison, K. 2000. *Research methods in education*. 5. painos. Lontoo: Routledge.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. 8. painos. Tampere: Vastapaino.
- Kankaanpää, S. & Piehl, A. 2011. *Tekstintekijän käsikirja: opas työssä kirjoittavalle. Ajantasaistettu ja uudistettu laitos*. Helsinki: Suomen Yrityskirjat.
- Metts, M. J. & Welfle, A. 2020. *Writing Is Designing: Words and the User Experience*. New York: Rosenfeld Media.
- Norman, D. A. 2013. *The Design of Everyday Things*. Tarkistettu ja laajennettu painos. New York: Basic Books.
- Ojasalo, K., Koskelo, M. & Nousiainen, A. K. 2014. Foresight and Service Design Boosting Dynamic Capabilities in Service Innovation. Teoksessa R. Agarwal, R. Green, W. Selen & G. Roos (toim.) *Handbook of Service Innovation*. Lontoo: Springer.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti J. 2014. *Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan*. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro.
- van Oosterom, A., Stickdorn, M., Belmonte, B., Beuker, R., Bisset, F., Blackmon, K. & Schneider, J. 2010. *This Is Service Design Thinking: Basics - Tools - Cases*. Amsterdam: BIS Publishers.
- Miettinen, S. 2014. Nyt on muotoiluajattelun aika. Teoksessa *Teknoliateollisuus (yhdistys), Teknologiainfo Teknova ja Miettinen S. (toim.) Muotoiluajattelu*. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 10-17.
- Metsämuuronen, J. 2006. *Laadullisen tutkimuksen käsikirja*. Helsinki: International Methelp.

Richards, S. 2017. Content Design. Lontoo: Content Design London.

Sinkkonen, I., Kuoppala, H., Parkkinen J. & Vastamäki R. 2006. Käytettävyyden psykologia. 3., uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Svinhufvud, K. 2016. Kokonaisvaltainen kirjoittaminen. Helsinki: Art House.

Tarkoma, E. & Vuorijärvi, A. 2010. Ammattisuomen käsikirja. 11., uudistettu painos. Helsinki: WSOYpro.

Torppa, T. 2014. Työssään kirjoittavan opas. Helsinki: Talentum.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. 2:n tarkistettu painos. Helsinki: Talentum.

Sähköiset

Allwood, C. & Kalén T. Evaluating and Improving the Usability of a User Manual. Behaviour & Information Technology, 16: 1, 43-57. Viitattu 24.11.2023.

<https://doi.org/10.1080/014492997120002>

Bowen, J. & Reeves, S. 2012. Modelling User Manuals of Modal Medical Devices and Learning from the Experience. In Proceedings of the 4th ACM SIGCHI symposium on Engineering interactive computing systems, 121-130. New York: Association for Computing Machinery, New York. Viitattu 25.11.2023. <https://doi.org/10.1145/2305484.2305505>

Coney, M. B. & Chatfield, C. S. 1996. Rethinking the Author-Reader Relationship in Computer Documentation. SIGDOC Asterisk J. Comput. Doc. 20 (2), 23-29. Viitattu 26.11.2023.

<https://dl.acm.org/doi/10.1145/381815.381826>

Design Council 2023. The Double Diamond. Viitattu 22.10.2023.

<https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/the-double-diamond/>

Gong, R. 1990. The Development of a Task-Oriented, Minimal Content User's Manual. SIGCHI Bull. 21, 3 (Jan. 1990), 29-33. <https://dl.acm.org/doi/10.1145/379088.1046610>

Helsingin kaupunki. Pelikirja: sisältömuotoilu. Viitattu 10.9.2023.

<https://pelikirja.hel.fi/sovella/sisaltomuotoilu/>

Hyvän virkakielen toimintaohjelma. Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä. 2014: 2. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Viitattu 25.11.2022.

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-263-251-7>

- Hyvärinen, M., Suoninen, E. & Vuori, J. Haastattelut. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 1.11.2023. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/>
- Juuti, P. & Puusa, A. 2020. Laadullisen tutkimuksen olemus. Teoksessa Juuti, P. & Puusa, A. (toim.). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.
- Juuti, P. & Puusa, A. 2020. Toimintatutkimus. Sekä toimintaa että tutkimusta. Teoksessa Juuti, P. & Puusa, A. (toim.). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.
- Kasvatuksen ja koulutuksen digitalisaation linjaukset 2027. 2023. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisu - 2023: 17. Viitattu 21.11.2023. <https://okm.fi/-/digitalisaatiolla-tuetaan-yhdenvertaisia-mahdollisuuksia-oppia-ja-kehittaya-yhteistyotalisataan-yhteisilla-linjauksilla>
- Laue, R. 2017. Anti-Patterns in End-User Documentation. In Proceedings of the 22nd European Conference of Pattern Languages of Programs, 1-11. New York: Association for Computing Machinery. Viitattu 25.11.2023. <https://doi.org/10.1145/3147704.3147726>
- Lockwood, T. 2010. Design Thinking: Integrating Innovation, Customer Experience and Brand Value. E-kirja. New York: Allworth Press.
- Møller, M. 2013. Usability Testing of User Manuals. Communication & Language at Work, 2(2), 51-59. <https://doi.org/10.7146/claw.v1i2.7892>
- Novick, D. & Ward, K. 2006a. What users say they want in documentation. In Proceedings of the 24th annual ACM international conference on Design of communication. New York: Association for Computing Machinery, 84-91. Viitattu 25.11.2023. <https://doi.org/10.1145/1166324.1166346>
- Novick, D. & Ward, K. 2006b. Why don't people read the manual? In Proceedings of the 24th annual ACM international conference on Design of communication. New York: Association for Computing Machinery, New York, 11-18. Viitattu 25.11.2023. <https://dl.acm.org/doi/10.1145/1166324.1166329>
- Puusa, A. 2020a. Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet. Teoksessa Juuti, P. & Puusa, A. (toim.). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.

Puusa, A. 2020b. Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa Juuti, P. & Puusa, A. (toim.). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.

Pyhalahti, M. 2002. Käyttö- ja kokoamisohjeet - haaste tekstintekijälle. Kielikello. Kielenhuollon tiedotuslehti. Helsinki: Kotimaisten kielten keskus. Viitattu 11.8.2023.
<https://www.kielikello.fi/-/kaytto-ja-kokoamisohjeet-haaste-tekstintekijalle>

Pöyry-Lassila, P. 2017. Palvelujen yhteiskehittäminen ja tuottaminen. Teoksessa Pohjonen, S. & Noso, M. (toim.) Kansalainen keskiöön! Näkökulmia sote-uudistukseen. Kunnallisan kehittämissäätöön julkaisu 2. Kaks - Kunnallisan kehittämissäätö. Viitattu 10.9.2023.
<https://kaks.fi/julkaisut/kansalainen-keskioon-nakokulmia-sote-uudistukseen/>

SFS 82079-1. 2020. Tuotteiden käyttöohjeiden laatiminen. Osa 1: Periaatteet ja yleiset vaatimukset. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto. Viitattu 19.11.2023.

SFS 9241-11. 2018. Ihmisen ja järjestelmän vuorovaikutuksen ergonomia. Osa 11: Käytettävyys. Määritelmiä ja käsitteitä. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto. Viitattu 19.11.2023.

Tossavainen, P. J., Kaartti, V. Alakoski, L., Toivonen, M. 2014. Co-designing a collaborative idea-generation model with stakeholders. Teoksessa Toivonen, M. (toim.) Services and New Societal Challenges: Innovation for Sustainable Growth and Welfare. 24th Annual European Association for Research Services Conference. Espoo: VTT Technical Research Centre of Finland, 1340-1349. Viitattu 22.11.2023. <http://www.theseus.fi/handle/10024/344427>

Vuori, J. 2021. Laadullinen sisällönanalyysi. Teoksessa Vuori, J. (toim.) Laadullinen sisällönanalyysi. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskunnallinen tietoarkisto. Viitattu 29.5.2022.
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallonanalyysi/>

Tilastokeskus 2023. Suomi lukuina: kansantalous. Viitattu 11.11.2023.
https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_kansantalous.html

van Loggem, B. & Lundin J. 2013. Interaction with User Documentation: a Preliminary Study. In Proceedings of the 2013 International Conference on Information Systems and Design of Communication. New York: Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, 41-46. Viitattu 27.11.2023. <https://dl.acm.org/doi/10.1145/2503859.2503866>

Weinreich, H., Oberdorf, H., Herder, E. & Mayer, M. 2008. Not Quite the Average: An Empirical Study of Web Use. New York: Association for Computing Machinery 2 (1), 1-31. Viitattu 17.11.2023. <https://doi.org/10.1145/1326561.1326566>

Zhang, N., Liu, Y., Huang, G. & Dang, Y. 2010. Behavior-based Usability Testing of User Manuals. The 2nd International Conference on Software Engineering and Data Mining, 257-262. Viitattu 25.11.2023. <https://ieeexplore.ieee.org/document/5542916>

Kuviot

Kuvio 1: Käyttäjän toimintaan vaikuttavat asiat (mukaillen Sinkkonen ym. 2006, 24).....	17
Kuvio 2: Käyttöohjeen tuottamisessa tehdyt valinnat ja niiden taustalla vaikuttava tieto käyttäjistä, käytettävyydestä ja teksteistä	20
Kuvio 3: Palvelumuotoilutyökalujen hyödyntäminen sisältömuotoilussa	24
Kuvio 4: Suunnittelu- ja innovaatioprosessin tuplatimanttimalli (mukaillen Design Council 2023)	25
Kuvio 5: Tuplatimanttimalli tämän kehittämistyön kehiksenä (mukaillen Design Council 2023)	26
Kuvio 6: Ohjeiden tekemiseen liittyvät osaamisalueet	45

Kuvat

Kuva 1: Esimerkki aineiston analyysistä	33
Kuva 2: Esimerkki käsikirjasta: ohjeiden tekemisen prosessi	49
Kuva 3: Esimerkki käsikirjasta: mitä on sisältömuotoilu	49

Liitteet

Liite 1: Ohjeiden tekijän käsikirja	64
Liite 2: Ohjeiden tekijöiden haastatteluissa käytetty haastattelurunko.....	77
Liite 3: Ohjeidentekijäpersoonat	78
Liite 4: Palautekysely ohjeiden tekijän käsikirjasta.....	79

Liite 1: Ohjeiden tekijän käsikirja

Opinnäytetyöhön liitetystä ohjeiden tekijän käsikirjasta on poistettu linkkejä ja viittauksia toimeksiantajaorganisaation sisäisiin materiaaleihin. Opinnäytetyön liitetty käsikirja ei vastaa taitoltaan alkuperäistä käsikirjaa.

Ohjeiden tekijän käsikirja

Ohjeiden tekijän käsikirjan tavoite ja käyttötavat

Tavoitteena on ollut luoda CSC:n käyttöön ohjeistus ja vinkkejä hyvien loppukäyttäjäohjeiden tekemiselle. Pyrkimyksenä on paitsi parantaa ohjeita, myös helpottaa ohjeiden tekijöiden työtä.

Millaisien ohjeiden kehittämisessä käsikirjaa voi käyttää?

- Uuden palvelun yksittäinen ohje tai ohjekokonaisuus
 - Tällöin kannattaa tutustua koko käsikirjaan
 - Huomioi erityisesti luku: Aloita ohjekokonaisuuden rakenteen suunnittelu
 - Mieti, miten voisit testata ohjeita tai saada niistä muuten palautetta oikeilta käyttäjiltä
- Jo tuotannossa olevan palvelun uusi ohje esimerkiksi uudelle toiminnallisuudelle
 - Tutustu erityisesti seuraaviin lukuihin:
 - 1 Ideoi
 - Kiteytä itsellesi ohjeen käyttötarkoitus ja ymmärrys ohjeen käyttäjästä
 - Kerää valmis materiaali yhteen
 - 2 Kirjoita ja visualisoi
 - 3 Testaa
- Jo tuotannossa olevan toiminnallisuuden ohjeen jatkokehittäminen
 - Mieti, mitä erityisesti olisi tarpeen kehittää ja käy käsikirja läpi tästä näkökulmasta: kohdistuuko kehittämistarve esimerkiksi ohjeen käyttäjälähtöisyyteen (→ Kiteytä itsellesi ohjeen käyttötarkoitus ja ymmärrys ohjeen käyttäjästä ja Miten ottaa juuri tämän ohjeen käyttäjä huomioon kirjoittaessa?), ohjetekstin helppolukuisuuden parantamiseen (Miten huomioida se tapa, jolla ohjeita usein luetaan?) tai kuvien hyödyntämiseen (→ Visualisoi)
 - Millaista palautetta tai kommentteja vanhasta ohjeesta on saatu
 - Jos ohjetta uudistetaan, sitä kannattaa myös testata: Miten ohjetta voi testata kohderyhmään kuuluvilla käyttäjillä?
- Jo tuotannossa olevan palvelun ohjeiden käyttäjälähtöinen uudistaminen ja kehittäminen

- Tutustu aluksi lukuun:
 - 1 ideoi
 - Kiteytä itsellesi ohjeen käyttötarkoitus ja ymmärrys ohjeen käyttäjästä
- Mieti, mitä erityisesti olisi tarpeen kehittää ja käy käsikirja läpi tästä näkökulmasta
 - Esimerkiksi luvussa 2 Kirjoita on ohjeita käyttäjän huomioimiseen ohjeen kirjoittamisessa sekä ohjeesta tekstilajina
- Tutustu myös lukuun 5 Kehitä edelleen testaamisen ja palautteen perusteella
- Mieti, miten ohjeiden ylläpitäminen liitetään palvelun jatkuvaan kehittämiseen

Palautetta käsikirjasta?

Löysitkö apua ohjeiden tekemistä koskeviin kysymyksiin? Puuttuuko sivulta jotain? Jäitkö kaipaamaan lisää materiaalia jostain aiheesta? Onko sivulla tarpeetonta materiaalia?

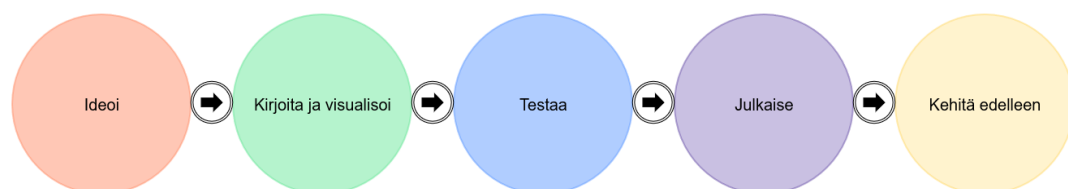
Onko sinulla tiedossa jokin hyvä esimerkkiohje, johon kannattaisi linkittää tältä sivulta? Onko sinulla tiedossa hyväksi havaittuja keinoja saada palautetta ohjeista testaamalla tai muuten?

Haluatko pallotella yhdessä jotain itselläsi työn alla olevaa ohjetta?

Ota yhteyttä Henna Paanaseen.

Ohjeiden tekemisen prosessi

Ohjeiden työstämistä kannattaa vaiheistaa. Ohjeiden tekemisen voi nähdä esimerkiksi seuraavan kaltaisena prosessina:



Ideoi

Miten päästä alkuun?

Kiteytä itsellesi ohjeen käyttötarkoitus ja ymmärrys ohjeen käyttäjästä

Apukysymyksiä, esimerkkejä ja työkaluja

1. Voit käyttää apuna seuraavia kysymyksiä ja mahdollisesti jo olemassa olevia materiaaleja:
2. Ketkä käyttävät tätä ohjetta? Kuuluuko käyttäjiin eri käyttäjäryhmiä? Asettavatko eri käyttäjäryhmät erityisiä vaatimuksia ohjeiden sisällölle? Onko eri käyttäjäryhmiltä saatu palautetta ohjeista tai niihin liittyviä toiveita? → Jos palvelulle on tehty **käyttäjäpersoonia**, persoonia voi hyvin hyödyntää ohjeiden tekemisessä. Kerää myös yhteen käyttäjiltä tullut **palautte ja toiveet**, johon ohjeella on tarkoitus vastata.
 - a. Esimerkki persoonista: User personas for data management and computing
 - b. Persoonissa voi kuvata käyttäjien erilaisia taitoja, tottuneisuutta erilaisten palveluiden käyttöön sekä eritasoisista substanssiosaamista ja -kokemusta. Myös erilaiset organisaatiot voi tuoda esille persoonissa.
 - c. Jos samoja toimintoja käyttävät tarpeiltaan hyvin erilaiset käyttäjät, voit harkita esimerkiksi erillisen suppean pikaohjeen tekemistä uusille käyttäjille. Esimerkki pikaohjeesta: Pikaohje Zoomin käyttöön
3. Mitä varten tämä ohje on tarpeellinen? Missä tilanteessa käyttäjä tarvitsee juuri tätä ohjetta? → Voit tunnistaa tarpeita esimerkiksi **käyttäjätarinoiden ja käyttötapausten** avulla: mitkä käyttäjätarinat ja käyttötapaukset tämä ohje kattaa?
 - a. Suurilla ohjesivustoilla on hyvä miettiä jokaisen erillisen ohjesivun osalta ohjeen tarpeellisuus ja suhde jo olemassa oleviin ohjeisiin.
 - b. Lyhyt kuvaus ohjeen sisällöstä voi olla hyvä liittää myös itse ohjeen alkuun. Esimerkki ohjeen lyhyestä kuvauksesta (ingressistä) ohjeen alussa: Ilmoittautumiset
4. Missä ohje julkaistaan? Huomioi myös linkitykset: muut ohjeet ja muut verkkosivut.
5. Kuka vastaa ohjeen päivittämisestä? Miten ohjeen päivittäminen kytketään osaksi palvelun kehittämistä?

Kerää valmis materiaali yhteen

1. Onko sisältöä jo olemassa esimerkiksi käyttötapausten tai muun **dokumentaation** muodossa? Olemassa olevaa sisältöä kannattaa useimmiten hyödyntää, koska aivan tyhjästä on vaikeampaa lähteä liikkeelle.
2. Huomioi materiaalin uusi käyttötarkoitus ja uusi käyttäjä: esimerkiksi käyttötapauksia ei ole kirjoitettu käyttäjille ja näkökulma voi olla enemmän järjestelmä- kuin käyttäjälähtöinen

Kirjaa ylös ohjeessa tarvittavat asiat

Voit kerätä asioita esimerkiksi listaan tai mindmapiin

1. Jos ohje on monimutkainen, voi olla helpompi edetä kirjoitusprosessissa **suuremmasta pienempään** kuin ajallisesti alusta loppuun: listaa ensin päävaiheet ja siirry sen jälkeen kuvaamaan niihin liittyviä asioita.
2. Mieti, **millaisia kysymyksiä ohjeen käyttäjä voisi esittää** ja millaisiin asioihin hän voisi etsiä vastausta ohjeesta. Voit lähteä kirjoittamaan ohjeita ikään kuin vastauksena näihin kysymyksiin.

Jos suunnittelet laajaa ohjekokonaisuutta kuten täysin uuden palvelun ohjeita:

Aloita ohjekokonaisuuden rakenteen suunnittelu

Nämä asiat voivat muuttua työn edetessä, mutta aloita jo kokonaisuuden ja eri ohjeissa toistuvan sisällön miettiminen.

1. Millaisia kokonaisuuksia eri ohjeet muodostavat? Miten käyttäjät hahmottavat ohjeiden kuvaaman palvelun eli mitä palveluun sisältyy ja mitä asioita sillä tehdään? Pyri rakentamaan ohjesivusto tai muu ohjekokonaisuus sen mukaan, millaisena käyttäjät näkevät palvelun kokonaisuuden, koska tämä tukee ohjeiden löytämistä.
 - a. Esimerkki: Pilvipalvelu (ohjekokonaisuuden etusivu on rakennettu ohjeiden käyttäjän tarpeiden ja kysymysten pohjalta tukemaan oikeiden ohjeiden löytämistä helposti)
2. Missä ohjeet julkaistaan? Onko tarjolla eri vaihtoehtoja, ja millaisia vaatimuksia ohjeiden julkaisukanava asettaa materiaalille?
 - a. Keillä on ohjeiden päivitysoikeudet?
 - b. Keillä kaikilla on pääsy lukemaan ohjeita? Onko osa ohjeista (kuten pääkäyttäjäohjeet) tarpeen rajata suppeammalle käyttäjäryhmälle?
3. Jos ohjeistusta tuotetaan eri kielillä, mieti, miten **kieliversiointi** toteutetaan ohjeiden julkaisualustalla: miten käyttäjät löytävät kieliversiot. Jos samasta ohjeesta on useita kieliversioita, harkitse niiden linkittämistä toisiinsa. Se voi helpottaa ohjeen päivittäjien työtä ja auttaa pitämään kaikki kieliversiot ajan tasalla.
4. Valitse, miten esitöt ohjeissa toistuvat asiat, kuten eri toiminnallisuuksien vaatimat käyttäjäroolit. **Tee tarvittaessa ohjeen pohja**, varsinkin jos ohjeiden tekemiseen osallistuu useita henkilöitä.

Kuka on loppukäyttäjä?

Loppukäyttäjällä tarkoitetaan tässä palvelun tai yksittäisen toiminnallisuuden **pääasiallista käyttäjää** eli käyttäjää, jolle kyseinen palvelu tai toiminnallisuus on ensisijaisesti tarkoitettu.

Myös pääkäyttäjä voi olla loppukäyttäjä silloin, kun kyseinen toiminnallisuus on tarkoitettu pääkäyttäjille. Toisaalta pääkäyttäjä voi toimia satunnaisesti sellaisten toiminnallisuuksien käyttäjänä, joita pääasiassa käyttävät muut käyttäjäryhmät eli loppukäyttäjät. Pääkäyttäjille voi olla mahdollisesti tarpeen tehdä erillisiä pääkäyttäjäohjeita.

Tämän ohjekirjan ohjeita voi soveltaa loppukäyttäjäohjeiden lisäksi muihinkin ohjeisiin. Keskeistä on tunnistaa, kenelle ensisijaisesti kirjoittaa ohjetta, olipa käyttäjä loppukäyttäjä tai jokin muu taho.

Kirjoita ja visualisoi

Tutustu palveluun

Kirjoittamisvaiheen aluksi käy läpi ohjeen kohteena oleva prosessi tai toiminnallisuus palvelussa. Pyri tekemään kaikki se, mitä käyttäjä tekee. Tee muistiinpanoja ja ota ruutukaappauksia.

1. Käy läpi toiminnallisuus vaihe vaiheelta niin kuin käyttäisit tai testaisit palvelua
2. Kirjaa ylös vaiheet ja niihin liittyvä toiminta
3. Huomioi, missä vaiheissa ruutukaappaukset tai muut kuvat olisivat tarpeen

Käyttötapauksista on paljon hyötyä tässä vaiheessa. Käy silti prosessi tai toiminnallisuus läpi käyttöliittymässä nimenomaan loppukäyttäjän näkökulmasta. Katso kaikkea loppukäyttäjän näkökulmasta mahdollisimman uusin silmin.

Kirjoita

Miten ottaa juuri tämän ohjeen käyttäjä huomioon kirjoittaessa?

Sopivan tekstin sävyn, terminologian ja yksityiskohtaisuuden tason hakemisessa mahdollisimman tarkka kuva ohjeen käyttäjästä on hyödyksi. Voit hyödyntää esimerkiksi persoonia, jos niitä on käytettävissä.

1. **Pyri ystävälliseen, asialliseen ja kohteliaaseen sävyyn**
 - a. Ole ohjeen välityksellä kuin asiantunteva ja kannustava työkaveri ohjeen käyttäjälle
2. **Pyri käyttäjälle tuttuun kieleen**
 - a. Käytä arkipäivän yleiskieltä
 - b. Asiallisuus ei tarkoita muodollisuutta. Huomioi tämä erityisesti, jos ohjeen kirjoittamisessa käytetään apuna suunnittelun ja päätöksenteon myötä luotuja tekstejä. Älä käytä lakitekstiä sellaisenaan ohjeessa.
 - c. Käytä ohjeen käyttäjän omaa kieltä ja sanastoa, kun se on mahdollista
 - d. Kiinnitä erityishuomiota lyhenteiden käyttöön: Käytä vain lyhenteitä, jotka ovat varmasti tuttuja ohjeen käyttäjille.
3. **Ilmaise asiat sopivalla tarkkuudella**
 - a. Kuvaa ennen kaikkea **perustapaus**
 - b. Pyri konkreettisuuteen ja vältä epämääräisyyttä, mutta älä tuo esiin kaikkia poikkeustapauksia tai teknisiä yksityiskohtia, jos ohjeen käyttäjä ei tarvitse kyseisiä tietoja tehdäkseen ohjeen kuvaaman tehtävän
 - i. Tietoja poikkeustapauksista tai tyypillisistä ongelmatilanteista voi lisätä esim. ohjeen loppuun. Toistuvat kysymykset asiasta ovat hyvä heräte lisätä tieto ohjeeseen.
 - ii. Voit sijoittaa esimerkiksi haitarilinkin taakse poikkeustapaukset, ongelmatilanteet tai muu sellaiset lisätiedot, joita jokainen ohjeen käyttäjä ei tarvitse. Tällä helpotat ohjeen silmäiltävyyttä ja kokonaisuuden hahmottamista.
4. **Käytä tarvittaessa mahdollisimman aitoja, käyttäjälle tuttuja esimerkkejä**
 - a. Esimerkki: Tukipyynnöt (tiivis ohje, jossa esimerkkejä)

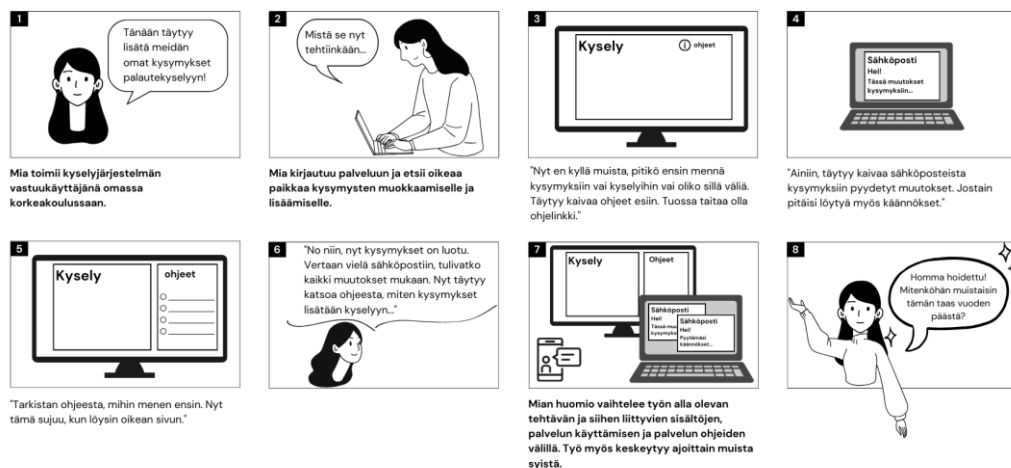
Miten huomioida se tapa, jolla ohjeita usein luetaan?

Ohjetta ei useinkaan lueta keskittyneesti alusta loppuun. Ohjeen lukija on pikemminkin käyttäjä kuin lukija. Hän etsii ohjeesta vastauksia omaan tilanteeseensa ja usein tekee samalla asioita ohjeen kohteen olevan palvelun avulla.

Ohjeen käyttäjän huomio on samanaikaisesti ainakin kolmessa asiassa: käytettävässä palvelussa, ohjeessa sekä ennen kaikkea siinä tehtävässä, jonka hän pyrkii palvelun avulla tekemään.

Esimerkki (storyboard) ohjeen käyttötilanteesta:

Mia lisää korkeakoulun omat kysymykset valtakunnalliseen palautekyselyyn



1. Puhuttele ohjetekstissä ohjeen käyttäjää suoraan yksikön toisessa persoonassa, esimerkiksi "Siirry sivulle..."
 - a. Ole johdonmukainen: käytä imperatiivia ja toista persoonaa ohjeen alusta loppuun
 - b. Ohjeen käyttäjä itse hyötyy ohjeen noudattamisesta, jolloin käskymuoto on neutraalin kohtelias, ei käskyttävä
 - c. Ohjeen käyttäjän on välttämätöntä ymmärtää, mitä hänen itsensä on tehtävä ja minkä tekee joku muu
 - d. Selventävä lisätieto voi olla kolmannessa persoonassa, esimerkiksi "Järjestelmä tallentaa automaattisesti..."
 - i. Mieti kuitenkin, milloin käyttäjä tarvitsee tällaista lisätietoa
 - e. Lisätietoa toisen persoonan käytöstä ohjeissa Kielitoimiston ohjepankista:
 - i. Kohtelias kehoitus tai pyyntö: käskymuoto
 - ii. Kohtelias kehoitus tai pyyntö: liitepartikkelit -han, -pa ja -s (Sammutathan valot!)
2. Tunnista ohjeen eri vaiheet ja numeroi ne
 - a. Tämä auttaa käyttäjää hahmottamaan ohjeen rakenteen ja vaihteellisuuden ja tukee ohjeen silmäiltävyyttä

- b. Pyri vaiheistuksessa riittävän pieniin, konkreettisiin ja täsmällisiin vaiheisiin
- 3. **Hyödynnä pitkässä ohjeessa eri otsikkotasoja ja leipätekstiä.** Huomioi tällöin otsikkotasojen käyttäminen johdonmukaisesti.
 - a. Tee pitkän ohjeen alkuun sisällysluettelo ankkurilinkeillä
 - b. Pyri siihen, että pelkät otsikot ja väliotsikot lukemalla käyttäjä saa kokonaiskuvan siitä, mitä tämä ohje käsittelee. Käyttäjä silmäilee usein otsikot tarkistaessaan, onko hän löytänyt oikean ohjeen.
- 4. **Kirjoita lyhyitä virkkeitä**
 - a. Lauserakenteiden helppo hahmotettavuus auttaa ohjeen käyttäjää tilanteessa, jossa hänen huomionsa on samaan aikaan monessa asiassa.
 - b. Ohjeissa ei ole tarpeen pyrkiä tekstin vaihtelevuuteen lyhyitä ja pitkiä virkkeitä ja erilaisia rakenteita hyödyntämällä. Ohjeessa on hyväksyttyä kirjoittaa esimerkiksi useita lyhyitä päälauseita peräkkäin.
- 5. **Ole johdonmukainen terminologian käytössä**
 - a. Selitä käyttäjälle todennäköisesti vieras termi tai lyhenne sen ensimmäisellä käyttökerralla itse ohjeessa
 - i. Tämä on helpompaa ohjeen käyttäjälle kuin linkitys erilliselle termisivulle
 - b. Tarkista lopuksi, että termejä on käytetty yhtenevästi tekstissä
 - c. Tarkista, että ohjeeseen kirjatut käyttöliittymätekstit, kuten painikkeiden tekstit, vastaavat käyttöliittymää
 - d. Toisin kuin monissa tekstilajeissa, ohjeissa ei ole tarpeen hakea tekstiin vaihtelevuutta synonyymien käyttämisellä. Ohjeissa samojen sanojen toistaminen on jopa suositeltavaa, koska se vähentää väärinkäsityksiä.

Visualisoi

Mikä ohjeessa on sellaista, mikä olisi helpompaa ymmärtää kuvallisessa muodossa kuin tekstinä?

- 1. Muista monikanavaisuus: osa ihmisistä hahmottaa asioita helpommin tekstinä, osa kuvana, osa puheena
 - a. Jos mahdollista, tarjoa samaa sisältöä tekstinä, kuvana, videona
 - b. Panosta monikanavaisuuteen erityisesti keskeisimmissä ohjeissa
 - c. Harkitse **video-ohjeita** erityisesti silloin, kun on tärkeää näyttää käyttäjälle jokin tietty polku tai monivaiheinen sarja toimintoja
 - i. Videolla on tekstiä helpompaa näyttää, **missä** ja **miten** jokin tehdään
 - ii. Liian nopeasti tai hitaasti etenevä video voi ärsyttää käyttäjää. Eri videotoistopalveluissa on usein toimintona videon nopeutettu ja hidastettu katselu, minkä voi ohjeistaa käyttäjälle siltä varalta, että käyttäjä ei ole tullut käyttäneeksi tätä toiminnallisuutta.
 - iii. Huolehdi video-ohjeen tekstityksestä tarvittavilla kielillä
 - iv. Esimerkki: Avointen oppimateriaalien kirjasto
 - 1. Demovideon ja kirjallisten ohjeiden kokonaisuus, kolmekielinen (myös videon tekstitys)
 - v. Esimerkki: Videopalvelun ohjevideo

1. Tekstitys suomeksi ja englanniksi
 2. Ohje löytyy hyvin heti palvelun etusivulta
- d. Harkitse kuvia erityisesti silloin, kun on tärkeää näyttää käyttäjälle, mistä tietty toiminto löytyy
- e. Harkitse käyttäjä- tai asiakaspolun visualisoinnista esimerkiksi silloin, kun
- i. käyttäjän on hyödyllistä saada ohjeen alussa silmäillen kokonaiskuva prosessista
 - ii. prosessiin sisältyy paljon keskeistä toimintaa, joka tapahtuu ohjeiden kohteena olevan palvelun ulkopuolella ja jota kuvaamatta ohjetta tai koko prosessia olisi vaikea ymmärtää
 - iii. ohje haarautuu tilanteesta riippuen moneen suuntaan, jolloin on hyvä avata ohjeen käyttäjälle esimerkiksi prosessikaaviolla sitä, miten käyttäjä tunnistaa oman tilanteensa ja löytää siihen liittyvä ohjeen
 - iv. ohje liittyy prosessiin, johon kuuluu kiinteästi myös muita toimijoita kuin ohjeen käyttäjä ja jolloin vain yhden käyttäjäroolin toiminnan kuvaaminen voisi tehdä koko prosessista vaikean hahmottaa
2. Jos käytät ohjeessa ruutukaappauksia järjestelmästä, pyri siihen, että näkyvät tilanteet ja data ovat mahdollisimman aidon näköisiä ja käyttäjille tunnistettavia
- a. Jaa esimerkkien kautta hyviä käytäntöjä
3. Tarkista, että tekstissä ja kuvissa käytetty terminologia on yhteneväistä
4. Huomioi myös kuvissa ja videoissa kohderyhmä. Esimerkiksi tavanomainen prosessikaavio ei välttämättä ole helppo tulkita, jos ohjeen käyttäjä ei ole aiemmin lukenut prosessikaavioita.

Karsi ja tarkista

Mitä kannattaa tarkistaa, kun ohje on valmis?

Tarkistus kannattaa tehdä kahdessa vaiheessa:

- käyttöliittymän kanssa testaten (sisällön oikeellisuus)
- vain tekstiä lukien (tekstin oikoluku)

Tässä vaiheessa useimmat silmäparit ovat avuksi! Pyydä apua työkaverilta. Jos teet tarkistuksen yksin, siirrä ohje syrjään päiväksi tai pariiksi ja palaa sen jälkeen ohjeen äärelle uusin silmin.

Onko ohje kasvanut yllättävän pitkäksi?

Jos ohje on pitkä, tarkista, kuvaako ohje useita eri toiminnallisuuksia, tilanteita tai eri käyttäjien toimintaa niin, että ohje olisi jaettavissa useammaksi eri ohjeiksi. Ohjeet voi linkittää toisiinsa, vaikka ne olisivatkin erillisiä.

Testaa ohjetta - itse tai työkaverilla

1. Käy ohjeen kuvaama toiminta läpi - käytä käyttöliittymää ohjeen avulla
 - a. Eteneekö ohje johdonmukaisesti?

- b. Puuttuuko ohjeesta jotain sellaista, mitä ilman ohjeen käyttäjä ei pysty toimimaan ohjeen mukaisesti?
- 2. Onko ohjeessa jotain ylimääräistä?
 - a. Voiko jotain poistaa kokonaan?
 - b. Onko ohjeessa sellaista lisätietoa, joka on tarpeen osalle käyttäjistä, mutta ei kaikille? Voisiko tällaisen sisällön piilottaa esim. haitarilla?

Lue kaikki teksti läpi itse tai pyydä apua työkaverilta

1. **Oikolue teksti.** Kun tekstiä muokataan ja kirjoitetaan osissa, tekstiin jää helposti pieniä virheitä kuten vääriä sijamuotoja. Tällaiset virheet löytyvät helposti, kun koko tekstin lukee läpi uusin silmin itse tai työkaveria lukemaan.
2. **Jos tekstissä on pitkiä, monilauseisia virkkeitä, pilko ne useammaksi erilliseksi virkkeeksi.** Tekstistä voi tällöin tulla hieman pidempi, mutta silti yksinkertaisempi ja helppolukuisempi. Teksti voi olla myös liian tiivistä!
3. **Jos tekstissä on pitkiä kappaleita, jaa ne lyhyemmiksi.** Pyri kirjoittamaan enintään kolmen virkkeen pituisia kappaleita, eli pilko useamman kuin kahden (tai kolmen) virkkeen kappaleet useammaksi kappaleeksi.
 - a. Verkkotekstissä kappaleen ei tarvitse sisältää koko asiaa samoin kuin painetussa tekstissä ja myös yhden virkkeen kappaleet ovat sallittuja. Verkkotekstissä pyritään ilmapuuteen ja helppoon silmäiltävyyteen.
4. **Tarkista kuvien ja kaavioiden ajantasaisuus**
 - a. Onko tekstissä yhä asioita, jotka olisi hyvä esittää visuaalisessa muodossa?
5. **Tarkista linkitykset ja linkkien toimivuus**
 - a. Mihin muihin ohjeisiin tai muille verkkosivuille ohjeesta täytyy linkittää
 - b. Mistä muista ohjeista tai muilta verkkosivuilta tähän ohjeeseen täytyy linkittää
6. **Jos ohjeesta on eri kieliversioita, tarkista niiden keskinäinen sisällöllinen vastaavuus**

Testaa

Miten ohjetta voi testata kohderyhmään kuuluvilla käyttäjillä?

1. Testaamisen voi yhdistää käyttöliittymän testaamiseen käyttäjillä
 - a. Testauksen voi toteuttaa **käytettävyydestaustuksen tapaan**, jolloin on mahdollisuus tarkkailla käyttäjää ja nähdä, milloin käyttäjä hyödyntää ohjetta, löytääkö hän sieltä etsimänsä ja kuinka itsenäisesti hän pystyy etenemään ohjeen pohjalta.
2. Testaamisen voi toteuttaa myös **luotaintutkimuksen tapaan** niin, että käyttäjä testaa ohjetta itsenäisesti ja häntä pyydetään raportoimaan havaintonsa hänelle toimitettuun valmiiseen pohjaan
 - a. Panosta hyvään raportointilomakkeeseen, jolla saat riittävän yksityiskohtaista tietoa ohjeen toimivuudesta
3. Valmisteletestaukseen muutamia **konkreettisia kysymyksiä ja tehtäviä**, joiden pohjalta saat yksityiskohtaista palautetta ja näet, miten käyttäjä onnistuu toimimaan ohjeen pohjalta
 - a. Hyvin yleisluontoisen palutteen pohjalta on vaikea kehittää ohjetta paremmaksi

4. Testattavia asioita voivat olla esimerkiksi
 - a. onko käytetty terminologian tuttua ja ymmärrettävää
 - i. Voit kysyä myös yksittäisistä termeistä (tämä voi linkittyä myös esim. käyttöliittymätermistöön)
 - b. eteneekö ohje loogisesti ja onko eri vaiheet purettu sopivan pieniksi askeliksi, onko jokin tietty kohta epäselvä
 - c. onko ohjeessa riittävä määrä tietoa: ei liikaa tai liian vähän (erityisesti taustoittavan lisätiedon osalta) vai onko ohjeessa oletettu käyttäjän tietävän jotain sellaista, mitä hän ei välttämättä tiedä
 - d. onko ohje sopivan yksityiskohtainen niin, että käyttäjä aidosti ymmärtää, mitä hänen kuuluu tehdä ohjeen eri vaiheissa
 - e. onko ohje sävyltään arvostava ja kannustava sekä sopiiko se kohderyhmälle
 - i. Tästä voi olla vaikea saada palautetta, jos asiaa ei kysytä erikseen, mutta tekstin sävyllä voi olla suuri vaikutus siihen, miten hyvänä ohjetta pidetään ja halutaanko sitä käyttää
 - f. kuinka helposti käyttäjä löytää ohjeen
 - i. Käyttäjälle voi antaa tehtäväksi hakea esimerkiksi tietyn toiminnallisuuden käyttöön opastavan ohjeen, jolloin on mahdollista tarkkailla sitä, mistä käyttäjä hakee ohjetta

Esimerkkejä:

Palautetta ohjeesta koulutustilaisuuden yhteydessä

Eräässä palvelussa järjestettiin yhdelle käyttäjäryhmälle livekoulutus uuden palvelun käyttöönoton yhteydessä. Koulutuksen aikana käyttäjille jaettiin paperilla heille suunnattu käyttöohje ja pyydettiin kirjaamaan palautetta ohjeesta suoraan paperiohjeeseen ja palauttamaan ohjepaperit kommentteineen koulutuksen pitäjälle.

Kommentteja saatiin näin huomattavasti enemmän kuin olisi saatu, jos osallistujille olisi jaettu linkki ohjeeseen ja pyydetty heitä erikseen antamaan palautetta. Palautetta oli myös helppo tulkita, koska se oli kirjattu suoraan kommentoitavan asian viereen.

Palautetta hyväksymistestauksen yhteydessä

Eräässä palvelussa hyväksymistestaukseen osallistujat suorittivat testauksen itsenäisesti loppukäyttäjäohjeita hyödyntäen. Tällöin usea käyttäjä kävi läpi ohjeen samalla kuin testasi palvelua. Näin saatiin paljon palautetta myös ohjeista.

Julkaise ohjeet ja viesti niistä

Miten käyttäjät löytävät uuden ohjeen?

1. Onko uuden ohjeen julkaisusta tarpeen viestiä? Millä viestintäkanavilla?
2. Hyödynnä tilaisuudet ohjata käyttäjät hyvien ohjeiden äärelle sekä muistuttaa siitä, mistä ohjeet löytyvät. Ohjeista viestiminen kertoo siitä, että palvelun ohjeita

päivitetään ja kehitetään aktiivisesti, mikä voi kannustaa käyttäjiä hyödyntämään ohjeita.

Entä jos käyttäjät eivät käytä ohjeita?

Et voi istuttaa käyttäjää väkisin ohjeen äärelle, mutta voit pyrkiä huolehtimaan siitä, että ohjeet eivät jää käyttämättä syistä, joihin voit vaikuttaa:

1. Pyri huolehtimaan ohjeiden löydettävyydestä
2. Lisää tietoisuutta ohjeista
 - a. Linkitä ohjeisiin, kun vastaat asiakaspalvelukysymyksiin tai pidät koulutuksia tai demoja palvelusta
3. Viesti siitä, että ohjeita päivitetään ja höydynnä kaikki mahdollisuudet linkittää ohjeisiin
 - a. Mainitse uuden toiminnallisuuden julkaisun yhteydessä, että muutos on lisätty ohjeisiin
 - b. Jos käyttäjät tekevät palvelussa vuosikellon mukaan tiettyjä asioita tiettyyn aikaan, viesti oikea-aikaisesti siitä, että ohjeet on päivitetty ajan tasalle ja että ohjeissa on pyritty ottamaan huomioon uusien käyttäjien lisäksi myös vanhojen käyttäjien tarpeet.
 - i. Ohjeen sisällysluettelo ja väliotsikot voivat toimia pikaohjeena kokeneelle käyttäjälle, jos vain otsikot lukemalla kokenut käyttäjä voi muistutella mieleen, mitä vaiheita tehtävään asiaan liittyy ja miten prosessi etenee. Tarvittaessa voi perehtyä ohjeessa niihin vaiheisiin, jotka eivät muistu mieleen otsikoiden perusteella.

Pitämällä ohjeita ja niiden jatkuvaa päivittämistä esillä voit ehkäistä käyttäjien mielikuvaa siitä, että ohjeet eivät kuitenkaan ole ajan tasalla tai niitä ei ole kohdistettu juuri minulle.

Kehitä edelleen testaamisen ja palautteen pohjalta

Kerää palautetta

1. Jos käyttäjiltä saadaan palautetta ohjeista muulloinkin kuin ohjeen testaamisen yhteydessä, mihin tämä palaute saadaan talteen, jotta palautetta voidaan hyödyntää? Satunnaisista palautteista voi herätä esimerkiksi uusia ohjeen testaustarpeita.
 - a. Ohjeista saatava palaute voi olla satunnaista ja sirpaleista. Ratkaise, mihin palaute kerätään yhteen, jotta se on hyödynnettävissä silloin, kun ohjeita päivitetään.
2. Havainnoi asiakaspalveluun tulevia kysymyksiä: Mistä kysytään, millä sanoin? Yhteydenotot voivat paljastaa tarpeita kehittää ohjeita ja niiden löydettävyyttä.
3. Ohjeen loppuun voi lisätä yhteydenottokanavan, esimerkiksi sähköpostiosoitteen, jonne pyydetään lähettämään palautetta ohjeesta.

Kytke ohjeen päivittäminen osaksi palvelun jatkuvaa kehittämistä

1. Jotta ohjeet saadaan pidettyä ajan tasalla, ohjeiden päivittäminen kannattaa ottaa **osaksi palvelun jatkuvaa kehitystyötä**, eikä nähdä sitä erillisenä prosessina. Kun palvelu muuttuu, sovi heti, kuka päivittää ohjeet ja milloin.
2. Jos ohjeita ei ole mahdollista päivittää jatkuvasti, ota ohjeiden päivittäminen **osaksi palvelun vuosikelloa**. Jos on mahdollista tunnistaa **ajankohdat, jolloin ohjeita erityisesti käytetään**, pyri päivittämään ohjeet ennen tätä.

- a. Jos käyttäjille viestitään vuosikellon mukaisista toimista, voit ottaa mukaan myös viestinnän ohjeiden päivittämisestä, esim. "Myös palvelun ohjeet aiheista x ja y on päivitetty. Ohjeissa on pyritty ottamaan huomioon uusien käyttäjien lisäksi myös palvelua aiemmin käyttäneiden tarpeet ja kysymykset."
3. Palvelun muutosten lisäksi päivittämistarpeita voi aiheuttaa esimerkiksi palvelun avulla hoidettavan prosessin muutos tai terminologian muutos.

Kuinka pitää ohjeiden kieliversiot ajantasalla?

Jos samasta ohjeesta on useita kieliversioita, harkitse niiden linkittämistä toisiinsa.

Kieliversioiden löytyminen nopeasti voi helpottaa ohjeen päivittäjien työtä.

Usein kysytyt kysymykset ohjeiden osana

Jos ohjekokonaisuuteen sisältyy erillinen sivu usein kysytyille kysymyksille, huolehdi erikseen sivun päivittämisestä.

Tunnista, mikä UKK-sivuilla on pysyvästi sivulla pidettävää materiaalia ja mikä nopeasti vanhenevaa, tiettyyn ajanhetkeen liittyvää materiaalia. UKK-sivuille jää helposti vanhentunutta sisältöä, ja sivut voivat paisua hyvin pitkiksi, jolloin niiden käyttäminen ei ole enää helppoa käyttäjälle.

Muotoile kysymykset niin kuin käyttäjät ne muotoilevat. Käytä sanoja, joita he käyttävät kysyessään kyseisestä asiasta.

Mieti periaatteet UKK-sivun hyödyntämiselle: Lisätäänkö sivulle vain usein toistuvia kysymyksiä vai myös harvinaisempia erityistilanteita? Lisätäänkö materiaalia sivulle suoraan vai linkitetäänkö varsinaiseen ohjeeseen, josta löytyy vastaus kysymykseen? Onko materiaalia, joka on vain UKK-sivulla? Miten käyttäjä löytää sen, jos hän etsii vastausta kysymykseensä muualta ohjesivuilta?

Käsikirjan tausta

Miten ja miksi käsikirja on kehitetty?

Tavoitteena on luoda CSC:n käyttöön ohjeistus ja vinkkejä hyvien loppukäyttäjäohjeiden tekemiselle. Pyrkimyksenä on paitsi parantaa ohjeita, myös helpottaa ohjeiden tekijöiden työtä. Monet CSC-läiset tekevät erilaisia ohjeita osana omaa työtään ja monet etsivät hyviä käytäntöjä ja vastauksia samoihin kysymyksiin. Tarkoitus on tuoda osaamisemme yhteen.

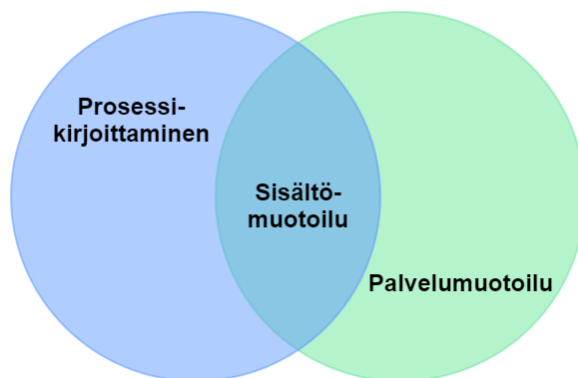
Käsikirja liittyy Henna Paanasen ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyöhön. Käsikirjaa on kehitetty vaiheittain vuoden 2023 aikana. Käsikirjaa varten on haastateltu ohjeita tehneitä CSC-läisiä, pidetty kaksi työpajaa DIGIS-yksikön yhdessätyöskentelypäivillä

sekä kerätty käsikirjasta palautetta palautekyselyllä. Käsikirjaa kehitetään palautteen perusteella jatkuvasti.

Mitä on sisältömuotoilu?

Ohjeiden kehittämistä voi lähestyä monesta näkökulmasta. Tässä ohjeistuksessa on hyödynnetty erityisesti sisältömuotoilua.

Sisältömuotoilu on yhdistelmä **muotoiluajattelua** ja **viestintää**: muun muassa käyttäjäryhmien ja käyttäjäryhmien tarpeiden tunnistamista, sisällön suunnittelua, oikean sävyn hakemista, hakukoneoptimointia, sisällön testaamista ja jatkokehitystä. Prosessikirjoittamiseen yhdistetään käyttäjien osallistamista ja sisällön suunnittelun apuna voidaan hyödyntää palvelumuotoilun työkaluja.



Miksi loppukäyttäjiohjeita kannattaa kehittää?

- Useimmissa palveluissa ainakin osa käyttäjistä tarvitsee ainakin joskus ohjeita
- Käyttäjät arvostavat helppolukuisia ohjeita, ja hyvät ohjeet voivat osaltaan tukea miellyttävän käyttäjäkokemuksen syntymistä
- Käyttäjiltä tulevat palvelupyynnöt vähenevät
- Vähemmän käyttäjiltä tulevia kysymyksiä, jos he löytävät etsimänsä tiedon itse ohjeista
- Vähemmän käyttäjien tekemiä virheitä, jos ohjeet auttavat heitä toimimaan toivotulla tavalla
- Käyttäjiltä tuleviin palvelupyyntöihin on nopeampi vastata
- On mahdollista linkittää valmiiseen ohjeeseen
- Palvelupyynnöt ovat hyviä herätteitä sille, mistä ei vielä ole ohjetta ja mitkä ohjeet eivät ehkä palvele käyttäjien tarpeita riittävästi
- Hyviä loppukäyttäjiohjeita voidaan hyödyntää myös kehitystiimin uusien työntekijöiden perehdytyksessä
- Hyvän ohjeen laatiminen auttaa katsomaan järjestelmää käyttäjän näkökulmasta ja tukee siten käyttäjäkokemuksen edistämistä

Liite 2: Ohjeiden tekijöiden haastatteluissa käytetty haastattelurunko

Ohjeiden tekijöitä haastateltiin seuraavan haastattelurungon avulla. Näiden ennalta suunniteltujen kysymysten ohella puolistrukturoitu haastattelu antoi mahdollisuuden tarkentaviin ja täydentäviin kysymyksiin ja haastateltavan puheesta nousevien kiinnostavien yksityiskohtien ja teemojen tarkempaan käsittelyyn.

- Kuinka paljon ohjeita olet laatinut?
- Mikä on ollut roolisi palvelussa tai projektissa? Mitä teet ohjeiden lisäksi?
- Millaisia ohjeita olet tehnyt: kirjallisia ohjeita, video-ohjeita, infografiikkaa?
- Mikä oman kokemuksesi mukaan on toiminut ohjeissa hyvin ja mikä huonosti?
- Mikä ohjeiden laatimisessa on hankalaa? Mitä asioita, isoja ja pieniä, mietit usein tehdesäsi ohjeita? Mistä olet epävarma?
- Oletko luettanut ohjeita työkavereilla?
- Oletko testannut ohjeita käyttäjillä?
- Millaista apua kaipaisit ohjeiden tekemisessä, esimerkiksi ohjeistusta ohjeiden tekijöille (käytännön vinkkejä), sisältömuotoilullista apua ohjeen editoimiseen tai apua ohjeen testaamiseen?

Katsotaan yhdessä ohjeiden laatijoille tehdyn ohjeistuksen luonnosta ja mitä siitä tulee mieleen. Keskustellaan esimerkiksi seuraavista:

- Olisiko tällaisesti ohjeistuksesta hyötyä itsellesi, kun teet ohjeita?
- Mitä tällaisessa ohjeistuksessa olisi hyvä olla mukana? Mitä lisäisit, mitä jättäisit pois?
- Missä vaiheessa tai vaiheissa ohjeen tekemistä voisit hyödyntää tällaista ohjeistusta?

Liite 3: Ohjeidentekijäpersoonat

Riitta



Riitta on työskennellyt CSC:llä seitsemän vuotta. Hän on tehnyt paljon loppukäyttäjöihin ohjeita.

Riitta työskentelee projektin hallinnan tehtävissä uudessa palvelussa, jonka käyttöönottoon valmistaudutaan parhaillaan. Projektissa tuotetaan parhaillaan uuden palvelun ohjesivustoa. Riitta koordinoi ohjeiden tuottamista ja myös kirjoittaa itse suuren osan ohjeista.

Riitta on työskennellyt useita vuosia käyttäjäkokemuksen kehittämiseen liittyvissä tehtävissä.

Ohjeita kirjoittaessaan hän miettii erityisesti, miten eri henkilöiden tuottamista ohjeita saadaan yhtenäinen kokonaisuus ja kuinka hän voi tukea muita ohjeiden tekijöitä. Koska kyseessä on uusi palvelu ja uudet ohjeet, joita todennäköisesti käytetään varsinkin heti käyttöönoton jälkeen paljon, Riitta toivoisi, että ohjeita voitaisiin testata tai niistä voitaisiin muuten kerätä palautetta käyttäjiltä. Jos käyttäjät eivät löydä ohjeita tai ota niitä omakseen, on vaarana, että palvelun asiakaspalvelu kuormittuu kovasti.

Terhi



Terhi on tuore CSC-läinen, joka on työskennellyt CSC:llä alle vuoden. Hän on työskennellyt aiemmin erityisesti viestinnän tehtävissä.

Parhaillaan Terhi työskentelee jo vakiintuneessa käytössä olevan palvelun asiakaspalvelu- ja koordinaatiotehtävissä.

Terhi ei ole tehnyt ohjeita aiemmin, mutta nykyisessä tehtävässä hänen on tarvetta päivittää palvelun ohjeita osana palvelun jatkuvaa kehitystä sekä tuottaa uusia ohjeita palvelun uusista toiminnallisuuksista.

Terhillä on vahva viestinnän osaaminen ja hänellä on asiakaspalvelun kautta yhteys käyttäjiin ja heidän kysymyksiinsä. Ohjeiden kirjoittamisessa häntä mietityttää erityisesti, millaista kieltä ohjeissa olisi hyvä käyttää ja kuinka erilaiset käyttäjät ja käyttäjäryhmät voidaan huomioida ohjeissa.

Lasse



Lasse on työskennellyt CSC:llä kolme vuotta. Hän on työskennellyt koko työuransa ajan palvelujen ylläpito- ja kehittämistehtävissä, näin myös CSC:llä.

Lasse työskentelee sellaisen palvelun parissa, joka on kasvanut vahvasti viime vuosina. Käyttäjäkunta on huomattavasti laajempi kuin Lassen tullessa kehitystiimiin, ja myös tiimin koko on kasvanut. Tiimissä on havaittu tarve tuottaa huomattavasti nykyistä enemmän ohjeita, koska käyttäjiltä tulevien kysymysten ja tuen tarve on kasvanut runsaasti. Osa ohjeista suunnataan asiakkaiden pääkäyttäjille ja omissa tiimissä työskenteleville muille palvelun ylläpitäjille. Erityisesti näiden ohjeiden tuottamiseen tarvitaan Lassen asiantuntemusta palvelun toiminnasta.

Lasse on tehnyt jonkin verran ohjeita erityisesti muille ylläpitäjille, mutta hänellä ei ole paljon kontaktia asiakkaiden edustajiin, ja pääkäyttäjöihin kirjoittaminen tuntuu vieraalta.

Lasse on epävarma siitä, mikä on sopiva yksityiskohtaisuuden taso pääkäyttäjöihin ohjeissa. Hän myös miettii, miten saisi tietoa palvelun pääkäyttäjistä, jotta ohjeiden tekeminen heille olisi helpompaa.

Liite 4: Palautekysely ohjeiden tekijän käsikirjasta

Avovastaukset on poistettu tästä liitteestä.

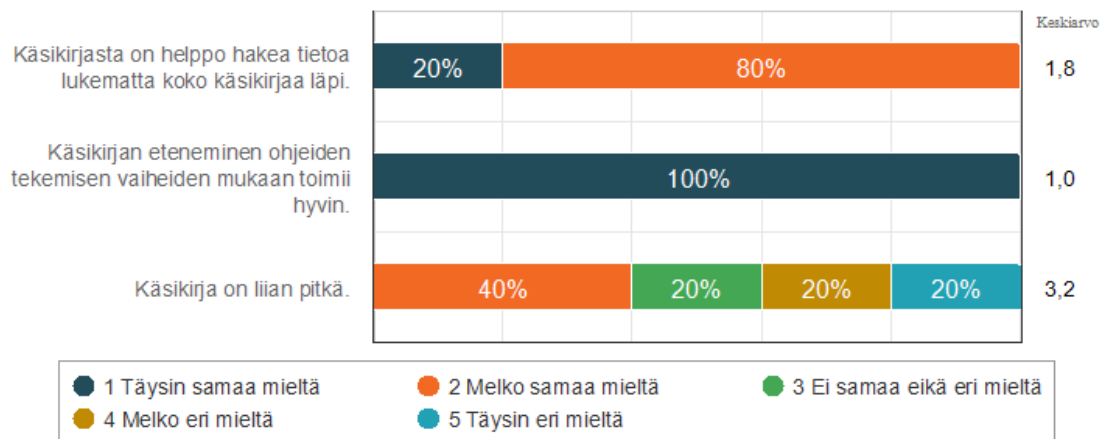
Palautekysely ohjeiden tekijän käsikirjasta

Vastaajien kokonaismäärä: 6

Arvioi väittämiä asteikolla: 1 täysin samaa mieltä - 5 täysin eri mieltä

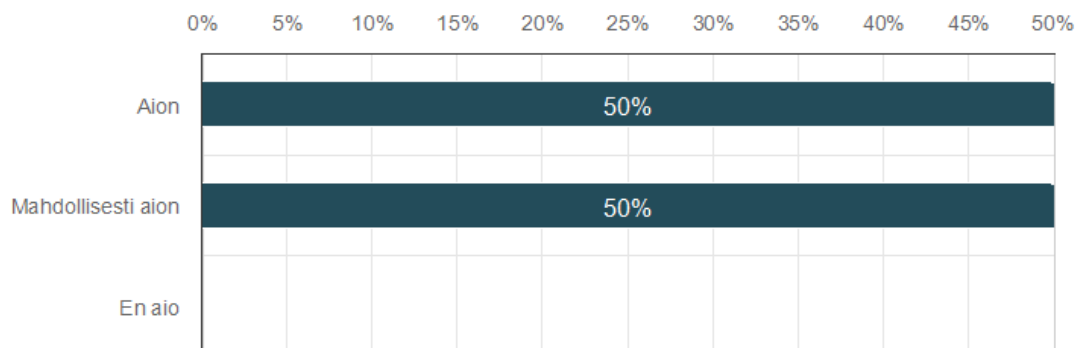
Vastaajien määrä: 5

80



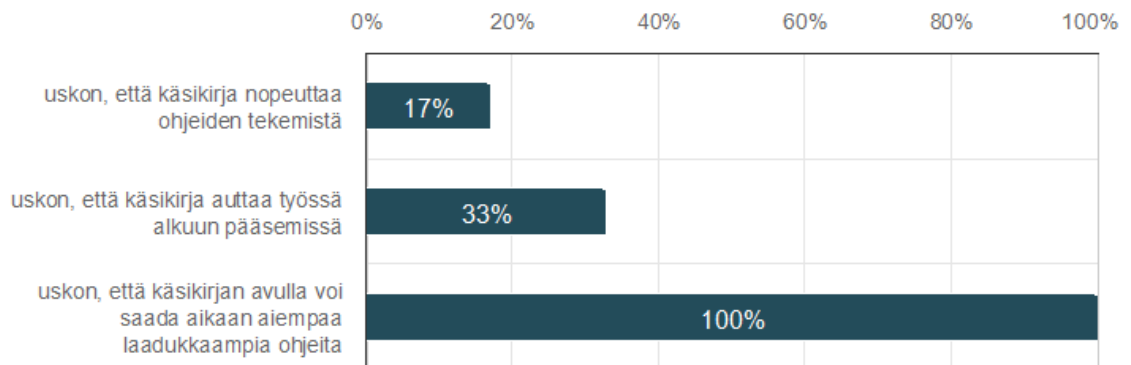
Aiotko käyttää käsikirjaa itse tai suositella sen käyttöä jollekin toiselle?

Vastaajien määrä: 6



Aion (mahdollisesti) hyödyntää tai suositella käsikirjaa, koska

Vastaajien määrä: 6, valittujen vastausten lukumäärä: 9



Mikä käsikirjasta nyt löytyvä on erityisen tarpeellista ja hyödyllistä?

Vastaajien määrä: 5 (avovastauksia)

Mikä käsikirjasta nyt löytyvä ei ole erityisen tarpeellista ja minkä voisi mahdollisesti jättää pois?

Vastaajien määrä: 2 (avovastauksia)

Mitä käsikirjasta ei nyt löydy ja olisi hyvä lisätä?

Vastaajien määrä: 3 (avovastauksia)

Käsikirjaan on toivottu linkkejä hyviin esimerkkiohjeisiin. Onko sinulla lisää hyviä esimerkkejä hyvistä ohjeista?

Vastaajien määrä: 2 (avovastauksia)

Voit kirjoittaa tähän muuta vapaata palautetta.

Vastaajien määrä: 4 (avovastauksia)