



Marika Kiviö

Käyttäjälähtöinen myymälätyön käsikirja

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

Huhtikuu 2024

Tiivistelmä

Tekijä(t):	Marika Kiviö
Otsikko:	Käyttäjälähtöinen myymälätyön käsikirja
Sivumäärä:	25 sivua + 2 liitettä
Aika:	Huhtikuu 2024
Tutkinto:	Tradenomi
Tutkinto-ohjelma:	Liiketalouden koulutusohjelma
Ohjaaja(t):	Lehtori Lilian Snellman

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää käyttäjälähtöisesti suunniteltu käsikirja vaatemyymälän henkilökunnan tarpeisiin. Tavoitteena oli osallistaa käyttäjiä suunnitteluprosessiin ja luoda käsikirja, jota on mahdollista käyttää myös työntekijöiden perehdytyksessä ja koulutuksessa tulevaisuudessa. Opinnäytetyö tuotettiin toiminnallisena.

Haastatteluja, käytettävyydestejä ja havainnointia käytettiin tietojen keräämiseen työntekijöiden mieltymyksistä ja tarpeista. Käsikirjan käyttäjälähtöinen suunnittelu perustui käsikirjan selkeyteen, saavutettavuuteen, visuaaliseen ilmeeseen sekä erilaisien oppimistyylien ja käyttäjien mieltymysten huomioimiseen. Työ koostuu kahdesta osasta: raportista ja toiminnallisesta osasta, käsikirjasta. Teoreettinen viitekehys käsittelee käyttäjälähtöisyyttä sekä hyvän käsikirjan ja ohjeiden ominaisuuksia korostaen selkeyttä, saavutettavuutta ja merkityksellisyyttä kohdeyleisölle.

Työn tuloksena syntyi myymälän henkilökunnan tarpeisiin suunniteltu käyttäjälähtöinen käsikirja. Käsikirja suunniteltiin käyttäjäystävälliseksi ja palvelemaan henkilökuntaa tehokkaasti heidän päivittäisissä tehtävissään. Käsikirjan käyttöönotto myymälässä helpottui, koska siihen oli tutustuttu kehitysvaiheessa.

Suositellaan, että käsikirjan päivittämistä ja jatkokehittämistä jatketaan edelleen. Yrityksen prosesseissa voi tapahtua ajoittain muutoksia, mikä vaatii käsikirjan sisällön päivittämistä. On siis suositeltavaa jatkaa käsikirjan käyttäjälähtöistä kehittämistä, jolla varmistetaan käyttäjäkokemus ja käyttäjälähtöisyys parhaalla mahdollisella tavalla myös tulevaisuudessa.

Avainsanat: käsikirja, käyttäjälähtöinen suunnittelu, perehdytys, kehittäminen, käyttöönotto

Tämän opinnäytetyön alkuperä on tarkastettu Turnitin Originality Check -ohjelmalla.

Abstract

Author(s): Marika Kiviö
Title: User-centered store operations manual
Number of Pages: 25 pages + 2 appendices
Date: April 2024
Degree: Bachelor of Business Administration
Degree Programme: Economics and Business administration
Instructor(s): Lilian Snellman, Senior Lecturer

The main objective of this bachelor's thesis was to develop a user-centered manual for the needs of the clothing store staff. The goal was to involve users in the design process and to create a manual that could also be used in the orientation and training of employees in the future.

Interviews, usability testing, and observation were used as methods for data collection to gather information about the preferences and needs of the employees. The user-centered design of the manual was based on clarity, accessibility, and visual appeal, as well as the consideration of learning styles and user preferences. The thesis consists of two parts: a report and a manual as a functional part. The theoretical framework addresses user-centeredness as well as the characteristics of a good manual and instructions. This thesis emphasizes a user-centric approach to manual development, highlighting clarity, accessibility, and relevance to the target audience.

As a result of the work, a user-centric manual designed to meet the needs of the store staff was created. The manual was designed to be user-friendly and serve the staff in their daily tasks effectively. The implementation of the manual for the staff was made easier because it was introduced during the development process.

The author recommends that updating and further development of the manual should continue. Changes may occur in the company's processes from time to time, necessitating updates to the content of the manual. It is recommended to continue user-centric development to ensure that the manual serves its users in the best possible way also in the future.

Keywords: User-centeredness, user-centered design, manual, orientation, development process

The originality of this thesis has been checked using Turnitin Originality Check service.

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Keskiössä käyttäjä	2
2.1	Käyttäjälähtöisyys	2
2.2	Käyttäjä tuotekehityksessä	3
2.3	Käytettävyys	3
3	Käyttäjätiedon hankinnan menetelmiä	4
3.1	Havainnointi	5
3.2	Haastattelut	7
3.3	Tuotteen koekäyttö	9
3.4	Käyttäjätiedolla kehittämisen haasteita	9
4	Hyvän käsikirjan piirteitä	10
4.1	Toimiva käsikirja	10
4.2	Hyvä ohje	11
4.2.1	Rakenne	12
4.2.2	Kieli	12
4.2.3	Visuaalisuus	13
4.2.4	Ohjeen ajantasaisuus ja käytettävyys	14
5	Käyttäjälähtöisen käsikirjan kehittämisprosessi	14
5.1	Projektin kulku	15
5.2	Tutkimusaineiston keruu	17
5.2.1	Teemahaastattelut	17
5.2.2	Käsikirjan käytettävyyden tutkiminen	18
6	Toteutus	19
6.1	Käsikirjan sisältö ja rakenne	19
6.2	Käsikirja käytännössä	21
7	Pohdinta	23
	Lähteet	25

Liitteet

Liite 1. Teemahaastattelun kysymykset

Liite 2. Myymälän käsikirja. Liite salainen.

1 Johdanto

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa oman organisaationi yksikölle käyttäjälähtöisesti suunniteltu käytettävyydeltään hyvä käsikirja. Käsikirjan tuotetaan vähittäiskaupan keskisuuren vaatemyymälän tarpeisiin. Opinnäytetyö toteutetaan toiminnallisena. Opinnäytetyön tuotoksena syntyvän käsikirjan on tarkoitus olla yksinkertainen ja selkeä kokonaisuus, jota voidaan hyödyntää sekä uusien työntekijöiden perehdyttämisen tukena että kokeneiden työntekijöiden apumateriaalina myymälässä.

Aihe on tärkeä, sillä yrityksessä on useita yksiköjä ja kyseisestä uniikin konseptin toimipisteestä puuttuu täydellisesti erilaisten käyttäjien tarpeisiin suunniteltu käsikirja. Käyttäjälähtöisen käsikirjan luominen on tärkeää, sillä se tulee parantamaan työn tehokkuutta ja prosesseja myymälässä. Tulevia käyttäjiä osallistamalla saadaan prosessin aikana kerättyä palautetta käsikirjan käytettävyydestä. Kun tulevat käyttäjät osallistuvat prosessiin, helpottuu käsikirjan käyttöönotto.

Opinnäytetyön tarkoituksena on myös selvittää, mistä tekijöistä koostuu hyvä ja toimiva käsikirja. Käsikirjat voivat sisältää laajasti erilaisia ohjeita ja niitä voidaan toteuttaa eri muodoissa. Osallistamalla käyttäjiä prosessiin voidaan tutkia, mitkä piirteet tekevät käsikirjasta helposti käytettävän, tehokkaan ja käyttäjälle merkityksellisen. Opinnäytetyöraportti koostuu kahdesta osasta: teoriaosuudesta ja toiminnallisesta osasta eli käsikirjan kehitysprosessista. Työn teoreettinen viitekehys käsittelee käyttäjälähtöisyyttä sekä hyvän käyttöoppaan ja ohjeen tuottamista. Toiminnallisessa osuudessa esitetään käsikirjan suunnittelu-prosessi, käsikirjan sisältö ja toteutus käytännössä sekä se, millä tavoin prosessissa on hyödynnetty aiempaa kirjallisuutta. Lopuksi arvioidaan projektin onnistumista käytettävyyden ja käyttäjälähtöisyyden näkökulmasta. (Kostamo, Airaksinen, Vilkkä 2022, 12.)

2 Keskiössä käyttäjä

Käsikirjan tuottamisen kannalta on mielestäni tärkeää käsitellä käyttäjälähtöisyyttä oppaan kehittämisessä myymälän henkilökunnalle. Nykyään käyttäjälähtöisyys on keskeinen käsite monilla aloilla sekä tuotekehityksessä ja palvelumuotoilussa. Uskon, että käyttäjien tarpeiden ja odotusten huomioiminen on avain toimivan ja käytettävyydeltään hyvän käsikirjan kehittämiseen. Näin ollen halusin syventyä aiheeseen ja tutkia sen merkitystä ja sovellusmahdollisuuksia käytännössä.

Toiseksi työskentely myymäläympäristössä ja henkilökunnan kanssa on antanut minulle arvokasta tietoa siitä, miten erilaiset käyttäjäryhmät käyttävät oppaita ja ohjeita. Tekemäni havainnot ja vuorovaikutus ovat herättäneet kiinnostukseni siihen, miten voidaan parantaa oppaiden käytettävyyttä ja selkeyttä ottamalla huomioon käyttäjien tarpeet ja toiveet.

2.1 Käyttäjälähtöisyys

Käyttäjälähtöisyys on lähestymistapa, joka korostaa käyttäjien tarpeiden, tavoitteiden ja kokemusten huomioimista tuotteen kehityksessä. Käyttäjälähtöisessä suunnittelussa pyritään ymmärtämään käyttäjien toiveita ja tarpeita, jotta kehitettävällä tuotteella pystytään vastaamaan käyttäjien tarpeisiin. Käyttäjälähtöisyys tuotesuunnittelussa tarkoittaa kokonaisvaltaista käyttäjän huomioimista keräämällä käyttäjätietoa. Käytännössä käyttäjälähtöisessä suunnittelussa toimintaa siis ohjaa ulkopuolelta tuleva kohderyhmästä kerättävä tieto. (De Mooij, Kortesmäki, Lammi, Lautamäki, Pekkala & Sinkkonen 2005, 15, 109.)

Käsikirjan kehittämisprosessissa ovat avainasemassa itse käyttäjät. Kuten De Mooij ym. toteavat, on käsikirjan tuleviin käyttäjiin eli myymälän työntekijöihin perehdyttävä huolellisesti. Henkilökunnan jäsenillä voi olla heidän osaamisensa mukaan erilaisia tarpeita ja toiveita käsikirjalle. Käyttäjälähtöisen käsikirjan suunnittelussa perehdyn henkilökunnan tarpeisiin erilaisia tutkimusmenetelmiä käyttäen.

2.2 Käyttäjä tuotekehityksessä

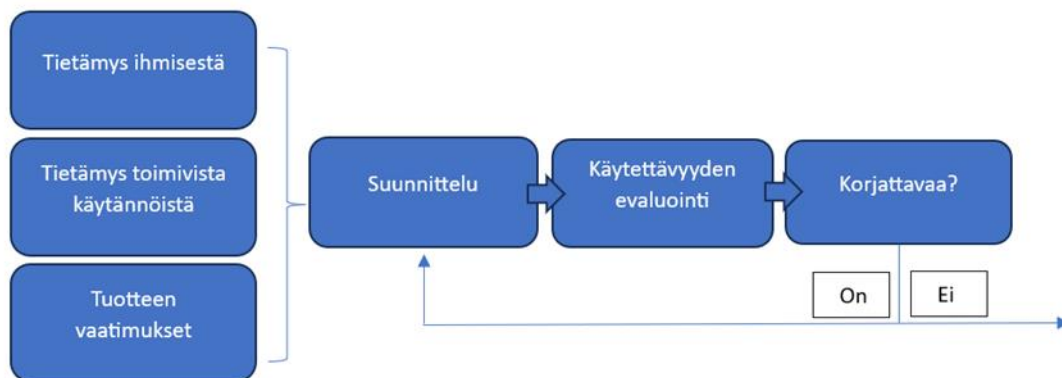
Käyttäjälähtöisyys edellyttää usein käyttäjätutkimuksia, käyttäjätestauksia ja jatkuvaa vuorovaikutusta käyttäjien kanssa eri vaiheissa suunnitteluprosessia. Siksi on tärkeää, että käyttäjät pääsevät tutustumaan kehitettävään tuotteeseen ja saavat siitä tietoa suunnittelun eri vaiheissa. (De Mooij ym. 2005, 24) Kehittämisprosessin tavoitteena on luoda käsikirja, joka vastaa käyttäjien tarpeisiin ja odotuksiin parhaalla mahdollisella tavalla. Sen vuoksi loppukäyttäjiä eli henkilökuntaa osallistetaan käsikirjan tekemiseen eri prosessin vaiheissa keräten samalla arvokasta tietoa tuotteen kehittämisestä käyttäjälähtöisemmäksi.

Vaikka itse käyttäjä onkin suuressa roolissa kehittämisprosessissa, ei käyttäjälähtöisyys tarkoita kohderyhmän suunnittelemaa tuotetta. Käyttäjälähtöisessä kehittämisprosessissa on aina kehittäjä, joka havainnoi kohdeyleisöä ja keskustele heidän näkemyksistään hyvälle tuotteelle. Tämän pohjalta suunnittelija suunnittelee tuotteen vastaamaan käyttäjien tarpeita.

Tämän käsikirjan suunnitteluprosessissa voidaan käyttää menetelminä havainnointia ja keskusteluja myymälähenkilökunnan kanssa. Lähes valmista käsikirjaa voidaan koekäyttää ja samalla kerätä dataa toimivuudesta, jotta käsikirjaa voidaan tehokkaasti kehittää käyttäjän kanssa vuorovaikutuksessa. Oleellista kuitenkin on, että käyttäjät ovat mukana kehitysprosessissa koko sen ajan, mikä varmistaa käyttäjälähtöisen suunnittelun, toteutuksen ja onnistuneen lopputuloksen. (De Mooij ym. 2005, 109.)

2.3 Käytettävyys

Käytettävyys on tuuteominaisuus, jolla mitataan tuotteen käytön tehokkuutta ja tuotteen tai palvelun käytön mielekkyyttä. Tehokkuus mittaa resurssien käyttöä suhteessa käyttäjiin, työhön ja käyttöympäristöön, kun taas miellyttävyys keskittyy käyttäjän tunnetason tuotekokemukseen. (De Mooij ym. 2005, 178.) Käytettävyydeltään hyvän tuotteen kehittämiseksi on tässä tapauksessa myymälähenkilökunnan tarpeisiin tarkasti perehdyttävä. Alla on kuvattuna käytettävyydeltään hyvän tuotteen kehittämisprosessi, joka alkaa käyttäjäymmärryksestä.



Kuva 1. Käytettävyydeltään hyvän tuotteen kehittäminen (De Mooij ym. 2005, 182).

Käyttäjätietoa hankkiessaan on tärkeää pystyä tutkimaan ja tulkitsemaan kerättyä tietoa. Käsikirjaa suunniteltaessa ei voida luottaa suunnittelijan omiin oletuksiin hyvästä tuotteesta, sillä omiin mielipiteisiin ja oletuksiin perustuva tuote ei ole käyttäjälähtöisesti suunniteltu ja todennäköisesti edes käytettävyydeltään käyttäjien mielestä hyvä. Sen vuoksi on tärkeää saada tuotteesta palautetta sen todellisilta käyttäjiltä. Kuten kuva (Kuva 1) osoittaa tulisi palautetta ja korjausehdotuksia tuotteesta kerätä niin kauan kuin kehityskohteita löydetään. Mikäli kehityskohteita löytyy, palataan taas suunnittelun vaiheeseen ja tehdään tuoteparannukset. Ymmärrys käyttäjistä ja heidän toiveistaan tuotetta kohtaan tulee siis olla jatkuvaa ja aktiivista jokaisessa vaiheessa käyttäjälähtöisen tuotteen suunnittelussa. (De Mooij ym. 2005, 149–150.)

3 Käyttäjätiedon hankinnan menetelmiä

Käyttäjälähtöisen käyttäjätiedon hankinnan menetelmiä ovat muun muassa suunnittelijoiden ja käyttäjien suora yhteistyö, käyttäjien havainnointi, haastattelut, käytettävyydestit ja tutkitun tiedon analysointi (Hyysalo 2009, 75). Menetelmät voidaan myös jakaa valmiisiin lähteisiin, itsedokumentointimenetelmiin, sekä haastattelu- ja havainnointiperusteisiin menetelmiin. Tiedon hankinnan menetelmät tulee valita kehitettävän tuotteen, prosessin ja olemassa olevan tiedon mukaan sekä käyttäjiltä että tutkitusta tiedosta. Oleellista käyttäjälähtöisen

suunnittelun tueksi on kyetä löytää menetelmät, joilla saadaan parhaiten kehitysprosessia tukevaa tietoa ja voidaan saavuttaa mahdollisimman käyttäjälähtöinen lopputulos. (De Mooij ym. 2005, 153.) Tärkeää on myös löytää oikeat tutkittavat henkilöt ja hyödyllisintä tietoa saadaan tässä projektissa tulevilta käyttäjiltä eli myymälän henkilökunnalta.

Seuraavissa kappaleissa keskitytään mielestäni yksikkömme käyttäjälähtöisen käsikirjan tuottamisen oleellisimpiin tiedonhankintamenetelmiin ja niiden piirteisiin. Yksi tärkeä menetelmä on suora yhteistyö käyttäjien kanssa, joka on myös helppo toteuttaa, sillä myymälätyössä henkilökunnan kanssa ollaan lähes päivittäin fyysisesti läsnä. Tämän yhteistyön avulla saadaan ajantasaista tietoa kehitteillä olevasta käsikirjasta ja käyttäjäkokemuksesta. Muina menetelminä käytetään käsikirjan käytön havainnointia, haastatteluja ja käytettävyystestejä. Ensimmäinen tavoite on kehittää käytettävyydeltään hyvä käsikirja, jota valitut menetelmät tukevat.

3.1 Havainnointi

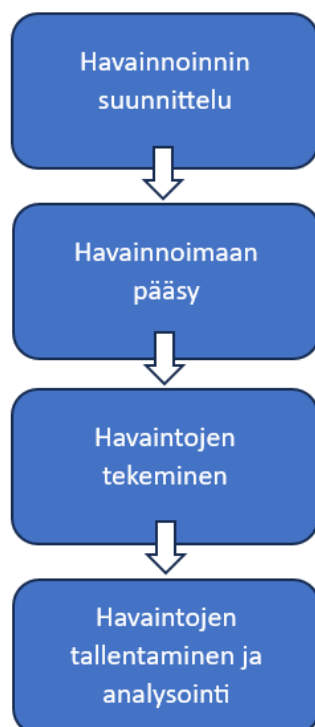
Havainnoinnilla kehiteltävästä tuotteesta kerätään tietoa sen todellisessa käyttöympäristössä. Havainnoinnin avulla saadaan kerättyä ajanmukaista tietoa itse käyttäjistä ja heidän toiminnastaan. Tuotteessa esiintyvät puutteet ja virheet voidaan todeta käyttöä havainnoimalla, jotta tuotteeseen voidaan tehdä parannuksia ja jopa saada uusia ideoita tuotteen kehittämisprosessin aikana. (Hyysalo 2009, 106.)

Havainnointi sopii menetelmänä parhaiten tilanteisiin, joissa halutaan saada uusia näkökulmia tuotteen kehittämiseen tai piilevistä ongelmakohdista tarvitaan lisää tietoa. Menetelmä sopii myös tilanteisiin, joissa käyttöympäristöllä voi olla vaikutusta tuotteen käyttöominaisuuksiin tai halutaan tietää, miten tuotteen käyttö todellisessa tilanteessa tapahtuisi. (De Mooij ym. 2005, 154–155.)

Myymäläympäristöllä voi olla merkittävä vaikutus käsikirjan käytettävyyteen. Havainnoimalla koekäyttötilanteita voidaan tehdä huomioita ongelmista esimerkiksi

käytön sujuvuudessa ja tehokkuudessa tai ohjeiden selkeydestä. Joitakin piileviä ongelmia saattaa esiintyä myös käsikirjan visuaalisissa tai rakenteellisissa valinnoissa, jotka voivat havainnoimalla tulla huomatuksi. Havainnointia voidaan suorittaa esimerkiksi osallistamalla tilanteeseen, jossa käyttäjä testaa tuotetta. Tätä kutsutaan aktiiviseksi havainnoinniksi. Käyttäjän toimia havainnoimalla voidaan käsikirjan käytössä huomata seikkoja, joihin tässä tapauksessa myymälähenkilökunta ei osaisi antaa palautetta tai kehitysehdotuksia haastattelussa. (De Mooij ym. 2005, 158.)

Henkilökunnalta on mahdollista havainnoinnin aikana kerätä arvokasta tietoa tuotteen käytettävyydestä kysymyksin ja keskusteluin. Tärkeää on dokumentoida tehdyt huomiot, jotta johtopäätökset eivät unohtuisi. Dokumentaation avulla käsikirjaan voidaan tehdä tärkeitä parannuksia prosessin eri vaiheissa edistääkseen käyttäjälähtöistä ajattelua ja suunnittelua. Itse havainnointiprosessista voidaan erotella neljä tyypillistä vaihetta, jotka ovat kuvattuna alla.



Kuva 2. Havainnoinnin neljä vaihetta (Hyysalo 2009, 110).

Havainnoitsija voi sopia havainnoitavan kanssa havainnoinnin ajankohdasta etukäteen tai toteuttaa havainnointia niin sanotusti piilohavainnointina. Piilohavainnoinnissa käyttäjä ei tiedä häntä juuri sillä hetkellä havainnoitavan, mutta eettisten syiden takia piilohavainnoinnista on käyttäjän kanssa sovittava etukäteen. (Hyysalo 2009, 112.) Toisaalta suunnittelijan aktiivisella osallistumisella havainnointitilanteisiin voidaan käsikirjan suunnitteluprosessissa kerätä käyttäjiltä tietoa keskusteluihin, jos käsikirjan käytettävyydessä huomataan heti käytettävyyssongelmia.

3.2 Haastattelut

Käyttäjien haastatteluja voidaan toteuttaa sekä yksilö- että ryhmähaastatteluina. Kummassakin menetelmässä on erilaisia etuja. Ryhmähaastattelussa voidaan yhdessä keskustellen jopa keksiä uusia käyttökelpoisia ideoita käsikirjalle. Yksilöhaastattelussa on mahdollista päästä syvälle haastateltavan ajatuksiin tuotteen kehityskohdista ja -mahdollisuuksista.

Haastattelun kysymykset voidaan ennalta määrittää ja pitää haastattelu lomakehaastatteluna tai teemahaastatteluna, joka on vapaamuotoisempi ja kysymyksiltään avoimempi. Teemahaastattelussa haastateltava joutuu perustelemaan mielipiteitensä tarkemmin (De Mooij ym. 2005, 157). Olennaista on erottaa menetelmä, jolla päästään parhaimpaan lopputulokseen käsikirjan suunnittelussa.

Teemahaastattelu ja lomakehaastattelu eroavat menetelminä yksityiskohtaisuudessa. Lomakehaastattelu toimii tilanteissa, joissa ei välttämättä osata kysyä olennaisia asioita ja tiedetä lainkaan, miten käyttäjät tulevat vastaamaan (De Mooij ym. 2005, 154). Toisaalta lomakehaastattelussa perusteluja saada yhtä helposti kuin teemahaastattelussa. Lomakehaastattelulla voidaan tosin kerätä suuri määrä dataa helpommin, joka taas on teemahaastatteluissa työläämpää.

Tämän opinnäytetyön produkti on suunnattu yhden myymälän tarpeisiin melko pienelle käyttäjäryhmälle, joten teemahaastattelu on tehokkaasti toteutettavissa kaikille henkilökunnan jäsenille. Teemahaastattelu tukee käsikirjan käyttäjäläh-

töistä suunnittelua, sillä teemahaastattelut mahdollistavat helpommin henkilökunnan henkilökohtaisten mieltymysten ja tarpeiden huomioon ottamisen samalla vapaasti keskustellen. Teemahaastattelussa on valmistelu runko kysymyksiä, joita käydään läpi mukautuen haastateltavan vastauksiin. Vaikka henkilökunnasta tiedetään jo melko paljon, voidaan teemahaastattelulla selvittää, mitkä käsikirjan piirteet tekevät siitä heille merkityksellisen suhteessa työhön. (Hyysalo 2009, 132.) Teemahaastattelun piirteisiin kuuluu myös lisäkysymysten esittämisen mahdollisuus haastattelun aikana. Spontaaneilla kysymyksillä voidaan kerätä arvokasta tietoa käsikirjan suunnittelun tueksi.

Oikeanlaisten haastattelukysymysten valinnalla on merkitystä prosessin tehokkuuden ja lopullisen tuotteen käytettävyyden kannalta. Haastattelukysymykset voivat olla strukturoituja eli osittain vastausta ennalta määritteleviä. Mitä strukturoidumpia kysymykset ovat, sitä tarkempia tai yksipuolisempia vastaukset voivat olla. Toisaalta se tarkoittaa suunnittelijalle vastausten helpompaa analysointia ja käsittelyä. (Hyysalo 2009, 128–129.) Käsikirjan suunnitteluprosessissa on tärkeää selvittää sekä henkilökunnan tarpeita että motivaatiota tuotteen käytölle. Sen vuoksi kovin strukturoidut kysymykset eivät välttämättä tuottaisi käyttäjien tarpeita palvelevaa tuotetta. Kuten Hyysalo toteaa, voidaan oikeanlaisilla haastattelukysymyksillä vaikuttaa lopullisen tuotteen käytettävyyteen, jonka vuoksi käyttäjälähtöisessä suunnittelussa strukturoidut haastattelukysymykset eivät tuottaisi parasta lopputulosta.

Avoimilla haastattelukysymyksillä saadaan haastateltavasta eniten tietoa (Hyysalo 2009, 130). Haastattelijana tuskin on mahdollista pystyä kuvittelemaan kaikkia mahdollisia vastausvaihtoehtoja, kun kyse on käyttäjälähtöisen tuotteen luomisesta, sillä käyttäjien mieltymykset ja ennen kaikkea tarpeet eroavat varmasti toisistaan. Sen vuoksi avoimilla kysymyksillä haastattelemine sopii käyttäjälähtöisen käsikirja suunnittelun tueksi.

3.3 Tuotteen koekäyttö

Kehitteillä olevaa käsikirjaa voidaan testata oikeilla käyttäjillään todellisuuden mukaisessa käyttöympäristössä myymälässä. Käytettävyytestauksessa pyritään löytämään käytettävyydevirheitä. Testikäyttäjien toimet ja keskustelut taltioidaan ja niitä analysoidaan käyttäjälähtöisesti. Käytettävyytestauksessa etuna on, että tuotetta saadaan parannettua välittömästi tuotetta käyttäjälähtöisemmäksi. (De Mooij ym. 2005, 187–191.)

Opinnäytteen tapauksessa henkilöstö voi koekäyttää käsikirjaa aidoissa tilanteissa. Myymälätyössä tulee usein eteen asioita, joita ei tarvitse tehdä jatkuvasti, jonka vuoksi rutiineihin tarvitaan vahvistusta. Kyseisissä tilanteissa käsikirjan koekäyttö olisi mahdollista. Myös uuden työntekijän perehdytyksessä tai työntekijälle uutta asiaa opettaessa voidaan tehdä käytettävyystestejä. Tilanteissa voidaan tehdä havainnointia käytettävyydestä ja saada käyttäjältä tietoa käsikirjan puutteista. Sen lisäksi myös työhön perehdyttävältä henkilöltä saadaan ajanmukaista tietoa käytettävyyden parantamiseksi, sillä produktin tavoitteena on palvella kokeneen henkilökunnan lisäksi myös uusia henkilökunnan jäseniä.

On huomioitava, että yhdestä käsikirjan koekäytöstä ei voida tehdä yleistäviä päätelmiä. Käytettävyytestistä voi paljastua ensimmäisen käyttäjän kohdalla tuotteen suurimmat ongelmat (Hyysalo 2009, 166). Käytettävyystestejä on siis syytä tehdä useammalle kuin yhdelle henkilöstön jäsenelle, jotta täydellinen kuva käsikirjan toimivuudesta voidaan muodostaa.

3.4 Käyttäjätiedolla kehittämisen haasteita

Kehitettävän tuotteen luonne, loppukäyttäjät ja käytössä olevat resurssit vaikuttavat olennaisesti siihen, miten ja mitä käyttäjätieto kannattaa hankkia. Oleellista on tiedonhankinnan tukevan projektin, eli tässä tapauksessa käsikirjan tuottamisen tavoitteita ja ymmärtää niitä. (Hyysalo 2009, 208–210.) Työn tärkein tavoite on kehittää helposti käytettävä ja täysin käyttäjien tarpeisiin suunniteltu

käsikirja. Projektin edetessä osa suunnitelmista, prosesseista tai yrityksen sisäisistä ohjeistuksista voi muuttua, jonka takia on hyvä tunnistaa mikä tieto on tärkeää ja tarpeellista tässä vaiheessa hankkia kehitysprojektin tukemiseksi (Hyysalo 2009, 211).

Käsikirjan kehittämisprosessissa korostuvat oikeanlaiset tiedonkeruun menetelmien valinnat. Haastattelukysymysten suunnittelussa on oleellista ymmärtää, mitä tietoa käyttäjiltä tarvitaan. Vääränlaisilla tutkimuskysymyksillä tuotetaan ei-toivottua tietoa eikä produktista tällöin tule täysin käyttäjälähtöisesti kehitettyä. Tässä kuitenkin korostuu aktiivinen palautteen kerääminen henkilökunnalta. Myös havainnointivaiheessa on tärkeää erotella, mikä on tyypillistä ja mikä poikkeuksellista, jotta niihin pystytään suunnittelussa varautumaan (Hyysalo 2009, 110). Haasteena projektissa voi olla lisäksi suunnittelijan omat oletukset toimivasta ja käytettävyydeltään hyvästä käsikirjasta. Suunnittelijana oma kokemuspohjani voi kuitenkin olla hyvin erilainen kuin käsikirjan käyttäjien, mikä tulee ottaa käsikirjan suunnittelussa huomioon. (Hyysalo 2009, 78–81.)

4 Hyvän käsikirjan piirteitä

Hyvä käsikirja on arvokas työkalu niin ammattilaisille kuin työhön perehdytettäville monilla eri aloilla. Se toimii oppaana, tietolähteenä ja käytännön aineistona monenlaisissa tilanteissa myymälätyössä. Myymälätyön käsikirjan tulee sisältää selkeitä ohjeita ja ratkaisuja henkilökunnalle, jolla voidaan parantaa työn sujuvuutta myymälässä. Rakenteellisesti sen tulee tukea myymäläoperaatioita ja sujuvoittaa yrityksen sisäisiä käytänteitä ja ennen kaikkea konseptia.

4.1 Toimiva käsikirja

Hyvän ja toimivan käsikirjan tulee olla helposti silmäiltävä. Lukijan tulee saada nopeasti käsitys, mitä käsikirja sisältää ja mistä olennainen tieto löytyy vaivattomasti. Vaivattomalla lukukokemuksella voidaan myös edistää tehokkuutta työssä. Erityisen tärkeää on, että nopea silmäiltävyys varmistetaan selkein otsikoinnin. (Kotimaisten kielten keskus.) Myymälätyö on ajoittain hektistä, jolloin

käsikirjan tulee sisältää helposti luettava ja selkeä sisällysluettelo, jotta tiedonetsintä on helppoa ja nopeaa. Tiedonetsinnän tulee olla sujuvaa myös siksi, että käsikirja olisi mahdollisimman käyttäjäystävällinen ja tieto hyvin saavutettavaa.

Sisältö ja esittämisjärjestys tulee toimivassa käsikirjassa valita aiheen tärkeyden perusteella. Usein tarvittavat tiedot tulee löytyä käsikirjan alusta. Tällaisia tietoja voivat olla muun muassa ohjeet erilaisissa myymälätilanteissa toimimiseen tai kassan käyttöön. Käyttäjälähtöisiä menetelmiä hyödyntäen käsikirja muokataan vastaamaan parhaiten henkilökunnan tarpeita. Sisältöä ja sen esittämisjärjestystä valitessa on hyvä osallistaa käyttäjää myös tässä prosessin vaiheessa, jotta tuotteen käytettävyydestä saadaan mahdollisimman hyvä.

Käyttäjälähtöisessä projektissa käyttäjät saavat päättää käsikirjan visuaalisesta ilmeestä. Käsikirjan tulee olla parhaalla mahdollisella tavalla käyttäjien tarpeita vastaava, joten käyttäjät saavat päättää muun muassa ohjeiden kuvituksesta ja käsikirjassa käytettävistä väreistä. Tekstin ulkoasua voidaan keventää ja ohjeita tukea kuvituksen avulla (Kotimaisten kielten keskus). Myymälätyö sisältää runsaasti erilaisia visuaalisia elementtejä. Kuvia hyödyntämällä voidaan ilmaista paremmin esimerkiksi esillepanollisia ratkaisuja, sillä pelkkänä tekstinä osa ohjeista voi olla vaikeasti hahmotettavia.

4.2 Hyvä ohje

Yhteistä kaikille ohjeille on, kuinka tulisi menetellä päästäkseen toivottuun lopputulokseen. Selkeä ohje syntyy kuitenkin monenlaisista tekstin piirteistä. Tärkeimpiä piirteitä hyvän ohjeen luomiseksi on selkeän kielen käyttäminen, rakenteen loogisuus, erilaiset visuaaliset hahmotelmat ja ohjeen päivitettävyys. Käsikirjan ohjeiden tulee olla helposti päivitettäviä, koska muutoksia toimintatapoihin ja työvälineisiin voi myymälätyössä tulla usein. Hyvän ja selkeän ohjeen tulee olla helppokäyttöinen, helposti ymmärrettävä ja vaivaton seurata, jotta se palvelee parhaiten myymälähenkilökunnan työtä.

4.2.1 Rakenne

Selkeän ohjeen rakenne on tärkeä elementti hyvää ohjetta luodessa. Hyvä ohje on loogisesti järjestetty. Selkeiden otsikointien ja kappalejakojen käyttäminen on tärkeää, jotta lukija voi helposti hahmottaa ohjeiden rakenteen ja löytää tarvitsemansa tiedon nopeasti. (Sarkkinen 2021.)

Myymälätyön käsikirja tulee rakentumaan erilaisista ohjeista. Joitakin prosesseja joudutaan kuvaamaan tarkemmin sanallisilla ohjeilla ja osaa toiminnosta voidaan esittää käsikirjassa visuaalisesti. Sanallisten ohjeiden tulisi edetä johdonmukaisesti selkein vaiheita, jotta lukija voi helposti seurata toimenpiteitä. Tämän lisäksi hyvä ohje ilmaisee toimintojen vaiheet tarkasti. Toimintojen vaiheita voidaan kuvata muun muassa luetteloin, jotka tekevät ohjeesta selkeän. (Kotimaisten kielten keskus.)

Myymälätyössä toimivan ohjeen tulee sisältää selkeät ja konkreettiset toimintaohjeet riittävän tarkasti, jotta työskentely on jouhevaa. Prosessien välivaiheet ohjeessa voivat ohjeen kirjoittajasta tuntua itsestään selviltä, mutta niitä ei tulisi jättää pois (Sarkkinen 2021.) Etenkin työhön perehtyjälle käsikirja voi olla arvokas työväline. Työhön perehtyjät otetaan käyttäjälähtöisesti huomioon suunnittelussa, jonka vuoksi käsikirjan tulee olla työhön perehtyjälle mahdollisimman yksinkertainen sekä ohjeiltaan että rakenteeltaan. Mikäli ohjeen rakenne ei ole riittävän tarkka ja yksityiskohtainen vaiheiltaan, voi ohje olla hyödytön tai jopa johtaa vääränlaiseen lopputulokseen.

4.2.2 Kieli

Ohjetta tehdessä on tärkeää miettiä, millaista kieltä käyttää, jotta ohje olisi lukijalle mahdollisimman selkeä. Lukijan täytyy pystyä hahmottamaan ohjeesta, mitä hänen itsensä pitää tehdä ja mikä on automaattista toimintaa. (Kotimaisten kielten keskus). Selkeän ohjeen piirteisiin kuuluu imperatiivin eli käskymuodon käyttö (Torppa 2014, 185). Käskymuotoa käyttämällä käsikirjasta saadaan tehokas ja kieleltään helposti luettava. Käskymuotoa käyttämällä voidaan osassa tapauksissa vähentää ylimääräisten sanojen käyttöä, joka tekee siitä helpommin

luettavan. Mitä vähemmän ylimääräistä tekstiä ja täytesanoja käsikirjassa on, sitä helpommin käyttäjä voi löytää sieltä tarvitsemansa tiedon. (Sarkkinen 2021.)

Jotta käsikirjan ohjeet olisivat mahdollisimman opettavaisia ja selkeitä, on ohjeessa tärkeää havainnollistaa, miten tietyt asiat liittyvät toisiinsa. Opettavan ja toimivan ohjeen piirteisiin kuuluukin ilmaista syy-seuraussuhteita. Sen lisäksi tekstissä tulee käydä selvästi ilmi, onko ohjeen toiminta vapaaehtoista vai välttämätöntä. Toiminnan pakollisuutta voidaan ilmaista yksinkertaisesti edellä mainittua käskymuotoa käyttäen. (Kotimaisten kielten keskus.)

Hyvän ohjeen piirteisiin kuuluu erikoissanaston tunnistaminen sekä termien ja lyhenteiden lukijalle selittäminen (Kotimaisten kielten keskus). Jokaisella alalla on oma ammattisanastonsa. Ei voida olettaa, että esimerkiksi juuri aloittanut myymäläyöntekijä pystyy täysin ymmärtämään ammattisanastoa. Sen vuoksi on ensiarvoisen tärkeää tiedostaa ohjetta luodessa, miten sanasto luodaan käsikirjaan kaikille käyttäjille ymmärrettäväksi.

4.2.3 Visuaalisuus

Kuvat, kaaviot, muodot ja muut visuaaliset elementit voivat selventää ohjeita ja tehdä niistä helpommin silmäiltäviä (Kotimaisten kielten keskus). Opinnäytetyön produkti käsikirja tuotetaan vaatemyymälän tarpeisiin, joka on toimintaympäristöltään hyvin visuaalinen. Ohjeiden visuaaliset ratkaisut tukevat työntekijöiden oppimista ja ohjeiden hahmottamista, joten visuaalisia elementtejä tullaan käyttämään käsikirjassa.

Erilaisilla visuaalisilla ratkaisuilla saadaan havainnollistettua tehokkaasti ohjeita ja niiden eri työvaiheita. Käyttäjät havaitsevat yleensä ensin kuvan tekstin joukosta (Torppa 2014, 184), joten käsikirjan kuvitettujen ohjeiden tekstit kannattaa kirjoittaa vain kuvaa täydentäen. Liika teksti ja kuvat yhdessä voivat tehdä käsikirjan ohjeiden seuraamista vaivalloista. Myös todelliset esimerkit ja käytännön tilanteiden kuvaukset myymälätyöstä visuaalisten tehosteiden avulla auttavat lukijaa hahmottamaan, miten ohjeita sovelletaan käytännössä.

4.2.4 Ohjeen ajantasaisuus ja käytettävyys

Hyvä ohje ottaa huomioon käyttäjän tarpeet, taidot ja taustatiedon tason. Ohjeet tulisi laatia siten, että ne ovat helposti lähestyttäviä ja käyttökelpoisia kohdeyleisölle. Kohdeyleisö on tässä projektissa vaatemyymälän henkilökunta, joista osa on ollut alalla pitkään ja toiset vasta aloittelijoita. Ennen käsikirjan julkaisua ohjeet tulisi testata kohdeyleisöllä ja kerätä palautetta niiden selkeydestä ja käytettävyydestä (Sarkkinen 2021). Kerättyjen palautteiden perusteella käsikirjan ohjetta voidaan tarvittaessa myöhemmin parantaa ja muokata entistä selkeämmiksi ja käyttäjälähtöisemmäksi.

Saavutettava ohje tulee myös pitää ajan tasalla ja ohjeen muokkaajan kertoa muutoksista henkilökunnalle (Sarkkinen 2021). Ohjeen tulee olla helposti päivitettävä, sillä joskus kohdeorganisaatioissa ja prosesseissa tapahtuu muutoksia. Käsikirja voidaan tehdä esimerkiksi tietokoneella helposti päivitettävään muotoon, jolla varmistetaan ohjeiden käytännöllisyys ja ajantasaisuus myymälässä. Joskus ohjeisiin voidaan joutua tekemään suuria muutoksia tai jopa kirjoittamaan ne kokonaan uudestaan, jonka vuoksi helppo päivitettävyys on erityisen tärkeää.

5 Käyttäjälähtöisen käsikirjan kehittämisprosessi

Käsikirjan tuottamisen tarve todettiin yrityksessä vuonna 2023. Yritys on Suomessa merkittävä vaatealan vähittäiskaupan toimija, jossa ohjeet myymälöille ovat laajasti saatavissa ja saavutettavissa eri kanavissa. Tarve syntyi yksikkökohtaisen käsikirjan tuottamiseen, sillä yksikön konsepti on muista poikkeava ja uniikki. Yksikötason käsikirjan tuottamisen koettiin olevan tärkeää myös henkilökunnan mielestä. Myymälätyössä voi esiintyä harvoin tehtäviä työtehtäviä tai erikoistilanteita, minkä vuoksi koettiin tärkeäksi tuottaa helppokäyttöinen myymälän käsikirja tukemaan työntekoa. Työyhteisössä koettiin myös tärkeäksi selkeyttää prosesseja ja toimintaohjeita käsikirjan avulla.

Toimin itse produktin tuottajana ja muotoilijana. Käsikirja tuotetaan käyttäjälähtöisesti, joten myymälän henkilökuntaa, eli käyttäjiä, osallistetaan suunnittelu-prosessiin. Osallistamalla suunnitteluun käyttäjät vaikuttavat käsikirjan sisältöön, rakenteeseen ja visuaaliseen ilmeeseen. Käsikirja tuotetaan käyttäjälähtöisin menetelmin, sillä projektin päätavoitteena on luoda jokaiselle henkilökunnan jäsenelle selkeä ja helposti lähestyttävä käsikirja työssä toimimisen tueksi. Käsikirjan suunnitteluprosessissa käyttäjänäkökulman huomioiminen on tärkeää, koska se tulee parantamaan tuotteen käytettävyyttä (De Mooij ym. 2005, 31). Itseni vastuulla on tuotteen kehittämisen lisäksi käsikirjan sisältämien ohjeiden ajantasaisuus ja päivittäminen.

Käsikirjan tuottamisessa koen tärkeäksi ottaa huomioon sekä kokeneiden että aloittelevien työntekijöiden näkemykset hyvästä käsikirjasta. Jokaisen henkilökunnan jäsenen näkemysten huomioiminen korostuu mitattaessa käsikirjan käytettävyyttä. Käsikirja tulee olemaan myös apumateriaalina perehdytyksen tukena, minkä vuoksi vasta aloittaneilta henkilökunnan jäseniltä voidaan kerätä arvokasta tietoa käsikirjan suunnitteluprosessin aikana. Uskon, että yksikkötason käsikirjan kehittämällä voidaan merkittävästi helpottaa perehdytysprosesseja.

Käsikirjan on tarkoitus tukea asioiden mieleen painamista ja oppimista. Etenkin uuden työntekijän perehdytyksessä kerrotaan paljon uutta asiaa, jolloin käsikirjaa voidaan käyttää perehdytyksen tukena havainnollistamaan asioita. Oppijoita on myös erilaisia ja toiset voivat hyötyä pelkästään käsikirjan lukemisesta tai sen visuaalisista ilmeistä. Käsikirjaa kannattaakin hyödyntää myymälässä käytännön opetustilanteissa. Opeteltavat asiat jäävät parhaiten muistiin, kun oppija pääsee hyödyntämään käsikirjaa käytännön tilanteissa ja keskustelemaan sen ohjeista. (TTK 2007, 10.)

5.1 Projektin kulku

Käyttäjälähtöisesti tuotetun käsikirjan tavoite on kattaa yksikön toimintaa koskevat keskeiset käytännöt, prosessit ja ohjeet, jotka tukevat tehokasta toimintaa ja

päivittäistä työskentelyä. Tavoitteena oli ymmärtää, mitä käyttäjät, eli nykyinen ja tuleva henkilökunta käsikirjalta toivoo. Projektin edetessä noudatetaan vaiheita, jotka edesauttavat varmistamaan käsikirjan sisällön laadun ja käyttökelpoisuuden. Projektin vaiheet on suunniteltu tukemaan myymälätyön käsikirjan kehitystä ja varmistamaan laadukas käyttäjien tarpeisiin suunniteltu lopputulos. Seuraavassa taulukossa on esitelty suunnitteluprosessin vaiheet ja projektille suunniteltu aikataulu.

Taulukko 1. Projektin kulku.

Projektin vaiheet	Aikataulu
Havainnot nykytilasta	Viikko 1
Teoriatiedon kerääminen	Viikot 2–4
Teemahaastatteluja	Viikko 5
Käsikirjan sisällön tuottaminen	Viikko 6–7
Käytettävyydestä, käytettävyyden havainnointia ja palautteen keräämistä henkilökunnalta	Viikot 8–9
Valmis käsikirja	Viikko 10

Projektin alussa tein perusteellisia havaintoja nykytilanteesta. Havainto oli, että yksikön konsepti on muista poikkeava, eikä sille ole tuotettu vielä täydellistä käsikirjaa. Nykytilanteesta keskusteltiin myös henkilökunnan kanssa, jotta sain

parhaan käsityksen, mitä uudelta käsikirjalta toivotaan. Tarkoituksena oli ymmärtää nykyisiä käytäntöjä ja havaittuja haasteita perustuen omiin sekä henkilökunnan kokemuksiin. Havaintojeni perusteella suunnittelin käsikirjan keskeisiä tavoitteita ja tärkeimpiä sisältöalueita.

5.2 Tutkimusaineiston keruu

Seuraavina viikkoina keräsin ja analysoin teoretietoa hyvän käsikirjan ominaisuuksista, hyvistä ohjeista ja käyttäjälähtöisestä suunnittelusta. Teoretietoa on kerätty sekä kirjallisuudesta että internetlähteistä. Kerätyn ja analysoidun tiedon perusteella pystyin luomaan valmiin rungon käsikirjalle, jota muokattiin myöhemmissä prosessin vaiheissa. Suunnitteluprosessin aikana tehtiin havaintoja muun muassa käsikirjan käytettävyydestä, sisällön selkeydestä ja saavutettavuudesta. Havaintojen kirjaaminen oli tärkeää, jotta käsikirjaan saatiin tehtyä tarvittavia parannuksia.

5.2.1 Teemahaastattelut

Kolmannessa vaiheessa suunnittelin teemahaastattelun kysymykset (Liite 1) ja toteutin haastattelut. Haastattelut toteutettiin työpaikalla ja vastaajia oli neljä, joista kaikki työskentelevät yksikössä. Haastattelut kestivät noin 30 minuuttia henkilöä kohden. Dokumentaatio toteutettiin tässä vaiheessa kirjallisina muistutpanoina. Haastatteluissa haastateltavista ei kirjattu henkilötietoja, sillä se ei ollut merkittävää prosessin kannalta. Yksikössä työskentelee sekä kokeneita että aloittelevia henkilöstön jäseniä, joten haastatteluista saatiin kerättyä hyvin erilaista tietoa.

Valitsin menetelmänä teemahaastattelun, koska tunsin nykytilanteen jo hyvin ja olen oman työni kautta perehtynyt aihepiiriin. Puolistrukturoitu teemahaastattelu sopi henkilökunnan toiveiden tutkimiseen hyvästä käsikirjasta, koska teemahaastattelu antoi tilaa myös vapaalle keskustelulle kysymysten välissä. Valmiiksi suunnitellut avoimet kysymykset olivat haastattelun aikana lähinnä kysymysrunkona ja kysymysten esitysjärjestystä vaihdeltiin haastattelutilanteen ja

niissä ilmenneiden seikkojen mukaan. Teemahaastattelussa haastateltavat joutuivat perustelemaan mielipiteitään, jonka vuoksi teemahaastattelut antoivat syvällisempiä vastauksia, kuin lomakehaastattelu olisi tuottanut.

Avoimet kysymykset tuottivat selkeitä vastauksia, joita oli helppo soveltaa käsikirjan sisällön ja rakenteen suunnittelussa. Samankaltaiset vastaukset toistuivat jokaisessa haastattelussa useissa eri kysymyksissä. Toiveet ja ilmenneet tarpeet käytettävyydeltään hyvälle käsikirjalle olivat hyvin samanlaisia henkilöstön kesken. Sen vuoksi käsikirjan sisällön ja rakenteen suunnittelu saatiin aloitettua nopeasti. Haastattelut tarjosivat mahdollisuuden kerätä arvokasta palautetta ja näkemyksiä käsikirjan tarpeellisista aiheista, rakenteesta, muodosta ja visuaalisesta ilmeestä. Vapaa keskustelu haastattelun aikana tuotti lisäksi sellaisia vastauksia, joita en ollut etukäteen osannut suunnitella kysymystä. Sen vuoksi teemahaastattelu oli menetelmävalintana oikea ja tuotti varmasti yksityiskohtaisempia vastauksia kuin lomakehaastattelulla olisi saatu.

5.2.2 Käsikirjan käytettävyyden tutkiminen

Neljännessä vaiheessa keskityttiin käsikirjan sisällön tuottamiseen. Teoriatieto ja havainnot nykytilasta ja teemahaastatteluista hyödynnettiin sisällön ja ohjeiden luomisessa. Jaoin käsikirjan erilaisiin henkilökunnan toiveiden mukaisiin osioihin ja suunnittelin käsikirjan visuaalista ilmettä. Viidennessä vaiheessa suoritin käsikirjan käytettävyydestä neljälle henkilökunnan jäsenelle. Havainnot kirjattiin ylös paperille ja havainnoista keskusteltiin testaajan kanssa.

Valitsin menetelmän, koska käyttäjälähtöisen suunnittelun toteutumiseksi oli ensiarvoisen tärkeää ymmärtää vastaako kehitetty käsikirja henkilökunnan tarpeita ja onko käsikirjan sisältämät ohjeet riittävän selkeitä ja kattavia. Käytettävyydestillä pystyttiin yhdessä käyttäjän kanssa arvioimaan myös käsikirjan käytettävyyttä sen tehokkuuden ja mielekkyyden näkökulmasta. Käytettävyyttä voitiin arvioida tehokkuuden näkökulmasta suhteessa työskentelyyn, jotta saatiin selville, onko käsikirjan käyttö riittävän sujuvaa työtä tehdessä. Käsikirjan käytön

miellyttävyyttä voitiin samalla yhdessä arvioida käytön aikana ilmenneiden seikkojen näkökulmasta. (De Mooij ym. 2005, 178.)

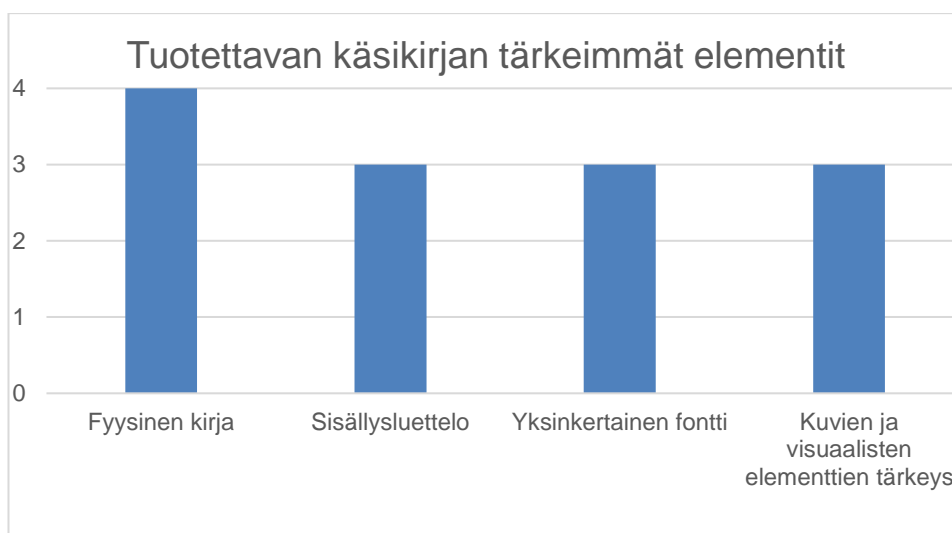
Annoin käytettävyydestä yhteydessä henkilökunnan testattavaksi käsikirjaan luomiani ohjeita, joiden mukaan henkilökunnan tuli suorittaa valittu prosessi. Testaukset antoivat mahdollisuuden arvioida käsikirjan selkeyttä ja hyödyllisyyttä sen todellisessa käyttöympäristössään. Henkilökunnan jäsenet saivat myös arvioitavakseen muun käsikirjan sisällön ja tehdä kehitysehdotuksia. Palautteiden perusteella tehtiin parannuksia ohjeisiin, käsikirjan rakenteeseen ja visuaaliseen ilmeeseen ennen valmiin käsikirjan julkaisua.

6 Toteutus

Käsikirjan lopullinen muoto, rakenne, sisältö ja sen esittämisjärjestys perustuvat käyttäjien kokemuksiin ja tarpeisiin käytettävyydeltään hyvästä käsikirjasta. Käsikirjan kokonaisrakenne perustuu selkeyteen ja ohjeiden nopeaan silmäiltävyyteen, sillä toimiva käsikirja on helposti silmäiltävä, jotta tarvittu tieto löytyy mahdollisimman nopeasti (Kotimaisten kielten keskus). Lopulliseen tuotokseen vaikuttivat luettu tieto hyvän käsikirjan ja ohjeiden piirteistä, kohderyhmältä kerätty tieto teemahaastatteluista, käytettävyydesteistä sekä suunnittelijan havainnot eri vaiheissa prosessia.

6.1 Käsikirjan sisältö ja rakenne

Käsikirjalta toivottiin haastattelujen ja kerätyn palautteiden perusteella rakenteellista yksinkertaisuutta sekä yleisten käytäntöjen ja myymäläprosessien ohjeita. Teemahaastatteluista pystyin keräämään tietoa siitä, missä järjestyksessä käyttäjät halusivat käsikirjassa erilaisia teemoja käsiteltävän. Yleinen toive oli, että myymälän arjessa useimmiten eteen tulevien prosessien ohjeet olisivat ensimmäisenä. Rakenteen osalta nousivat esiin toiveet helppolukuisesta sisällysluettelosta, selkeistä kappalejaoista ja otsikoinneista, jotta käsikirjan käyttö olisi nopeaa ja tehokasta. Seuraavassa kuviossa havainnollistetaan kohderyhmälle tärkeimpiä elementtejä haastattelujen perusteella.



Kuva 3. Yleisimmät esiin nousseet toiveet neljältä vastaajalta.

Sisällön ja näkökulmasta korostui erityisesti yksinkertaiset ohjeet, joita sekä aloittelijan että kokeneen henkilökunnan on helppo seurata. 75 % haastateltavista toivoi kuvitusta ja runsaasti muita visuaalisia elementtejä. Kuvia ja muita visuaalisia elementtejä toivottiin kuvaamaan erilaisia prosesseja ja havainnollistamaan esimerkiksi myymälän visuaalisia ilmeitä tai toimintaohjeita. Teema-haastattelujen perusteella kuvitus oli osalle henkilökunnan jäsenistä tärkeää, jotta opiskeltavat asiat jäisivät paremmin mieleen.

Eryityisesti muotoon ja visuaaliseen ilmeeseen saatiin teemahaastatteluihin toiveita, joita en ollut osannut itse ajatella hyvän käsikirjan sisältävän. Näitä teemoja olivat muun muassa tietyn fonttityypin, fontin koon ja harmonisten värien käyttö. Jokainen haastateltava kertoi paperiversioon kansiossa tai vihkomuotoisen toteutuksen olevan miellyttävämpi, kuin esimerkiksi sovellus tai tietokoneella luettava pdf-tiedosto. Fyysistä kirjaa toivottiin myös siksi, että sen esiin ottaminen nopeasti ja kassalla käyttäminen on helpompaa kuin tietokoneversion. Henkilökunnan mukaan useimmat tilanteet, joissa käsikirjan ohjeistuksia tarvitaan liittyvät jollakin tavalla kassatoimintoihin. Koska käsikirjan suunnittelussa lähtökohtana oli käyttäjälähtöinen suunnittelu ja toteutus, otettiin kaikki edellä mainitut henkilökunnan toiveet huomioon.

6.2 Käsikirja käytännössä

Useimmin tarvittavat tiedot löytyvät käsikirjan alusta. Käsikirjaan on koostettu numeroitu sisällysluettelo selkein otsikoin, josta ilmenee miltä sivulta tarvittu tieto löydetään. Käsikirjan runko muodostui käyttäjien toiveiden ja käsikirjan muokkausten jälkeen perusteella seuraavanlaiseksi:

1. Yhteystiedot
2. Aukioloajat
3. Myymälän avaus- ja sulkuprosessi
4. Yleisiä käytäntöjä
5. Keskuksen sisäiset kanavat
6. Kassajärjestelmän ohjeet
7. Maksutavat
8. Raportointijärjestelmät
9. Somistus ja varastonhallinta
10. Kuormien hallinta
11. Varastointi

Ohjeet luotiin käsikirjassa mahdollisimman yksinkertaisiksi, jotta ne palvelisivat sekä aloittelijoita että kokeneita myymälätyöntekijöitä. Sen vuoksi käsikirjassa lukijaa puhutellaan käskymuodossa ja ylimääräisten täytesanojen käyttöä on vältetty. Joitakin ohjeita oli tarpeen havainnollistaa ja kuvata sanallisesti laajemmin, mutta vapaaehtoinen toiminta eroteltiin pakollisesta toiminnasta selkeyden vuoksi. Pakollinen toiminta ohjeissa ilmaistiin käskymuodon käytöllä. Haastavan

ammattisanaston käyttöä vältettiin käsikirjan ohjeissa, jotta ohjeet olisivat mahdollisimman helppolukuisia myös aloittelijalle.

Käsikirjassa hyödynnettiin erilaisia kuvia, värejä ja muotoja havainnollistamaan toimintaa ja ohjeita. Kuvitusta hyödynnettiin havainnollistamaan tiettyjen prosesseja tai niiden osia, joita oli haastavaa avata vain sanallisesti. Kuvitusta käyttämällä saatiin myös kevennettyä ohjetekstejä, jotta ohjeiden lukeminen olisi miellyttävämpää. Kohderyhmä toivoi kuvitusta, jotta opiskeltavat asiat jäisivät paremmin mieleen ja ohjeet olisivat helpommin ymmärrettäviä. Jotta käsikirjassa saatiin säilytettyä tasapaino kuvituksen ja tekstin välillä, ilmaistiin vain joitakin ohjeiden osia kuvien avulla.

Nuolia käytettiin kuvissa ilmaisemaan sellaisia seikkoja, jotka olisivat voineet muuten jäädä epäselviksi. Nuolia käyttämällä ilmaistiin sellaisia pakollisia toimia, joilla päästään haluttuun lopputulokseen. Värien osalta toivottiin taustaväriin olevan neutraali, mutta muu kuin puhtaan valkoinen. Taustaväriksi valittiin luonnonvalkoinen, jotta musta teksti on käsikirjan käyttäjästä miellyttävää lukea ja kuvitus erottuisi mahdollisimman hyvin. Fontiksi valikoitui selkeä Arial leipäteksti, jotta teksti olisi mahdollisimman helppolukuista.

Luku- ja käyttökokemuksen vuoksi käyttäjät toivoivat käsikirjan olevan paperiversio. Käyttäjien mukaan paperinen versio on myös kaikkein helpointa ja nopeinta ottaa myymälässä esiin. Fyysinen käsikirja tuotettiin kansioksi ja sivut A4 kokoisiksi, jotta ohjetekstit saatiin mahdollisimman suuriksi lukukokemusta helpottamaan. Paperiversioksi tuotettu käsikirja valikoitui myös myymälän asiakaskokemuksen vuoksi. Hyvän asiakaskokemuksen varmistamiseksi käsikirjan tuottaminen fyysiseen muotoon oli tärkeää, sillä käsikirjan selaaminen esimerkiksi puhelimen sovellukselta voi näyttäytyä vääränlaiselta asiakasnäkökulmasta katsottuna. Lisäksi käsikirjan lukemista tietokoneelta tai puhelimen ruudulta ei koettu yhtä miellyttäväksi kuin paperiversion. Vaikka käsikirja tuotettiin fyysiseen muotoon, tallennettiin se myös päivitettävyyseikkojen vuoksi Word-muotoisena tietokoneelle.

7 Pohdinta

Opinnäytetyön päätavoitteena oli kehittää myymälälle käytettävyydeltään hyvä käsikirja. Projektin lopuksi voidaan todeta, että myymälän arjessa toimivan käyttäjälähtöisen käsikirjan kehittäminen vaatii käyttäjien tarpeiden ymmärtämistä ja käyttäjien aktiivista osallistamista prosessin aikana. Myymälän henkilökuntaa osallistamalla käsikirjan suunnitteluprosessissa saatiin selkeä käsitys heidän tarpeistaan ja mieltymyksistään. Käyttäjälähtöinen suunnittelu mahdollisti oppaan luomisen, joka sekä tehostaa myymäläoperaatiota että tukee henkilökunnan perehdyttämistä myymälätoimintoihin.

Käyttäjälähtöisen suunnittelun menetelmin voitiin tunnistaa keskeiset kehityskohteet, mikä mahdollisti käsikirjan räätälöinnin vastaamaan paremmin jokaisen henkilökunnan jäsenen tarpeita. Henkilökunnan palautteella ja tutkimusmenetelmiä hyödyntämällä saatiin aikaiseksi opas, joka on informatiivinen ja helppokäyttöinen ja -lukuinen. Selkeyden, yksinkertaisuuden ja saavutettavuuden korostamisella saatiin prosessin aikana merkittävästi parannettua käsikirjan käytettävyyttä ja toimivuutta myymäläympäristössä. Vaikka henkilökunnan mieltymykset erosivat joissakin teemoissa toisistaan, saatiin käsikirjasta luotua kaikkia henkilökunnan jäseniä palveleva käyttäjälähtöinen kokonaisuus.

Käsikirjan tuottaminen oli merkitykseltään tärkeää, sillä yksiköstä puuttui tehokas ja käyttäjälähtöinen käsikirja. Lisäksi henkilökunnalta saatujen palautteiden perusteella saatiin selkeytettyä toimintatapoja ja prosesseja. Aikataulullisesti projektissa onnistuttiin suunnitellussa kymmenessä viikossa. Projektissa käytetty aika oli riittävän pitkä käyttäjälähtöisen tuotteen suunnittelussa, koska hyvän käytettävyyden varmistamiseksi käsikirjaan tuli tehdä useita muutoksia prosessin aikana. Havainnoinnin, haastatteluiden ja käytettävyydestien avulla saatiin suunnittelun tueksi arvokasta tietoa käyttäjiltä, joiden avulla muutokset tehtiin.

Käyttäjälähtöisesti suunniteltu käsikirja on jatkossa yritykselle hyödyllinen sen pystyessä tukemaan henkilökuntaa tarjoamalla heille tarvittavat tiedot ja ohjeet työskentelyyn. Sen vuoksi käsikirjaa tulee edelleen aktiivisesti päivittää, jotta saavutetaan käsikirjan ajantasaisuus. On tärkeää tiedostaa, että käsikirjan käyttäjälähtöisen kehittämisen tulee olla jatkuvaa, koska myös prosesseissa tapahtuu muutoksia. Tulevaisuudessa käsikirjaa käyttäjälähtöisin menetelmin parantamalla voidaan jatkossa vastata käsikirjan käyttäjien muuttuviin tarpeisiin.

Lähteet

De Mooij, Marieke & Kortesmäki, Terhi & Lammi, Miia & Lautamäki, Satu & Pekkala, Janne & Sinkkonen, Irmeli 2005. Kompassina asiakas. Näkemyksiä ja kokemuksia asiakaslähtöisyydestä. Teknologiateollisuuden julkaisuja 7/2005. Teknologianfo Teknova, Helsinki.

Hyysalo, Sampsa 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä. Tieto, tutkimus, menetelmät. Taideteollinen korkeakoulu, Helsinki.

Kostamo, Pipsa & Airaksinen, Tiina & Vilkka, Hanna, 2022. Kirjoita itsesi asian-tuntijaksi — Opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Art House, Helsinki.

Kotimaisten kielten keskus. Hyvän virkakielen ohjeita. Vinkkejä ohjetekstin tekijöille. https://www.kotus.fi/ohjeet/virkakieliohjeita/ohjeita_ohjeiden_tekijoille. Viitattu 30.1.2024.

Kotimaisten kielten keskus. Hyvän virkakielen ohjeita. Ohjeita ohjeiden tekijöille. <https://kielitoimistonohjepankki.fi/vk/sopiva-savy-toimivat-ohjeet-ja-kysymykset/ohjeita-ohjeiden-tekijoille/>. Viitattu 30.1.2024.

Kotimaisten kielten keskus. Hyvän virkakielen ohjeita. Kuinka tehdä tekstistä helposti silmällävää? <https://kielitoimistonohjepankki.fi/vk/4-selkeat-virkkeet-ja-sennelty-teksti/kuinka-tehda-tekstista-helposti-silmallavaa/>. Viitattu 30.1.2024.

Sarkkinen, Marja 2021. Millainen on hyvä ohje? Kahdeksan vinkkiä ohjeiden tekemiseen työpaikalla. Päivitetty 1.6.2021. <https://www.ttl.fi/tyopiste/millainen-on-hyva-ohje-kahdeksan-vinkkia-ohjeiden-tekemiseen-tyopaikalla>. Viitattu 30.1.2024.

Torppa, Tiina 2014. Työssään kirjoittavan opas. Talentum, Helsinki.

Työturvallisuuskeskus 2007. Kangas, Pirkko & Hämäläinen, Juha. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä.

Liite 1. Teemahaastattelun kysymykset

1. Millainen on toimiva ja myymälän arjessa helppokäyttöinen käsikirja?
2. Mitä teemoja ja ohjeita hyvä myymälätyön käsikirja sisältäisi?
3. Missä järjestyksessä ohjeiden tulisi esiintyä, jotta käsikirja olisi kokonaisuudeltaan looginen?
4. Millaista kuvitusta käsikirjassa olisi tarpeen olla?
5. Millainen hyvä käsikirja olisi visuaalisesti muuten?
6. Missä muodossa käsikirja olisi arjessa helpoiten saavutettavissa ja käytettävissä?
7. Mitä muuta käsikirjan tulisi sisältää tai olla muuten, jotta sen käyttöönotto helpottuisi myymälässä rutiiniksi?

Liite 2. Myymälän käsikirja

Liite salainen