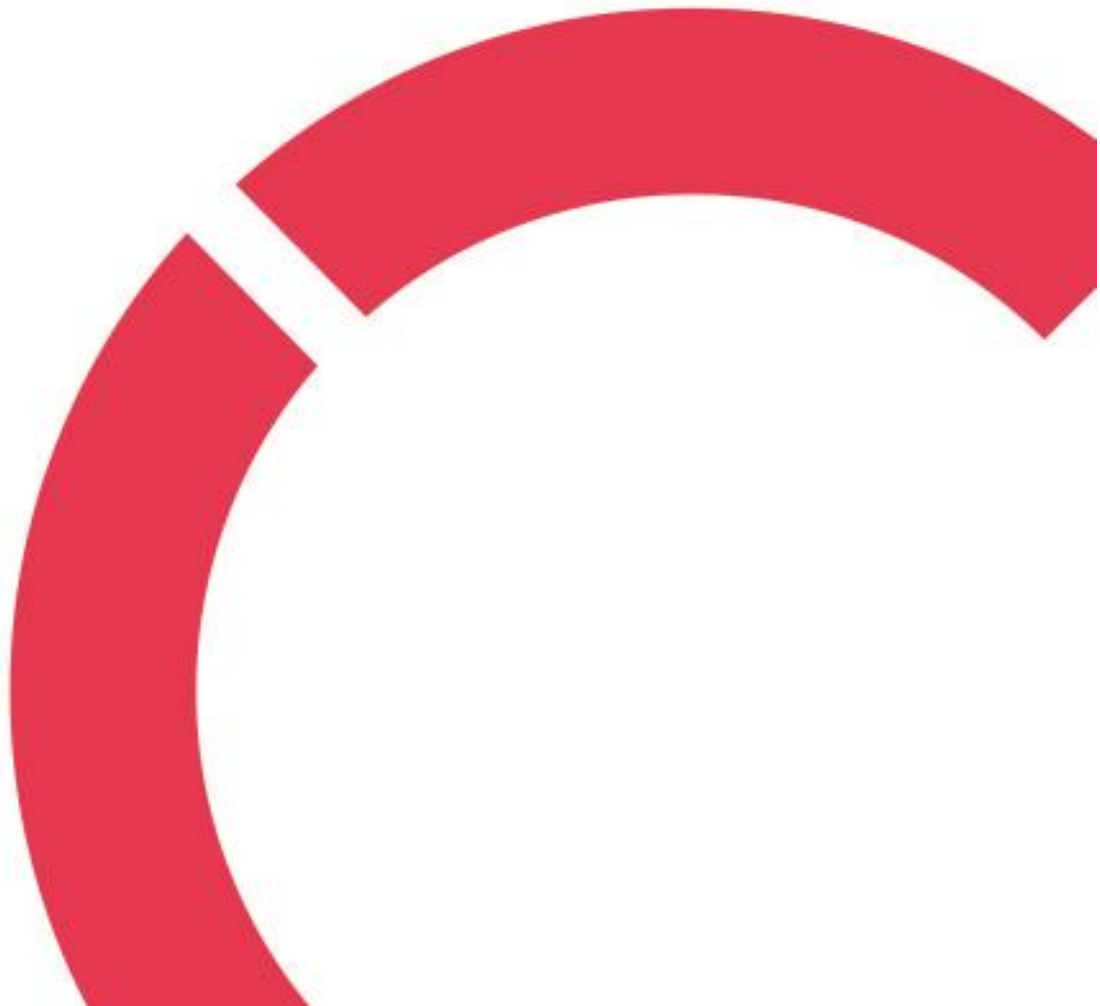


Eerika Haurinen

**KÄYTTÖOHJEEN LAATIMINEN UUTEEN
TAVOITETUNTIJÄRJESTELMÄÄN SIIRTYMISEN TUEKSI**

**Opinnäytetyö
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Tuotantotalouden insinööri
Toukokuu 2025**



Centria-ammattikorkeakoulu	Aika Toukokuu 2025	Tekijä/tekijät Eerika Haurinen
Koulutus Tuotantotalouden insinööri		<input checked="" type="checkbox"/> AMK <input type="checkbox"/> YAMK
Työn nimi KÄYTTÖOHJEEN LAATIMINEN UUTEEN TAVOITETUNTIJÄRJESTELMÄÄN SIIRTYMISEN TUEKSI		
Työn ohjaaja Jukka Saarela		Sivumäärä 47 + 2
Työelämäohjaaja Joona Laaksamo		
<p>Opinnäytetyönä toteutettiin käyttöohje ISS Palveluiden siivouksen tuotannosuunnittelijoille. Työssä tutkittiin kirjallisuuteen perustuen, millä keinoin käyttöohje voi auttaa vaivatonta siirtymistä uuden käyttöjärjestelmän käyttöön sekä tukea työntekijöiden positiivista käyttäjäkokemusta tässä prosessissa.</p> <p>Opinnäytetyössä tarkasteltiin, mistä hyvät käyttöohjeet ja onnistuneet käyttäjäkokemukset muodostuvat. Lisäksi opinnäytetyössä esiteltiin laaditun käyttöohjeen laatimisprosessi ja pohdittiin, miten käyttöohjeen kirjoittamisessa huomioitiin suunnittelijoiden näkökulma sekä käyttäjäkokemus.</p> <p>Opinnäytetyössä pohdittiin myös laaditun käyttöohjeen merkitystä ja vaikutuksia suunnittelijoiden työskentelyyn. Lopuksi toteutettiin käyttökokeuskysely käyttöohjeen käyttäjille henkilökohtaisesta käyttökokeemuksesta.</p> <p>Opinnäytetyön liite 2 on määritelty salassa pidettäväksi, ja se on poistettu opinnäytetyöstä.</p>		
Asiasanat Käytettävyys, käyttäjäkeskeinen suunnittelu, käyttäjäkokemus, käyttöohje		

ABSTRACT

Centria University of Applied Sciences	Date May 2025	Author Eerika Haurinen
Degree programme Industrial Engineering and Management		
Name of thesis PREPARING USER MANUALS TO SUPPORT THE TRANSITION TO THE NEW TARGET HOUR SYSTEM		
Centria supervisor Jukka Saarela	Pages 47 + 2	
Instructor representing commissioning institution or company Joono Laaksamo		
<p>The thesis was a user guide for ISS Services cleaning production designers. The work examined, based on literature, how a user guide can facilitate a smooth transition to a new operating system and support a positive user experience for employees in this process.</p> <p>The thesis examined what a good user manual is and what successful user experiences are. In addition, the thesis presented the process of creating a user manual and considered how the designers' views and user experience have been taken into account in the manual.</p> <p>The thesis also considered the significance and impact of the created user manual on the work of designers. Finally, the survey was conducted to gather users' personal experiences in this process.</p> <p>Appendix 2 of the thesis has been classified as confidential and has been removed from the thesis.</p>		
Key words Usability, user-Centered design, user experience, user manual		

TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 KÄYTTÖOHJEEN LAATIMISEN HYVÄT KÄYTÄNTEET	3
2.1 Visuaalinen näkökulma	4
2.2 Käyttöohjeen tietopohja	6
2.3 Käyttöohjeen käytettävyys ja käyttäjäpsykologia	6
2.4 Käyttöohjeen käytettävyyden arviointi.....	7
2.4.1 Opittavuus, tehokkuus ja muistettavuus.....	8
2.4.2 Käyttäjän mahdolliset virheet ja subjektiivinen miellyttävyys	11
2.5 Käyttöohjeen päivittäminen	14
3 KÄYTTÄJÄKOKEMUS	16
3.1 Käyttäjäkokemuksen määrittely ja peruseriaatteet	16
3.2 Käyttäjälähtöinen suunnittelu ja sen merkitys	18
3.3 Käyttäjäkokemuksen vaikutukset työskentelyyn	20
4 OMA TYÖ, KÄYTTÖOHJE TAVOITETUNTIJÄRJESTELMÄÄN	22
4.1 Uusi tavoitetuntijärjestelmä	22
4.2 Ohjeen laatiminen	23
4.2.1 Ongelmatilanteet	24
4.2.2 Huomioita viikkopalavereista	25
4.3 Käyttäjälähtöinen suunnittelun huomioiminen käyttöohjeen laadinnassa	26
5 KÄYTTÄJÄKOKEMUSKYSELY LOPPUKÄYTTÄJILLE	30
5.1 kyselyn kysymykset ja tulokset	30
5.2 Analyysi tuloksista	39
5.2.1 Yhteenveto vastausten tuloksista	42
5.2.2 Kehitysmahdollisuudet	43
6 POHDINTA	44
LÄHTEET	46
LIITTEET	
KUVAT	
KUVA 1. Morvillen hunajakennomalli koostuu seitsemästä osa-alueesta	17
KUVA 2. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 1	30
KUVA 3. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 2	30
KUVA 4. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 3	30
KUVA 5. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 4	31
KUVA 6. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 5	31
KUVA 7. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 6	31
KUVA 8. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 7	32
KUVA 9. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 8	32
KUVA 10. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 9	32
KUVA 11. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 10	33

KUVA 12. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 11	33
KUVA 13. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 12	33
KUVA 14. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 13	34
KUVA 15. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 14	34
KUVA 16. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 15	34
KUVA 17. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 16	35
KUVA 18. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 17	35
KUVA 19. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 18	35
KUVA 20. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 19	36
KUVA 21. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 20	36
KUVA 22. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 21	36
KUVA 23. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 22	37
KUVA 24. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 23	37
KUVA 25. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 24	37

1 JOHDANTO

Tämän päivän työelämä on täynnä erilaisia järjestelmiä. Niiden määrä lisääntyy jatkuvasti ja niissä tapahtuu muutoksia, jotka vaikuttavat niin yritykseen kuin työntekijöihinkin. Yritysten sisäisiltä järjestelmiltä vaaditaan paljon, ja erilaisten rajapintojen on kyettävä siirtämään tietoa edestakaisin mahdollisimman kustannustehokkaasti. Samaan aikaan myös työntekijöiltä edellytetään mukautumista, uuden sisäistämistä ja itsensä kehittämistä.

Työpaikallani ISS Palvelut Oy:llä siivouksen tuotannosuunnittelijat valmistautuvat ottamaan käyttöön uutta tavoitetuntijärjestelmää vanhan poistuessa käytöstä. Uuden järjestelmän onnistunut käyttöönotto edellyttää, että käyttäjät saavat selkeää ja hyvin suunniteltua tukea. Uuden järjestelmän opetteluun ja käyttämisen tueksi käyttäjät saavat käyttöohjeen ja henkilökohtaista neuvontaa.

Opinnäytetyön aiheena on laatia käyttöohjeet tuleville käyttäjille ja tutkia, mitkä ovat parhaita käytäntöjä järjestelmien käyttöohjeiden laatimisessa. Toimivat käyttöohjeet tukevat vaivatonta ja tehokasta siirtymistä uuden käyttöjärjestelmän käyttöönotossa. Yrityksen kaikki suunnittelijat siirtyvät uuden järjestelmän käyttäjiksi, ja he opettelevat järjestelmän käytön laatimani käyttöohjeen avulla. Opinnäytetyö pohtii myös käyttäjäkokemusta tuotannosuunnittelijoiden näkökulmasta ja tarkastelee, miten käyttöohjeella voidaan vaikuttaa positiivisesti uuden järjestelmän oppimiseen ja kokemiseen.

Valitsin tämän aiheen, koska työskentelen ISS Palveluilla siivouksen tuotannosuunnittelussa ja uuteen tavoitetuntijärjestelmään siirtyminen tarjosi minulle mahdollisuuden perehtyä uuteen järjestelmään käyttöohjeen laatimisen avulla. Olen kiinnostunut käyttäjäpsykologiasta sekä käyttäjäkokemuksen muodostumisesta. Järjestelmäprojekti antoi mahdollisuuden tutustua tarkemmin vuorovaikutussuunnitteluun sekä käyttäjäkokemuksen muodostumiseen järjestelmäkäyttäjien näkökulmasta.

Käyttöohjetta laadittaessa olen päässyt myös vaikuttamaan kehitysvaiheessa olevan järjestelmän ominaisuuksiin, jotta sen hyödyntäminen olisi mahdollisimman helppoa ja hyödyllistä suunnittelijoille. Tarpeita tai virheen mahdollisuuksia tunnistaessani, niistä on keskusteltu ja tarvittaessa järjestelmään on vielä tilattu viime hetken muutoksia.

Tutkimuskysymyksenä opinnäytetyössä on selvittää, miten käyttöohje voi tukea suunnittelijoita uuden järjestelmän käyttöönotossa, sen oppimisessa sekä tulevaisuudessa perehdyttää uusia työntekijöitä.

Tutkimuksen tueksi toteutettiin käyttökokeuskysely käyttöohjeen käyttäjille. Kyselyssä selvitettiin jokaisen henkilökohtaista kokemusta käyttöohjeesta, esiin nousevista tunnetiloista ja niiden vaikutuksista järjestelmään suhtautumisessa.

Lopputuloksena syntyy ISS Palvelut Oy:n käyttöön käyttöohjeet uuteen tavoitetuntijärjestelmään tuotannosuunnittelijoille sekä palveluesihenkilöille. Käyttöohjetta hyödyntävät nykyiset tuotannosuunnittelijat, uusmyynninsuunnittelijat, palveluesihenkilöt sekä heidän esimiehensä. Ohjeen avulla perehdytetään myös uutta henkilöstöä järjestelmän käyttöön.

2 KÄYTTÖOHJEEN LAATIMISEN HYVÄT KÄYTÄNTEET

Tämän opinnäytetyön tuotoksena on laadittu käyttöohje sähköisen käyttöjärjestelmän käyttöönottoa varten. Tämä osio perehtyy nimenomaan sähköisen käyttöjärjestelmän käyttöohjeen ominaisuuksiin. Käyttöohje on laadittu sähköisenä versiona, mutta se voidaan myös tulostaa paperiversioksi, joten käyttäjä voi itse valita, kumpi havainnointitapa on hänelle helpompi. Tulostettu versio on samanlainen sähköisen version kanssa.

Käyttöohjeet luokitellaan kuuluviksi tekniseen dokumentaatioon. Niiden täytyy selkeästi kuvata, mil-laista tuotetta varten ne on laadittu ja mihin tuotetta käytetään. Käyttöohjeen tulisi tunnistaa eri käyttä-järyhmät ja heidän kykynsä, jotta se voi pitää sisällään kaikki tiedot tuotteen oikeista ja turvallisista käyttö- sekä toimintatavoista. Lisäksi käyttöohjeen tulee sisältää tarvittavat tiedot ja keinot sen tuot-teen ylläpitämiseksi, jota varten sen on laadittu. (Nykänen 2002, 50.)

Käyttöohjeen pääasiallisena tehtävänä on opastaa käyttäjänsä oikeaoppisessa, tehokkaassa, miellyttä-vässä sekä turvallisessa käyttämisessä. Käyttöohje opastaa oikeanlaisista toimintatavoista sekä kertoo tuotteen valmiuksista. Tarvittaessa käyttöohje voi ottaa kantaa siihen, miten ei tule toimia. Tällaisia tilanteita ovat muun muassa mahdollisuus käyttää järjestelmää väärin, käyttäjän toimenpiteistä järjes-telmään aiheutuvat toimintahäiriöt sekä mahdollinen vahingoittumisriski. (Nykänen 2002, 50.)

Käyttöohjeita laadittaessa on tärkeää huomioida se tosiasia, että kaikki eivät lue ohjeita, vaan käyttäjät saattavat lähteä testaamaan järjestelmää oman intuitionsa mukaisesti (Korpela 2019). Tässä järjestel-mässä tämä voi kuitenkin johtaa aiemmin mainittuihin järjestelmän toimintahäiriöihin tai esimerkiksi järjestelmään syötettyjen tietojen lopulliseen katoamiseen. Tämän takia käyttöohjeen tulee olla mah-dollisimman lyhyt ja selkeä. Käyttöohjeen pitää myös estää käyttäjän turhautuminen ja hämmennys, mikäli tiedot ovat vajavaisia tai epäselviä. Tärkeää on, että tietoa on tarpeeksi, se on ajantasaista ja paikkansa pitävää.

Käyttöohjeen laatijan tulee myös ymmärtää, että asiantuntijoilla on yleisesti vaikeuksia asettua novii-sin asemaan. Tämä tarkoittaa sitä, että asiantuntija tuntee jo järjestelmän, jota varten hän käyttöohjetta laatii. Asiantuntija ei osaa enää hahmottaa niin hyvin, mikä järjestelmän opettelussa ja hahmottami-nessa oli noviisin käyttötaidoilla alun perin hankalaa. (Kujala, Kuuva, Kymäläinen, Leikas, Liikkanen, Oulasvirta & Saariluoma 2010, 185.)

Käyttöohjeita ei aina hyödynnetä, vaikka niiden tarkoitus on tukea käyttäjiä. Korpelan (Korpela 2019) mukaan hyvä käyttöohje usein luetaan läpi ja sen avulla voidaan vähentää käyttöön liittyviä virheitä. Onnistunut käyttöohje auttaa käyttämisen lisäksi saamaan halutun hyödyn tuotteen käytöstä. Se saa myös käytettävän järjestelmän tuntumaan miellyttävältä ja helpolta.

Millainen sitten on hyvä käyttöohje? Tähän ei ole yksiselitteistä vastausta, sillä käyttöohjeiden käyttäjät ovat kaikki yksilöitä ja heillä on kaikilla yksilöllisiä ominaisuuksia sekä tarpeita. Seuraavissa alaluvuissa käsitellään hyvän käyttöohjeen ominaisuuksia, jotka on jaettu seuraaviin kohtiin: visuaalinen näkökulma, tietopohja ja käytettävyyden käyttäjäpsykologinen näkökulma.

2.1 Visuaalinen näkökulma

Käyttöohjeen suunnittelussa tulee suunnittelun lähteä aina sen tavoitteesta, jotta se välittää ja sisältää kaiken tarvittavan tiedon ja ohjeet käyttäjälleen. Käyttöohjeen rakennetta ja käytettävyyttä suunniteltaessa visuaalinen suunnittelu nousee ohjaavaksi tekijäksi. (Starck 2020, 47.)

Visuaaliselta näkökulmalta hyvin suunniteltu käyttöohje on erityisesti näköaistia ajatellen ergonominen. Havaintojen tekeminen on nopeaa, vaivatonta sekä virheetöntä. (Kujala ym. 2010, 161.) Visuaalisesti käytettävä esitystapa auttaa käyttäjää havaitsemaan keskeisen viestin, nopeuttaa työskentelyä ja tiedon omaksumista. Sen avulla myös voidaan vähentää turhautumista, jota teknisten laitteiden käyttö voi aiheuttaa. (Näsänen 2007.)

Miikka Lahti (2011, 18, 33–35) on eritellyt pro gradussaan tekstin, kuvien käytön ja layout-suunnittelun tärkeimmiksi visualisuurteiden vaikuttaviksi tekijöiksi, jotka vaikuttavat lukijan kykyyn havainnoida ja sisäistää lukemaansa ja näkemäänsä. Visuaalisen suunnittelun tarkoituksena on varmistaa, että laaditun kokonaisuuden viesti saadaan perille halutunlaisena. Layoutilla tarkoitetaan tätä viestiä, joka sommitellaan havaittavaksi niin, että se on lukijalle sopivassa muodossa ja järjestyksessä havaittavaksi. Tämä tarkoittaa, että se on vaivatonta ja esteettistä havainnoida, mutta myös pitää yllä mielenkiintoa. Lopuksi Lahti toteaa miellyttävän havaintokokemuksen voivan auttaa lukijaa oppimaan ja muistamaan lukemansa asiat paremmin.

Hanna Starck (2020, 47–55) puolestaan puhuu opinnäytetyössään sommittelusta layout-suunnittelun sijaan. Hän korostaa järjestelmällisen käyttöohjeen rakenteen syntyvän värien, kontrastien, ryhmittelyn ja typografian vaikutuksia hyödyntäen. Käyttöohjeen rakenteen tulee myös edetä johdonmukaisesti ja olla ulkoasultaan yhtenäinen. Sommittelulla voidaan myös vaikuttaa lukijan kokemukseen tuotteesta, jota varten käyttöohje on tehty.

Erityisen tärkeänä käyttöohjeen käyttäjän näkökulmasta, on huomioitava tekstien ja käytettyjen kuvien muodostamat asiayhteydet. Tekstielementtien selittäessä kuvaa ja kuvan esittäessä tekstiä muodostavat ne yhdessä visuaalisen kokonaisuuden, jota lukijan on vaivatonta seurata. Kun asiayhteydet eivät aiheuta lisäkysymyksiä, käyttäjän on helpompaa ymmärtää lukemaansa ja käytettävää järjestelmää. (Lahti 2011, 68,73.)

Vuorovaikutussuunnittelussa nostetaan esille myös käyttöohjeen lukijan odotukset. Käyttöohjeessa käytettyjen elementtien tulee olla yhtenäisiä toistensa kanssa, mutta myös käyttäjän odotusten kanssa. Visuaalinen palaute käyttäjälle helpottaa käyttöä sekä järjestelmän oppimista. Käyttäjää ei vaadita opettelemaan uusia toimintatapoja, kun käyttäjien odotukset ja käyttöliittymän elementit vastaavat toisiaan. Tämä tekee uuden järjestelmän oppimisesta nopeampaa ja vähemmän kuormittavaa. (Kujala ym. 167.)

Ohjetta laatiessa olen kiinnittänyt huomiota erityisesti eri toimintojen erotteluun, yhtenäiseen ulkoasuun ja sommitteluun sekä kuvien ja tekstien yhteyksiin. Olen pyrkinyt sijoittamaan kuvan aina samaan kohtaan suhteessa tekstiin, jotta lukijan olisi helpompaa seurata ohjetta. Joissain tilanteissa kuvien muoto on ollut haastava, ja olen sijoittanut kuvat suhteessa tekstiin poikkeavasti.

Olen hyödyntänyt myös kuvaa kuvassa muun muassa ympyröinyt kuvista objekteja, joita teksti on koskenut, jotta käyttäjän olisi helpompi havaita, mistä kyseinen painonappi järjestelmän sivuilta löytyy. Olen myös hyödyntänyt nuolen kuvaa kuvassa osoittamassa yksityiskohtia.

Olen pyrkinyt tiivistämään ja rytmittämään tekstiä, kun sitä on ollut runsaasti. Toteuttamani käyttöohje sisältää paljon kuvia järjestelmästä. Kuvien värit estävät käyttöohjeen muuttumisen tylsäksi ja rasakaaksi lukea. Toisaalta kuvien suuri määrä voi tehdä sivuista sekavan oloisen. Uskon myös, että kuvien runsaus pitää yllä mielenkiintoa jatkaa ohjeen lukemista loppuun asti. Kuvien runsaus auttaa myös käyttäjää muistamaan järjestelmän perustoiminnot, kun hän ensi kertaa perehtyy ohjelmaan.

2.2 Käyttöohjeen tietopohja

Käyttöohjeen tarkoitus on ohjata käyttäjiään tuotteen käyttämisessä. Sen sisältämien tietojen on oltava tarkkoja, ajantasaisia sekä oikeita ja luotettavia (Nykänen 2002, 50). Haluan korostaa, että luotettavien lähteiden lisäksi on varmistettava tietojen oikeellisuus, mikäli ne perustuvat omaan muistiin. Esimerkiksi, vaikka osaisin käyttää tiettyä järjestelmää ja neuvaisin sen käyttöohjeen kirjoittajaa, saattaisin silti muistaa jonkin yksityiskohdan väärin tai unohtaa mainita tärkeän tiedon. Olenkin käyttöohjetta laatiessani todentanut kaikki toiminnot järjestelmällä.

Käyttöohjetta suunniteltaessa on mietittävä käyttöohjeen kohderyhmää. Näin käyttöohjeen suunnittelija voi päätellä, millaista tietoa käyttöohjeeseen kirjoitetaan ja mitä siitä rajataan pois. Kirjoitusasu ja sanaston käyttö on hyvä suunnata käyttäjille sopivalla ja ymmärrettävällä tavalla. (Korpela 2002.) Tässä vaiheessa on tärkeää huomata, että lopputulos perustuu käyttöohjeen laatijan tietoihin ja päätelmiin, mikäli kehitystä ei toteuteta käyttäjien kanssa yhteistyössä. Huono käyttöohje vaikuttaa käyttäjän oppimiseen, motivaatioon ja työskentelyn tehokkuuteen. Käyttäjän etsiessä ratkaisua ongelmaan, jota käyttöohje ei ratkaise, kuluu aikaa, mikä puolestaan laskee tehokkuutta. Tehokkuuden näkökulmasta vaikutuksia on myös taloudelliseen tulokseen. (Martikainen 2019, 6.)

Käyttöohjeen ulkoasu, sisällysluettelo sekä otsikointi syntyvät käyttöohjeen sisältämästä tietopohjasta ja tukevat sisältöä. Syntyvän rakenteen voi koostaa esimerkiksi aikajärjestykseen, toimintojen käyttöjärjestykseen, toimintojen tärkeysjärjestykseen tai käyttäjien taitotason mukaiseen järjestykseen. Katse voidaan siirtää asiahakemiston ja otsikoinnin puoleen, kun tietopohja ja rakenne on päätetty. (Nykänen 2002, 50.)

2.3 Käyttöohjeen käytettävyys ja käyttäjäpsykologia

Käytettävyyden selittämistä hankaloittaa se, että käsite voidaan määritellä useilla eri tavoilla. Useimmiten tarkoitetaan kuitenkin sitä, miten sujuvasti käyttäjä kykenee saavuttamaan tavoitteensa hyödyntämällä käyttöohjetta (Nykänen 2002, 50). Käyttöohjeen käytettävyydellä tarkoitetaan sitä, että käyttöohjeen käyttäjä kykenee löytämään etsimänsä tiedon helposti, lukutottumuksistaan ja käyttäjätasostaan ja kokemuksestaan riippumatta (Martikainen 2019, 4; Starck 2020, 24).

Käyttöohjeen käytettävyys siis ilmenee sen järjestelmällisyydessä ja loogisuudessa sekä siinä, kuinka hyvin eri käyttäjäryhmät pystyvät ymmärtämään ja soveltamaan ohjetta (Nykänen 2002, 50). Siispä visuaalisen suunnittelun ja tietopohjan lisäksi on käytettävyyttä arvioitaessa tarkasteltava vuorovaikutusta käyttäjäpsykologisesta näkökulmasta. Käyttöohje tulee aina laatia käyttäjän näkökulmasta, jotta se vastaa sille asetettuihin tavoitteisiin ja käyttötarkoitukseen. Yksiselitteisestä, rakenteeltaan selkeästä ja loogisesta sekä helppolukuisesta käyttöohjeesta käyttäjä voi löytää etsimäänsä tiedon vaivattomasti ja nopeasti. (Nykänen 2002, 50.)

Käytettävyyttä ja käyttäjän toimintoja on syytä arvioida myös psykologisesta näkökulmasta. Vuorovaikutus käyttäjän ja käyttöohjeen välillä voi olla laadukasta vain silloin, kun se on kulttuuriselta, emotionaaliselta sekä kognitiiviselta tasoltaan yhtä toimivaa. Ihmisen rajallinen suorituskapasiteetti, esiin nousevat tunteet, motiivit sekä mielensisällöt ja persoonallisuus liittyvät olennaisesti psykologiseen näkökulmaan. Lisäksi sosiaaliset ryhmät, organisaatio sekä kulttuurit vaikuttavat käyttämiseen ja käyttäytymiseen. (Kujala ym. 2010, 62–63.)

2.4 Käyttöohjeen käytettävyyden arviointi

Nielsen (1993, 26) jakaa käytettävyyden viiteen osa-alueeseen, joita ovat opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, käyttäjän tekemien virheiden vähäisyys sekä subjektiivinen miellyttävyys. Etsiessäni tietopohjaa tälle opinnäytteelle huomasin, että tämä jaottelu on erittäin suosittu käyttöohjeiden käytettävyysuunnittelussa ja -arvioinneissa, vaikka Nielsen (1993, 49) alun perin kehitti jaon erilaisten järjestelmien käytettävyyden arviointiin ja kehittämiseen. Martikaisen (2019, 10, 38–39) mukaan sitä käytetään laajasti myös käyttöohjeiden suunnittelussa, ja hän esittää näiden osa-alueiden sijaan suunnitteluperiaatteiden noudattamista käyttöohjeiden käytettävyyden arvioinnissa. Hän esittelee gradussaan koostamansa suunnitteluperiaatteet käyttöohjeen käytettävyyden arviointiin ja vertaa niitä Nielsenin osa-alueisiin. Martikaisen käyttöohjeiden käytettävyyden suunnitteluperiaatteita on kahdeksan kappaletta, ja ne on esitetty liitteessä 1 soveltamistapoineen (LIITE1).

Seuraavassa osiossa tarkastelen käyttöohjeen käytettävyyden suunnittelua ja arviointia. Arvioin ensin Nielsenin osa-alueiden avulla, ja lisäksi tutkin käytettävyyttä Martikaisen koostamia suunnitteluperiaatteita hyödyntäen. Esitetyt käytännön keinot ja ohjeet tukevat toisiaan ja ottavat huomioon suurimaksi osaksi samoja asioita.

2.4.1 Opittavuus, tehokkuus ja muistettavuus

Käyttöohjeen tehokkuutta, opittavuutta ja muistettavuutta voidaan tarkastella kiinnittämällä huomiota siihen, miten helposti ja nopeasti käyttäjä löytää etsimänsä tiedon ja pystyy hyödyntämään sitä. Tämän takia käyttöohjeesta ei haluta monimutkaista, vaan mahdollisimman yksinkertainen. (Korpela 2002.) Käyttöohjeeseen valitut käsitteet sekä käyttäjän kyky tunnistaa kirjoitettu viesti vaikuttavatkin olennaisesti opittavuuteen ja muistettavuuteen. Käyttöohjeen tieto ei välity käyttäjälle opittavaksi tai muistettavaksi, mikäli viesti on epäselvä sekavuuden, sanaston tai visuaalisen ilmeen vuoksi.

On syytä huomata, miten ihmisen havainnointikyky toimii, vaikka visuaalinen ulosanti olisi ihanteellinen ja sanasto käyttäjälle tuttua. Käyttäjälle syntyvä havainto ei ole täydellinen kopio kirjoitetusta käyttöohjeesta, vaan käyttäjän tekemä havainto siitä, mitä hän pitää tärkeänä, tietää jo aiheesta, päättelnee ja ymmärtää. Ihminen tarkastelee aina havaitsemaansa mielentilansa, tunteidensa, muistojen ja odotustensa kautta. Havaituille asioille luodaan merkityksiä yhdistelemällä uutta ja jo olemassa olevaa tietoa. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 80.)

Ihmisen oppimiskyky ja muisti ovat myös rajallisia, ja tämä on syytä ottaa huomioon. Toistuvuudesta on apua, sillä kokemus ja oppiminen auttavat muistamaan suurempia määriä tietoja. (Kujala ym. 2010, 66–67.) Tehokkainta oppimisen kerrotaan olevan, kun se yhdistetään myönteisiin tunne-elämyksiin, saavutettua tunnustusta tai itsensä toteuttamista. (Sinkkonen ym. 2006, 230). Oppimattomuus voi josakin tapauksissa liittyä motivaation puutteeseen. Motivaatio yhdistetäänkin haluun olla luova, oppia uutta ja sekä etsiä ja käsitellä tietoa. Keskittyminen herpaantuu herkästi ja käyttöohjeen hyödyntäminen hankaloituu, mikäli käyttäjällä ei ole motivaatiota oppia käyttöohjeen aiheita. Motivaatio onkin keino aktivoida uuden oppimista. (Sinkkonen ym. 2006, 263–264.)

Käyttäjäpsykologisesta näkökannasta on syytä huomioida, että mikäli käyttöohje vastaa käyttäjän omia odotuksia, tällä on suora vaikutus järjestelmästä syntyvää muistikuvaan (Kujala ym. 2010, 64). Käyttöohjeiden laadintaan ei ole luotu standardisoitua ohjeistusta esimerkiksi kuvien, otsikoiden tai tekstin asetelusta tai määrystä, vaan noudatettava linja valitaan aina käsiteltävälle käyttöohjeelle. Tämän takia odotukset käyttöohjetta ajatellen ovat riippuvaisia aiemmista kokemuksista ja aiemmin tarkastelluista käyttöohjeista.

Standardi IEC 82079-1 (SFS-EN IEC/IEEE 82079-1:2020, 5–6) ottaa kantaa yleisellä tasolla käyttöohjeiden tarkoitukseen ja informaation laatuun, rakenteeseen, tuotteen kuvaukseen, elinkaareen ja yleiseen käyttöön ja turvallisuuteen. Vaikka standardi antaa suosituksia ja ottaa kantaa käyttöohjeen laatimisen periaatteisiin, se ei määrittele tarkasti, miten esimerkiksi käyttäjien analyysi tulisi suorittaa tai kuinka paljon tietoa ohjeeseen tulee sisällyttää. Standardi ei tarjoa yksityiskohtaisia malleja luoville esitystavoille, joten ne jäävät suunnittelijan harkittaviksi. Psykologisia ja tunnepohjaisia käyttäjäkokemuksen аспекteja ei käsitellä kovin syvällisesti, vaikka ne voivat olla tärkeitä erityisesti käyttäjäkokemuksen optimoinnissa.

Tehokas käyttäminen liittyy siihen, miten kauan aikaa tehtävän suorittaminen vaatii. Tehokkuutta voidaan parantaa muun muassa yhteneväisellä rakenteella, elementeillä ja niiden sijoittelulla järjestelmän ja laaditun käyttöohjeen välillä, ja näin käyttäjä voi tehokkaasti soveltaa oppimaansa. (Jokela 2010, 18.)

Tekstin jakaminen pieniin kappaleisiin helpottaa ymmärtämistä sekä lukemista. Sama vaikutus on yksinkertaisilla lauserakenteilla. Käyttäjälle oudot termit voivat vaikuttaa käyttäjän asenteeseen uutta järjestelmää kohtaan jopa negatiivisesti, mikäli niitä ei selitetä ohjeessa perusteellisesti. Selkeät otsikot ja väliotsikot lisäävät tehokkuutta ja asioiden jouheva eteneminen odotusten mukaisesti ryhmiteltynä lisäävät käyttöohjeen miellyttävää käyttöä. (Sinkkonen ym. 2006, 109–110, 158.)

Tärkeän tiedon havainnointia voi tehostaa myös lihavoimalla tekstin tai käyttämällä poikkeavia värejä. Yksi keino nostaa esiin tärkeää asiaa käyttöohjeessa on sommitella teksti siten, että tärkeän asian ympärille jätetään tavallista enemmän tyhjää tilaa. Tällöin katse hakeutuu automaattisesti kyseiseen tekstiin ja tekstin ympäristö on rauhallinen. Keinoja, joita ei suositella käytettäväksi, ovat kolmiulotteiset tekstit ja kursivointi. Alleviivaus voi ohjata käyttäjän ajattelemaan, että kysymyksessä on linkki, mikäli näin ei ole, alleviivausta ei suositella. Liika kontrastien ja tehosteiden käyttö taas vie herkästi käyttäjän katseen itseasiasta ja vaikuttaa hahmottamista. (Sinkkonen ym. 2006, 124–125, 144–145, 151.)

Suunnitteluperiaatteiden käyttäminen tekee käyttöohjeesta ytimekkään, helposti luettavan ja yhtenäisen. Käyttäjä osaa jo ensimmäisten sivujen jälkeen ennakoida mitä odottaa ja miten käyttöohjetta on rakennettu suhteessa järjestelmään. Käyttöohjeen laatijan työskentelyä suunnitteluperiaatteet auttavat ja nopeuttavat, sillä yksityiskohtia ei tarvitse huomioida tekstejä kirjoittaessa. Tällöin käyttöohjeen laatimisessa voidaan keskittyä muihin tärkeisiin seikkoihin. (Martikainen 2019, 6.)

Martikaisen suunnitteluperiaatteissa (LIITE1) opittavuuden, tehokkuuden ja muistettavuuden osa-alueita tuetaan kaikilla periaatteilla, jotka esitellään seuraavaksi suhteessa käyttöohjeeseen.

Tehtäväkeskeisyys tarkoittaa, että käyttöohjeen rakenne ja otsikkotasoa laaditaan tehtäväkeskeisesti, mikä kannustaa käyttäjää kokeilemaan ja toimimaan, mikä puolestaan lisää opittavuutta ja muistettavuutta. Se lisää käyttöohjeen vaivatonta seuraamista ja ymmärtämistä. Turhien työvaiheiden esittäminen käyttöohjeessa puolestaan ei tue opittavuutta, tehokkuutta tai muistettavuutta (Martikainen 2019, 11–12.)

Oikean kirjoitustyylin käyttäminen, kuten aktiivilauseet ja imperatiivimuoto, puhuttelevat käyttäjää, parantavat ymmärrettävyyttä ja tukevat kaikkia kolmea osa-aluetta. On myös huomioitava, että tekstin virheettömyys korostaa ammattimaisuutta ja kielioppivirheitä täynnä olevaa tekstiä on hidasta lukea, sisäistää ja painaa mieleen. (Martikainen 2019, 11, 13.)

Yksinkertaisuus on keskeistä käyttöohjetta laadittaessa, sillä mahdollisimman selkeä ja lyhyt käyttöohje keskittyy tavoitteen kannalta oleelliseen tietoon ja auttaa käyttäjää omaksumaan ohjeet ja muistamaan ne. Vertailtaessa pitkien ja lyhyiden käyttöohjeiden muistamista on todettu pienemmän sivumäärän vähentävän käyttäjän kuormittumista. (Martikainen 2019, 11, 13.)

Tiedon saatavuus on tärkeää, jotta käyttöohje voi tarjota tietoa käyttäjälleen. Saatavissa oleva tieto on helposti käyttäjän selattavissa ja havaittavissa; rakenne ohjaa käyttäjää oikeaan paikkaan järjestelmän käytössä, mikä tukee opittavuutta, muistettavuutta ja käytön tehokkuutta. (Martikainen 2019, 11, 14.)

Yhtenäisyys rakenteen, ulkoasun ja grafiikan johdonmukaisuudessa lisää opittavuutta, muistettavuutta ja näin myös tehokkuutta. Tämä perustuu siihen, ettei käyttäjän tarvitse miettiä, mitä milläkin ilmaisulla tarkoitetaan ja käyttäjä pystyy sopeutumaan käyttöohjeen tyyliin. (Martikainen 2019, 11, 15.)

Tosielämävastaavuus tarkoittaa, että käyttöohjeen tulee vastata rakenteeltaan ja ilmaisuiltaan järjestelmää, jolle se on laadittu; oppiminen ja toimintojen muistettavuus hidastuvat, mikäli ohje ja järjestelmä eivät vastaa toisiaan. Nämä vaikuttavat suoraan tehokkaaseen hyödyntämiseen ja järjestelmän käyttöön (Martikainen 2019, 11). Tämä suunnitteluperiaate ottaa huomioon myös tilanteen, jossa käyttöohjetta on tarve päivittää järjestelmän muuttuessa tai mikäli huomataan olennaisten tietojen puuttumista.

Joustavuus tarkoittaa, että lukeminen ja tiedon löytäminen on mahdollista lukematta koko käyttöohjetta ja luvut eivät ole riippuvaisia toisistaan. Tämä koskee erityisesti käyttöohjeen tehokasta hyödyntämistä. Näiden periaatteiden huomioiminen nopeuttaa käyttöohjeen päivitystyötä ja varmistaa, että käyttöohje pysyy yhtenäisenä. (Martikainen 2019, 11.)

Virheiden estäminen ja käsittely korostaa ohjeistuksen roolia virheiden ehkäisemisessä ja niiden ratkaisemisessa (Martikainen 2019, 11). Tämä periaate vaikuttaa suoraan käyttöohjeen tehokkaaseen hyödyntämiseen ja onkin Nielsenin jaottelussa omana osa-alueenaan.

Suunnitteluperiaatteiden tarkka noudattaminen varmistaa, että käyttöohjeet ovat sopivia käyttötarkoituksensa ja tukevat käyttäjäkokemusta. Lisäksi ne ovat suunnittelijalle helpommin seurattavissa verrattuna Nielsenin osa-alueisiin.

2.4.2 Käyttäjän mahdolliset virheet ja subjektiivinen miellyttävyys

Käyttöohjeen näkökannasta virhealttius kertoo siitä, miten paljon virheitä käyttäjän on mahdollista tehdä, vaikka hän seuraa tarkasti käyttöohjetta. Käyttöohjeeseen onkin tärkeää merkitä, mitkä ovat mahdollisen virheen seuraukset, mistä virhe johtui ja miten niistä selvittää. (Starck 2020, 28.)

Tässä korostuu käyttöohjetta koskevan järjestelmän tuntemus sekä kyky olla tekemättä olettamuksia siitä, mitä käyttäjä seuraavaksi tekee. Toisaalta mahdollisten virhetilanteiden ennakointi voi olla käyttöohjeen laatijalle haastavaa, sillä virhettä, jota ei vielä tunneta, ei osata ennakoida käyttöohjeeseen.

Vuorovaikutus käyttäjän sekä käyttöohjeen ja järjestelmien kanssa on aina riippuvainen käyttäjän tarkkaavaisuudesta, muistista ja oppimiskyvystä. Ihmisen perustarkkaavaisuus onkin kykenevä huomioimaan vain yhtä asiaa kerrallaan uutta opeteltaessa. Toistuvuudesta on apua, sillä kokemus ja oppiminen auttavat muistamaan suurempia määriä tietoja. Virheisiin voidaan silti päätyä, koska ihmisen kyky käsitellä uutta tietoa voi häiriintyä pienistäkin olosuhteiden muutoksista. Satunnaiset tilanteet voivat häiritä tarkkaavaisuutta, silloin työskentely hidastuu ja virheiden mahdollisuus kasvaa. (Kujala ym. 2010, 66–67.)

Miellyttävyys käytettävyyden osa-alueena tarkoittaa käyttäjän kokemusta käyttöohjeen käyttämisestä. Tyytyväisyyteen vaikuttavat sekä käytöstä saadut kokemukset, että käyttäjän omat arvostukset ja tottu-

mukset. On myös tärkeää huomioida, että opittavuus ja ymmärrettävyys vaikuttavat käyttäjän tyytyväisyyteen. (Jokela 2010, 18.) Käyttäjän arvot määrittelevät, mitä tasoa käyttäjä pitää tavoiteltavana ja hyvänä. Asenne taas on usein tunne-elämän malleihin liittyvä uskomusten kokonaisuus, joka muuttuu verrattain hitaasti. Se aktivoituu osana mieltämisprosessia ja ohjaa käyttäjän käyttäytymistä. Asenne vaikuttaa uuden tiedon omaksumiseen siten, että oman asenteen kanssa ristiriidassa oleva tieto pyritään torjumaan. Samoin myötäilevää tietoa poimitaan talteen. (Kujala ym. 2010, 72.) Hyväkään käyttöohje ei voi saada aikaan vaivatonta järjestelmän oppimista, mikäli asenteet ovat valmiiksi uutta vastaan, eivätkä käyttäjät luota siihen.

Tarpeiden ja tunteiden tasolla käyttäjä valitsee millaiset käyttömuodot ovat hänen mielestään käyttämisen arvoisia sekä mitkä asiat hän kokee houkutteleviksi. Joidenkin ominaisuuksien jäädessä toimintojen ja psykologisten tarpeiden kannalta vähemmälle arvolle, ne jätetään myös vähemmälle huomiolle ja niiden käytön opettelua voidaan karttaa. (Kujala ym. 2010, 67.)

Huono käytettävyys taas saa usein aikaan kokemuksen, jota kutsutaan teknostressiksi. Tässä ilmiössä uuden teknologian käyttäjä kokee käyttämisen vaikeuden omaksi syykseen, tuntee suurta toivottomuutta eikä halua oppia järjestelmän käyttöä. Vuorovaikutustilanteita tutkittaessa negatiivisten tunteiden vaikutus motivaation laskuun onkin todella tyypillinen. Huono kokemus vaikuttaa pitkälle järjestelmän muissa käyttöyrityksissä. Tehokas ohjeistus ja käyttökouluttaminen ovat avainasemassa tämän kaltaisissa tilanteissa. (Kujala ym. 2010, 67–68.)

Käyttäjän kokemaan miellyttävyyteen voidaan vaikuttaa käyttöohjeen selkeällä jäsentelyllä, sijoittelulla ja tekstin rytmittämällä. Usein keinot, joilla tuetaan opittavuutta ja muistettavuutta parantavat myös visuaalista hahmotettavuutta. Nämä kaikki taas lisäävät käyttäjän kokemaa miellyttävyyttä. (Starck 2020, 27–28.)

Värien käytöllä voidaan vaikuttaa myös havaittavuuteen, muistettavuuteen sekä miellyttävyyteen. On järkevää pitää värien käyttö hillittynä, jotteivat värit aiheuttaisi levottomuutta tekstiin. Värisokeiden kyvyt havainnoida värejä on tarpeellista huomioida värien käytössä käyttöohjetta laadittaessa. Mikäli käyttöohjeessa mainitaan järjestelmässä käytetyn elementin väri, (esimerkiksi paina vihreää nappia) on kyseinen elementti kyettävä tunnistamaan, muutenkin kuin pelkän värin perusteella, virheiden minimoimiseksi. Punainen, vihreä, ruskea, harmaa ja sinipunainen ovat värejä, jotka voivat sekoittua helposti keskenään. (Sinkkonen ym. 2006, 127, 132–133.)

Martikaisen suunnitteluperiaatteissa (LIITE1) huomioidaan mahdollisten virheiden syntyminen ja minimointi sekä käyttäjän miellyttävyyden kokemus seuraavissa periaatteissa:

Suunnitteluperiaate **virheiden estäminen ja käsittely** on luotu juuri tätä varten. Se ottaa huomioon mahdollisten virhearvioiden syntymisen sekä estämisen. Käyttöohjeen tulee myös opastaa, miksi virhe on tapahtunut ja miten se ratkaistaan. Virheiden syntyminen ja niistä selviäminen vaikuttavat olennaisesti käyttöohjeen miellyttävyyden kokemukseen. Virheiden syntyminen ja korjaaminen vievät käyttäjän aikaa ja aiheuttavat turhautumista. Virheisiin liittyvä tieto tulisikin sijoittaa mahdollisimman lähelle toimintaa, jossa virhe voi tapahtua, jotta se löytyy nopeasti ja johdonmukaisesti. (Martikainen 2019, 11,14.)

Yksinkertaisuuden suunnitteluperiaate ohjaa käyttöohjeen suunnittelussa pitämään tekstiosioita mahdollisimman lyhyenä. Kuitenkin virheitä käsiteltäessä, on parempi kirjoittaa hieman laajemmin, jotta järjestelmän ymmärtäminen ja virheistä selviäminen tapahtuisivat mahdollisimman vaivattomasti. Virheen sattuessa käyttöohjeen miellyttävyyden ei kärsi, mikäli virheestä selvittää ilman suuria ponnisteluja. (Martikainen 2019, 11,14.)

Tehtäväkeskeisyyden suunnitteluperiaate painottaa turhien työvaiheiden välttämistä tehtäväsarjoja luodessa, koska ne lisäävät virheiden riskiä. Tehtävien suorittamisesta kannattaakin laatia kokonaisuus, joka ilmenee pää- ja alaotsikoinnin avulla. Koska ihmisellä on luontainen tarve toimimiseen, kannattaa tehtävät ja uuden tiedon opettaminen yhdistää suoritettaviin tehtäviin. Näin käyttäjä voi oppia ja yhdistää uuden tiedon eri tehtäväsarjoihin sekä hyödyntää näitä oppeja toisissa tehtävissä. (Martikainen 2019, 12.)

Oikea kirjoitustyyli taas korostaa paitsi tekstin miellyttävää luettavuutta visuaalisesti myös tekstin kieliopin oikeellisuutta. Jatkuva lyhenteiden ja ammattisanastonkäyttö voi aiheuttaa vääriä tulkintoja sekä lisätä turhautumista. Kun teksti ei sisällä kirjoitusvirheitä ja **tosielämävastaavuus** ovat kunnossa syntyy epäselvyyksiäkin vähemmän käyttöohjeen käytössä ja viestin ymmärrettävyydessä. (Martikainen 2019, 12, 15.)

Tiedon saatavuus, yhtenäisyys ja joustavuus antavat käyttäjälle vapautta soveltaa käyttöohjeen käyttöä ja tekevät käyttöohjeen tulkittamisesta sekä tiedon etsimisestä vaivattomampaa. Mikäli käyttöohje ei kykene tavoitteeseensa ja sisällä tietoja, joita sen pitäisi sisältää, kokee käyttäjä itsensä petetyksi. On

myös huomioitava, että puuttuvaa tietoa on usein hankala löytää. (Martikainen 2019, 13–16.) Nämä ovat tärkeitä suunnitteluperiaatteita, joiden avulla voidaan tukea käyttäjän kokemaa miellyttävyyttä.

2.5 Käyttöohjeen päivittäminen

Käytettävyyttä arvioidessa on hyvä huomioida ajankuluminen ja se, milloin laadittua käyttöohjetta on syytä päivittää. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi käyttöohjeen kohteen päivittyminen. Myös käyttöohjeessa havaitut virheet, puuttuvat tiedot tai käyttöohjeen selkeyttämisen tarpeet voivat olla syitä valmiin käyttöohjeen päivittämiseksi.

Nielsenin käytettävyyden osa-alueista tehokkuus, käyttäjän tekemien virheiden minimointi sekä käyttäjän kokema miellyttävyys ottavat kantaa käyttöohjeen päivittämiseen ja tiedon ajantasaisena pitämiseen. Martikaisen kokoamista suunnitteluperiaatteista päivittäminen ja muutostarpeet huomioidaan useissa periaatteissa.

Käyttöohjeen selkeästi laadittu rakenne sekä otsikointi helpottavat päivittäjän työtä. Mikäli käyttöohje on rakennettu suunnitteluperiaatteiden mukaisesti, on niiden tuntemisesta päivittäjälle myös suurta hyötyä. Tämä korostuu, mikäli päivittäjä ei ole käyttöohjeenlaatija tai järjestelmän tottunut käyttäjä. (Martikainen 2019, 34–35.)

Käyttöohjeen termistön pitää pysyä yhtenäisenä päivitysten yhteydessä. Yhtenäinen ja ennakkoon sovittu tapa helpottaa viittaamista kohdejärjestelmän eri elementteihin ja tekstin osien korostamista tekstissä kursivoinnin, lihavoinnin tai värien avulla. On tärkeää, että viittaukset käyttöohjeeseen ja itse tuotteeseen ovat yhtenäisiä, jotta käyttäjä ei hämmenny. Yksittäiset huomautukset on myös merkittävä johdonmukaisesti käyttöohjeeseen, esimerkiksi käyttämällä "Huomaathan" tai "HUOM". Lisäksi kuvien muotoilut, keskittäminen ja kuvatestit tulisi pitää yhtenäisenä. (Martikainen 2019, 1, 34–35.)

Kiireessä päivittäminen voi aiheuttaa sen, että tarvittava tieto ei päädy loogiseen paikkaan tai ettei se ole muotoiltu ymmärrettävästi käyttäjän kannalta. Näiden seikkojen huomioiminen nopeuttaa käyttöohjeen päivitystyötä ja varmistaa, että ohje säilyy yhtenäisenä. (Martikainen 2019, 34–35.)

Martikaisen mukaan tilanteessa, jossa minkäänlaisia suunnitteluperiaatteita ei ole käytetty ja rakenne ei ole johdonmukainen, on lähes helpompaa rakentaa uusi käyttöohje kuin päivittää vanhaa. (Martikainen 2019, 6).

Yleisinä ohjeina käytettävyyden parantamiseen Starck (2020, 24) mainitsee muun muassa panostamisen kirjoitustapaan, kirjoitustyyliin ja tiedon löydettävyyteen. Koska etukäteen emme voi tietää millaisilla sanoilla tietoa tullaan käyttöohjeesta etsimään tai millaisia haasteita käyttäjät tulevat kohtaamaan, asiasisältöjen löydettävyyttä voi olla syytä myöhemmin parantaa.

3 KÄYTTÄJÄKOKEMUS

Mitä käyttäjäkokemuksella tarkoitetaan ja mistä syntyy käyttöohjeen käyttäjäkokemus? Miten se vaikuttaa työntekijän työskentelyyn ja uuden oppimiseen? Tässä luvussa tutustutaan käyttäjäkokemuksen peruseräisiin ja pohditaan, miten käyttäjälähtöisellä suunnittelulla voidaan rakentaa toimiva käyttöohje sekä vaikuttaa syntyvään käyttäjäkokemukseen, niin käyttöohjetta kuin itse järjestelmäänkin kohtaan.

3.1 Käyttäjäkokemuksen määrittely ja peruseräatteen

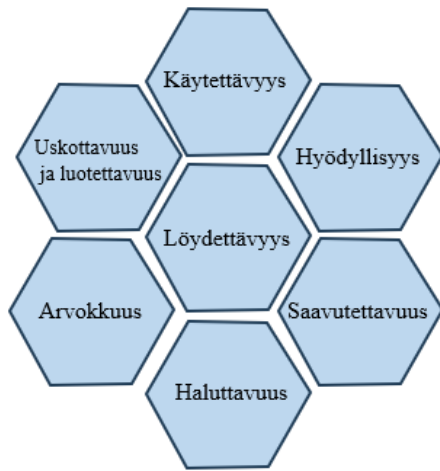
Yleisesti arjessamme käyttäjäkokemus muodostuu käyttäjien kokemuksen sisällöstä. Käyttäjäkokemus ei ole pelkästään sitä, mitä käyttäjä tekee, vaan myös sitä, miltä toiminta ja tuote hänestä tuntuvat. Siihen liittyvät aina tunteelliset ja aistilliset näkökulmat. Sen takia tunteet ovat erittäin tärkeitä käyttäjäkokemuksen suunnittelussa. Tunteet ovat vahvasti sidoksissa käyttäjän tarpeisiin ja motivaatioihin, ja tarpeet huomataan usein juuri tunteiden kautta. (Kujala ym. 2010, 42.)

Käytettävyyden lisäksi tunteisiin vaikuttavat käyttäjän persoonallisuus, kokemukset sekä vallitsevat olosuhteet ja sen hetkinen mielentila (Sinkkonen ym. 2006, 260–261). Persoonallisuus on aina sidoksissa vallitsevaan kulttuuriin ja vaikuttaa henkilön suhtautumistapoihin. Lisäksi, kun ihminen mieltää itsensä osaksi jonkinlaista ryhmää, hän usein antaa osan omasta harkinnastaan ryhmälle. Ihmisillä havaitaan usein ryhmäkäyttäytymisen piirteitä. Esimerkkeinä mainittakoon erilaisten järjestelmän ominaisuuksien pitäminen hyvinä huonojen sijasta, ryhmän kokemuksen mukaisesti. (Kujala ym. 2010, 75–76.)

Koetut tunteet vaikuttavat ihmisen muistin toimintaan, toimintavireyteen, tarkkaavaisuuteen sekä mielialaan. Tunteilla on myös vaikutusta käyttäjän tekemiin päätöksiin. Positiiviset tunteet saavat ihmiset toimimaan, kun negatiiviset tunteet saavat usein välttelemään asioita. (Sinkkonen ym. 2006, 250–252.) Jokaisella yksilöllä on tietysti myös henkilökohtaiset tavoitteensa ja toiveensa. (Kujala ym. 2010, 72).

Morvillen luoma hunajakennomalli (KUVA1) on yksi tunnetuimmista käyttäjäkokemusta kuvaavista malleista. Malli kuvaa seitsemän osa-aluetta, joista käyttäjäkokemus koostuu. Nämä osa-alueet ovat

hyödyllisyys, käytettävyys, haluttavuus, löydettävyys, saavutettavuus, uskottavuus /luotettavuus ja arvokkuus. Kun nämä osa-alueet ovat tasapainossa, käyttäjäkokemus on käyttäjälleen mieluisa. (Morville 2004.)



KUVA 1. Morvillen hunajakennomalli koostuu seitsemästä osa-alueesta (Mukaiillen Morville 2004)

Hunajakennomalli auttaa keskustelua menemään käytettävyyden ulkopuolelle. Sen avulla voidaan myös pohtia eri osa-alueiden tärkeysjärjestystä sekä arvioida ovatko kaikki osa-alueet huomioituina suunnittelussa käyttäjäkokemuksen näkökannasta. (Morville 2004.)

Sovellettaessa mallia käyttöohjeen käyttäjäkokemuksen analysointiin, voi havaita, että useat osa-alueet ovat ominaisuuksia, jotka käyttöohjeesta mielletään automaattisesti löytyviksi. Käyttöohjeen käytettävyyden lisäksi ohjeen yleinen hyödyllisyys, tiedon löydettävyys, luotettavuus ja saavutettavuus ovat olennaisia ominaisuuksia käyttöohjeelle ja kulkevat käsikkäin käytettävyyden arvioinnin kanssa.

Esitetyn tiedon ollessa hyödyllistä, ohjaa se käyttäjää käyttöohjeen tavoitteen mukaisesti. Saavutettavuus viittaa siihen, että kaikenlaiset käyttäjät kykenevät ymmärtämään ja havaitsemaan käyttöohjetta vaivatta. Tiedon löytyminen nopeasti ja helposti liittyvät selkeään rakenteeseen ja otsikointiin.

Sinkkonen ja muut (2006, 272) toteavatkin, että kun käyttäjä tuntee ja ymmärtää käyttöohjeen rakenteen, pitää sitä selkeänä ja tarkoitukseensa sopivana, kokee hän positiivisia tunnerektioita. Hyvä käytettävyys ja positiiviset käyttäjäkokemukset tukevat käyttäjänsä parempaa suorituskykyä. Kujala ja muut (2010, 42–43) tiivistävät yllä todetusta: Pystyvyyden tunne on käyttäjäkokemuksen kannalta tunnetiloista olennaisin.

Mikäli jokin hunajakennomallin osa-alueista on jätetty huomiotta, hidastaa ja hankaloittaa se käyttöohjeen hyödyntämistä. Tämä taas synnyttää negatiivisen käyttäjäkokemuksen. Huomionarvoista on, että nämä ominaisuudet on myös huomioitu Martikaisen suunnitteluperiaatteissa.

Käyttöohjeen arvokkuus ja haluttavuus ovat ominaisuuksia, jotka syntyvät käyttöohjeen tarpeellisuudesta ja kyvystä välittää tietoa käyttäjilleen. Lisäarvoa käyttäjälleen (ja yritykselle) se tuo, kun käyttäjien ei tarvitse kuluttaa aikaansa itsenäiseen järjestelmän opetteluun ilman käyttöohjetta. Arvokas käyttöohje auttaa käyttäjää säästämällä aikaa ja ohjaamalla ja antamalla ratkaisun käyttäjän etsimiin kysymyksiin. Nämä taas lisäävät tyytyväisyyden tunnetta ja sitä kautta työskentelyn tehokkuutta.

Käyttöohjeen ollessa käyttäjilleen haluttu, se on paitsi tarpeellinen, myös hyvin suunniteltu käyttäjien näkökulmasta. Mikäli käyttöohjetta ei koeta arvokkaana tai haluttuna, se on joko käyttäjälleen tarpeeton tai pahimmassa tapauksessa huonosti laadittu. Hunajakennomalli sopii siis hyvin kaikilta osin käyttöohjeiden käyttäjäkokemuksen arvioinnin työkaluksi.

Hyvän käyttäjäkokemuksen syntymiseen voidaan vaikuttaa muillakin asioilla kuin teknisellä käytettävyydellä. Käyttäjäkokemukseen liittyvillä tunteilla onkin suuri merkitys toiminnan, toiminnan tehokkuuden sekä mielekkyyden kannalta. Käyttöohjeen suunnittelussa onkin tärkeää huomioida käyttäjäkokemukseen vaikuttavat osa-alueet. (Starck 2020, 34.)

3.2 Käyttäjälähtöinen suunnittelu ja sen merkitys

Käyttäjälähtöisellä suunnittelulla tarkoitetaan suunnittelun lähestymistapaa, joka korostaa käyttäjien tarpeiden, kokemusten ja tavoitteiden huomioimista suunnittelussa. Käyttäjälähtöinen suunnittelu pyrkii ymmärtämään käyttäjiä, jotta toteutettava järjestelmä kykenee vastaamaan esille tulleisiin tarpeisiin ja toiveisiin. Käyttäjälähtöisessä suunnittelussa suunnittelua ohjataan siis ulkopuolelta, tulevilta käyttäjiltä kerätyn tiedon ja käyttäjien asettamien määrittelyiden avulla. (Kujala ym. 2010, 40.)

Käyttöohjetta laadittaessa tämä tarkoittaa, tulevien käyttäjien eli kohderyhmän selvittämistä ja heidän toiveidensa ja tarpeidensa kokonaisvaltaista huomioimista. On myös otettava huomioon, että vaikka kohderyhmä itse esittäisi tarpeitaan avoimesti, on todennäköisesti olemassa myös sellaisia tarpeita, joita he eivät itsekään huomaa tulleensa ajatelleeksi.

Käyttäjälähtöisessä suunnittelussa vuorovaikutus tulevien käyttäjien kanssa on tärkeässä osassa, sillä suunnittelija harvoin voi tietää, mitä käyttäjät tarvitsevat. Tiedonvaihto tehtyjen ratkaisujen toimivuudesta on oltava jatkuvaa ja onkin tärkeää, että käyttäjät pääsevät tutustumaan suunniteltavaan järjestelmään sekä käyttöohjeeseen niiden kehityksen eri vaiheissa. Loppukäyttäjien mukana olo koko suunnitteluprosessin ajan alusta loppuun varmistaa, että lopputulos on käyttäjien näkökulmasta onnistunut. (Kujala ym. 2010, 220–222, 226.)

Kun käyttäjän toiminnot on otettu huomioon jo suunnittelua käynnistettäessä eikä järjestelmien kehitystyötä lähdetä viemään eteenpäin tekniikan kehittäminen edellä, ollaan jo hyvässä alussa vuorovaikutuksen huomioimisessa. Tosi asia on kuitenkin se, että kun ihminen on itse saanut osallistua ja hän kokee tulleen kuulluksi, motivoituu ja sitoutuu paremmin järjestelmän kehittämiseen. (Kujala ym. 265–267.)

Käyttöohjeen suunnittelija voi huomioida käyttäjien erilaisia tarpeita luomalla kategorioita. Tulevien käyttäjien kategorioiminen voi auttaa suunnittelijaa huomioimaan käyttäjien erilaisia tarpeita ja pohtimaan käyttöohjetta sekä järjestelmän käyttöä heidän näkökulmistaan. (Jokela 2010, 33.)

Käyttäjää voidaan luokitella erilaisiin kategorioihin esimerkiksi järjestelmien käyttäjäkokemuksen mukaan noviiseista kokeneisiin käyttäjiin. Heitä voidaan myös luokitella iän, sukupuolen, koulutuksen, fyysisten erojen tai oppimistyylien mukaisesti. Myös persoonalliset piirteet kuten muutoshalu, sitoutuminen ja varauksellisuus voivat kertoa käyttäjien tarpeista ja siitä, millä keinoilla käyttöohje voisi auttaa heitä saavuttamaan tavoitteen. Työpaikoilla yleisin kategoriointitapa on tehtävänimikkeiden mukainen ryhmittely. (Jokela 2010, 33–34.)

Kehitteillä olevaa järjestelmää voi testata todellisuudenmukaisessa ympäristössä oikeilla käyttäjillään. Tämän tarkoitus on tunnistaa käytettävyydevirheet ja esiin nousevat kysymykset. Testikäyttäjien kysymykset ja toiveet dokumentoidaan ja niitä analysoidaan suunnitteluprosessin edetessä. Käyttäjälähtöisen käytettävyyden testauksen etuina on, että käyttöohjetta ja järjestelmää päästään parantamaan saman tien käyttäjien näkökulmasta. On kuitenkin syytä huomioida, että mitä useammin samat käyttäjät testaavat järjestelmää, sitä paremmin he sen toimintaa oppivat ennakoimaan. (Kujala ym. 226–227.)

On myös tärkeää, että erilaisia testauksia toteutetaan ajoissa, jotta tarvittavia muutoksia ja korjauksia päästään viemään eteenpäin, kun se on vielä mahdollista. Paras hyöty testauksista saadaankin silloin,

kun ne on tehty asianmukaisesti, ajoitettu oikein ja ilmenneet muutostarpeet myös toteutetaan. (Sinkkonen ym. 2006, 279–280.)

Lisäksi käyttäjät pääsevät vaikuttamaan ja heidän kokemuksensa vaikuttamisen mahdollisuuksista motivoi ja lisää positiivista ajattelua suunnitteluprosessista.

3.3 Käyttäjäkokemuksen vaikutukset työskentelyyn

Käyttäjäkokemus muodostuu tässä opinnäytetyössä moninaisista tunteista liittyen järjestelmää käsittelevään käyttöohjeeseen, itse järjestelmään tai järjestelmään liittyviin sidosryhmiin ja tapahtumiin.

Käyttäjäkokemuksen voidaan todeta olevan aina erilainen ja se on riippuvainen tilanteesta, käyttäjästä sekä ajasta. Se ei myöskään ole joka kerta samanlainen. Ensikäytön on todettu olevan yhteyksissä käyttäjän ennakko-odotuksiin ja myöhemmin kulloinen käyttökokemus muodostuu edellisistä käyttökerroista ja niistä syntyneistä kokemuksista. (Palviainen 2017.) Käyttäjän asettamilla odotuksilla ja syntyvällä lopputuloksella voi olla suurta eroa ja on mahdollista, että tilanne synnyttää negatiivisina tunteina pettymystä ja turhautumista. Voimakkuudeltaan tunteet ilmenevät sitä suurempina, mitä tärkeämpänä tavoitetta on pidetty, tai mitä enemmän odotukset ja lopputulos toisistaan eroavat. (Sinkkonen ym. 2006, 262.)

Käyttöohjeen käytettävyys vaikuttaa käyttäjän käyttökokemukseen ja käyttöohjetta ajatellen kaikki tieto mitä käyttöohjeeseen kirjoitetaan, on merkityksellistä. Käyttöohjeessa sisällön rakenne, tiedon esitystapa ja paikkansa pitävyys sekä visuaalinen suunnittelu välittävät tietoa järjestelmän käytöstä ja näin vaikuttavat käyttäjän henkilökohtaiseen kokemukseen. Tunnetilojen vaikutukset käyttäjän toimintaa ja mielialaa on valtava ja sen takia käyttäjäkokemuksen huomioiminen onkin äärimmäisen tärkeää käyttöohjeen suunnittelussa. (Starck 2020, 27, 24.)

Tunteita ja mielialaa voimakkaampia ovat syntyneet mielipiteet sekä uskomukset. Kun käyttäjä on muodostanut käsityksen kyvyistään tuotteen tai järjestelmien käyttäjänä, tätä on vaikeaa muuttaa. Uskomiin kykyihin vaikuttaakin tutkijoiden mukaan suuresti suoritusten tulokseen. (Sinkkonen ym. 2006, 266.)

Opinnäytetyössä aiemmin läpi käytyistä hyvän käyttöohjeen muodostavista ominaisuuksista kaikki ovat yhteydessä positiiviseen käyttäjäkokemukseen ja käyttöohjeen yleiseen käytettävyyteen. Monet osa-alueet ja ominaisuudet tukevatkin toinen toisiaan ja vaikuttavat myös kaikkiin näihin yhtäaikaista. Voidaankin siis todeta, että käyttäjäkokemukseltaan onnistunut käyttöohje on myös suunnitteluperiaatteiltaan onnistunut ja teknisiltä ominaisuuksiltaan sekä tietosisällöltään tavoitteidensa mukainen.

Työntekijöiden näkökulmasta käyttöohjeen eri osiot voivat nostaa pintaan niin positiivisia kuin negatiivisiakin tuntemuksia. Eri vaikutuksista syntyvät positiiviset kokemukset nostavat esiin käyttäjän motivaation, joka aktivoi positiivisesti. Positiiviset tunteet myös nostavat mielialaa, ne parantavat muistia ja oppimiskykyä (Sinkkonen ym. 2006, 271). Käyttöohjeen toimivuus taas saa aikaan onnistumisen tunteita, jotka vaikuttavat käyttäjän oppimiseen, motivaatioon sekä työskentelyn tehokkuuteen (Martikainen 2019, 6). Lisäksi mielialaa nostavat erilaiset visuaalisen suunnittelun keinot, joilla luodaan miellyttävyyttä (Starck 2020, 27–28).

4 OMA TYÖ, KÄYTTÖOHJE TAVOITETUNTIJÄRJESTELMÄÄN

4.1 Uusi tavoitetuntijärjestelmä

Uuteen tavoitetuntijärjestelmään siirtymisen projekti on aloitettu vuonna 2023 ja järjestelmään lopullinen siirtyminen on ajoitettu huhtikuun 2025 loppuun. Tällä hetkellä käytössä on työilmoitussovellus, joka on tulossa tiensä päähän ja jonka alustan tekninen tuki lopetetaan. Tämän takia on päätetty siirtyä täysin uuteen tavoitetuntijärjestelmään. Tavoitteena on, että tällöin kaikki asiakkuudet on siirretty uuteen järjestelmään ja vanha tavoitetuntijärjestelmä lakkaa toimimasta. Järjestelmän kehittämisvaiheessa on käytetty testausjärjestelmää.

Osa tuotannosuunnittelun tiimistä on osallistunut alusta asti uuden järjestelmän suunnitteluun. Erityisesti suunnittelijat ovat saaneet antaa kommentteja laskennassa tarvittaville suureille ja erilaisille ominaisuuksille, joita he työssään hyödyntävät. Tallaisia ovat kohdetietokortit, erilaiset hakutoiminnot asiakkuuksiin liittyen sekä toiminto, jolla asiakastiedot viedään järjestelmästä Exceliin.

Siivouksen tavoitetuntien tallentaminen on tärkeä osa tuloksellista johtamista. Uuden järjestelmän avulla saadaan eri järjestelmät keskustelemaan keskenään. Prosessimallin ja järjestelmän vaihtuminen mahdollistavat tietojen nopean ja automatisoidun siirtymisen. Lisäksi tiedot ovat helposti suunnittelijoiden ja palveluesimiesten saatavilla ja virheiden syntymisen riskiä saadaan pienennettyä. Tiedon etsiminen helpottuu ja suunnittelijoilta sekä palveluesimiehiltä vapautuvaa työaikaa voidaan käyttää tehokkaammin, kun useat eri järjestelmät kykenevät siirtämään tietoa. Uusi tavoitetuntijärjestelmä myös siirtää tietoa eteenpäin, ja asiakkuuksien sopimuskannattavuutta ja todellisia työtunteja voidaan seurata palvelualueittain.

Uuden tavoitetuntijärjestelmän tulevina käyttäjinä ovat siivouksen tuotannosuunnittelun suunnittelijat, esimiehet sekä palveluesimiehet. Järjestelmän käytössä suunnittelijoiden tehtävänä on ylläpitää tavoitetunteja ja sopimuksen sisältöä koskevia tietoja. Suunnittelijat lisäävät, poistavat ja muokkaavat niitä tarvittaessa vastaamaan ajantasaista sopimusta. Tämän opinnäytetyön lopputuloksena saadaan käyttöohje, jonka avulla uutta tavoitetuntijärjestelmää siirrytään käyttämään. Lisäksi käyttöohje tulee toimimaan uusien työntekijöiden apuna, kun he ottavat järjestelmän käyttöön.

4.2 Ohjeen laatiminen

Käyttöohjeen laatimisesta tehtiin sopimus ISS Palveluiden kanssa ja sovittiin aikataulusta sekä toteutuksen lopputuloksesta ja etenemisestä. Minun tehtävänäni oli perehtyä uuteen testivaiheen järjestelmään, testata sitä ja laatia käyttöohjeet käyttäjille. Samalla sain toimia suunnittelijoiden äänenä ja raportoida havaitsemistani muutostarpeista projektipäällikölle. Sovimme myös käyttökokeuskyselyn toteutuksesta.

Käyttäjryhminä järjestelmässä ovat suunnittelija, palveluesimies, asiantuntija ja pääkäyttäjä. Suunnittelijoille annetaan uudessa tavoitetuntijärjestelmässä käyttöoikeudet eri asiakkuuksien laskentatietojen hallinnoimiseen. Palveluesimiehet saavat katseluoikeudet ohjelmaan, joten näiden kahden käyttäjäryhmän käyttöohjeet järjestelmän käyttöön tulevat eroamaan toisistaan. Lisäksi laaditaan käyttöohje pääkäyttäjän oikeudet saaville henkilöille, jotka hallinnoivat uudessa järjestelmässä käytettäviä tietoja kuten käytetyt palkkaluokat ja vuosittaiset arkipyhäpäivät.

Ensin oli tutustuttava uuteen järjestelmään ja sen ominaisuuksiin, jotta käyttöohje voitaisiin laatia. Aluksi sain henkilökohtaista opastusta projektipäälliköltä projektin taustoista ja etenemisestä. Sitten siirryimme uuden tavoitetuntijärjestelmän käyttämiseen. Järjestelmän käytön opastuspalavereita pidettiin kaksi ja niissä käytiin läpi eri toiminnot ja järjestelmän välilehdet, sekä eri tasoisten käyttäjien näkymät ja vaikutusmahdollisuudet. Tässä vaiheessa minulle myös annettiin pääkäyttäjän oikeudet järjestelmään.

Tutustuttuani järjestelmään lähemmin tein erilaisia testauksia erilaisilla asiakkuuksilla ja havainnoin ohjelman käyttäytymistä ja sen toimintoja. Käyttöohjeen laatiminen aloitettiin ohjelmaan tutustumisen rinnalla. Laadin ohjetta samalla kun tutustuin itse ohjelman käyttöön ja testasin erilaisia toimintoja. Yhtäaikaisesti myös raportoin järjestelmän testiversion muokkaamista varten projektipäällikölle järjestelmän toiminnoista ja siinä havaituista muutostarpeista.

Laadin jokaviikkosiin tuotannosuunnittelun tiimipalavereihin ennakkoon sovitusta osasta esittelyn. Osa asiakastiedoista tulee suoraan SAP-laskutusohjelmasta. Tätä ominaisuutta ei ollut saatu sisällytettyä vanhaan järjestelmään, joten toiminnon vaikutuksia ja toimintoja selviteltiin useilla testeillä. Tässä havaittiin eroavaisuuksia asiakkuuksien välillä, sillä eri asiakkaat haluavat laskunsa eri tavoin eriteltynä. Tietojen tullessa suoraan laskutusohjelmasta myös tiedot näkyvät järjestelmässä eri tavoin, kun

niitä tarkastellaan päänäkymässä. Samalla annettiin suunnittelijoille mahdollisuus kommentoida yhteisiä käytänteitä uuden järjestelmän käytöstä ja esittää tarkentavia kysymyksiä.

Käyttöohjeen malli ja muoto alkoivat muodostua sitä mukaa, kun esittelin järjestelmän erilaisia toimintoja suunnittelijoille ja perehdytin heitä järjestelmän ominaisuuksiin. Lopuksi suoritettiin käyttöohjeen visuaalinen muotoilu ja sommittelu, joka piti sisällään fonttien, kirjain kokojen ja värien tarkistuksen. Käyttöohjeen tietosisällön ja kuvien ollessa päätettyinä aloitin vielä lopullisen ulkonäön ja rakenteen muotoilun, jotta käyttöohjeesta tulisi selkeä ja yhtenäinen kokonaisuus.

4.2.1 Ongelmatilanteet

Testattaessa järjestelmää törmättiin myös erilaisiin ongelmatilanteisiin muun muassa muutosten tallennus ei onnistunut tai tallennus onnistui, mutta kirjatut tiedot eivät päivittyneet oikein. Virheen mahdollisuus tällaisessa tilanteessa on suuri, kun ohjelma ei ilmoita, etteivät kirjatut tiedot ole tallentuneet, kuten käyttäjä ne on kirjoittanut.

Yksi tällainen tilanne järjestelmässä on käyttäjän kirjatessa säästöprosenttia ja mahdollisesti käyttäessä merkinnässä pisteen sijaan pilkkua. Ohjelma ei hyväksy pilkkua tähän kirjoituskenttään ja muuttaa arvon nolllaksi, mutta ei ilmoita tästä tapahtumasta käyttäjälle.

Toinen vastaava tilanne on ylläpitosiivouksen jakaminen aliriveihin ja niille tavoiteajan asettaminen. Järjestelmä vaatii viikonpäivien asettamisen, mutta ei viikkotoistuvuutta, vaan antaa jättää tämän kohdan valitsematta ilman ilmoitusta asiasta. Tunnit kyllä siirtyvät laskentaan, mutta järjestelmän laskuri, joka näyttää tunnit vuositasolla kuukausittain, ei osaa laskea niitä ilman viikkotoistuvuutta. Tässä on mahdollisuus, että jokin rivi jää kirjautumatta vuosittaiseen tuntien seurantaan.

Virheen mahdollisuudet olisi hyvä minimoida jo järjestelmän suunnittelussa, sillä jokainen lienee kuulut sanonnan, se mikä voi tapahtua, tapahtuu. Joistakin raportoiduista asioista ei kuitenkaan viety muutospyyntöjä eteenpäin järjestelmän tuotantoon aikataulusyistä. Nämä asiat on merkitty korostettuina käyttöohjeeseen, jotta käyttäjillä on mahdollisuus löytää ratkaisuja mahdollisesti eteen tuleviin ongelmatilanteisiin. Valitettavasti tämä vaikuttaa myös suunnittelijoiden ennakoasenteisiin ja on voinut jäädä kokemus, ettei heidän raportoimiaan vikoja korjattu järjestelmään.

Sain viestiä käyttöohjeen ensimmäisestä versiosta, että pitkän uran suunnittelun parissa tehneet käyttäjät turhautuivat käyttöohjeen yksityiskohtaisuuteen. Osa myös lannistui jo alkuun huomattaessaan käyttöohjeen sivumäärän. Käyttöohje pyrittiin laatimaan niin, että sen voi selaila läpi, ja katsoa vain **Huom.**-maininnoilla varustetut kohdat. Näin kokeneempi käyttäjä voi välttää itsestään selvyyksien lukemista ja palata ohjeeseen tarvittaessa ja kokemattomammat voivat lukea ohjeen kokonaisuudessaan.

4.2.2 Huomioita viikkopalavereista

Viikkopalavereissa tein herkästi muistiinpanoja siitä, miten suunnittelijat viestivät järjestelmästä, lähestyvistä muutoksista sekä käyttöohjeesta. Erilaisista kommentteista pystyi päättelemään, voisivatko ne mahdollisesti vaikuttaa asenteeseen ja motivaatioon. Havainnoin myös, millaisia odotuksia suunnittelijoilla oli järjestelmämuutokseen. Olen kerännyt alle huomioitani, jotka olen parhaani mukaan huomionut työssäni sekä käyttöohjetta koostaessani.

Huomioita viikkopalavereista:

- Osa järjestelmän toiminnoista koettiin sekaviksi.
- Osa suunnittelijoista oletti järjestelmän olevan valmis työkalu, vaikka kyseessä on edelleen kehitysvaiheessa oleva järjestelmä. (Kommentit henkilöiltä, jotka eivät olleet mukana viimeisimmissä kehitysvaiheissa eivätkä siis olleet tietoisia missä mennään).
- Käyttöohje on tarpeen uuden järjestelmän opettelussa ja itsenäisesti tutustuminen vie aikaa ja turhauttaa, jos ei tiedä miten pitäisi toimia mahdollisissa ongelmatilanteissa.
- Käyttöohje on oikein hyvä olla olemassa uusien työntekijöiden varten.
- Eräs suunnittelija ajatteli ohjelman hyödyntämistä eräällä työtehtävällä, johon se ei suoraan sovellu. Odotukset eivät siis täysin kohdanneet todellisen tilanteen kanssa.
- Osa suunnittelijoista koki hankalana, ettei järjestelmästä saa tulostettua tai kopioitua suoraan numeroita laskentaa varten, vaan järjestelmä esittää viikoppäivät ja kuukaudet teksteinä. Mikäli ne saataisiin helposti ulos numeroina se helpottaisi esimerkiksi lisälaskentoja.
- Kokenut suunnittelija ei ehkä osaisi kyseenalaistaa kaikkia toimintatapoja.
- Tietojen siirtyminen vanhasta järjestelmästä epäilyttää, ja joillakin asiakkuuksilla on olemassa useita tapoja, joilla tuotannon tietoja on merkitty. Epäiltiin, ettei näitä asioita ole huomioitu tässä muutoksessa.

- Muutosten tekeminen tietyillä asiakkuuksilla tulee olemaan haastavaa, sillä sopimushallinta ja asiakas päättävät miten asiakastietoja kirjataan laskuille. Kirjaustapa ei aina ole parasmahdollinen suunnittelun kannalta.
- Viikkopalavereissa näytetyt toiminnot ovat olleet selkeitä ja tarpeellisia käydä läpi.
- Suunnittelijoiden kokemuksen mukaan, kukaan heistä ei olisi ehtinyt näin hyvin tutustua järjestelmän ja opettamaan sen käyttöä muille.

Suunnittelijat esittivät myös kysymyksiä ja toiveita toiminnoista, jotka on rajattu jo muutosmahdollisuuksien ulkopuolelle ja nämä ominaisuudet jäävät toteutettaviksi järjestelmän kehittämisvaiheeseen, kun se käyttöönotto on jo suoritettu. Uskon, että omalta osaltaan tämä voi vaikuttaa käyttökokemukseen, mikäli oman ehdotuksen pois jäämisestä on jäänyt negatiivinen muistijälki. Toisaalta koettiin, että ohjelma ei tarjoa helpotusta kaikkiin oletettuihin työtehtäviin.

Suunnittelijoiden odotukset uudesta käyttöjärjestelmästä ovat tärkeässä osassa järjestelmän käytön jalkauttamista ja käyttöönottoa, sillä ne vaikuttavat motivaatioon, joka vahvistaa positiivista suhtautumista. Lisäksi ne vaikuttavat muutoshalukkuuteen sekä -haluttomuuteen. Uuden järjestelmän oli toisaalta odotettu olevan valmiimpi ennen käyttöönottoa, tarjoavan enemmän hyötyjä sekä toimivan moitteettomasti. Näistä kommentteista ja päätelmistä voidaan lukea, etteivät kaikki odotukset ole täyttyneet. Lisäksi suunnittelijat kokevat olevansa kiireisiä, ja vaikka uuteen järjestelmään tutustuminen on tärkeää, sitä ei priorisoida tärkeimmäksi asiaksi. He ovat kuitenkin havainneet myös uuden järjestelmän mukanaan tuomat hyödyt ja haluavat kehittää sitä yhteistyössä eteenpäin.

4.3 Käyttäjälähtöinen suunnittelun huomioiminen käyttöohjeen laadinnassa

Millä keinoin tässä projektissa on voitu tukea käyttäjäkokemusta ja ketterää siirtymistä uuden järjestelmän käyttöön?

Uuteen tavoitetuntijärjestelmään siirtymisen projektissa on alusta alkaen pidetty tuotannosuunnittelijoita mukana suunnittelussa. Projektia on viety eteenpäin käyttäjälähtöisesti ja suunnittelijoilla on ollut useita mahdollisuuksia päästä testaamaan ja jakamaan kokemuksiaan sekä ideoimaan järjestelmää kehitettäessä. Samalla on tuettu positiivisten ennakko-odotusten sekä asenteiden syntymistä ja ylläpidetty kokemusta vaikuttamisen mahdollisuuksista.

Projektin alkuvaiheessa suunnittelijat ovat osallistuneet järjestelmässä tarvittavien ominaisuuksien määrittelyyn. Tämän listauksen kanssa on tehty tilaus uudesta tavoitetuntijärjestelmästä.

Jossain vaiheessa projektia uusia toiveita ei voitu enää viedä eteenpäin, jotta uusi järjestelmä saatiin vietyä tuotantoon. Nämä asiat, joita ei voitu enää huomioida jäivät jatkokehitykseen.

Käyttöohjetta koostaessa pyrittiin huomioimaan käyttäjien osallistuminen ja mielipiteet. Laadittaessa käyttöohjetta, tein muistiinpanoja kaikista suunnittelijoiden kommenteista ja kysymyksistä. Lisäksi pyysin erillisiä kommentteja Teamsiin sekä lähetin suunnittelijoille erillisen kysymyslistan sähköpostitse, jotta jokainen pääsisi kertomaan ajatuksiaan ja vaikuttamaan. Viikkopalavereissa kävin aina läpi saamani kommentit ja ehdotukset yhteisiksi toimintatavoiksi. Näin pyrittiin varmistamaan, että jokainen suunnittelija on tullut kuulluksi ja heille on viestitetty, että heidän tietonsa ja kokemuksensa ovat hyödyllisiä sekä tärkeitä.

Projektin edetessä haluttiin myös kiinnittää huomiota yleiseen vallitsevaan mielipiteeseen, jotta se ei vaikuttaisi negatiivisesti järjestelmästä syntyviin ennakko-odotuksiin. Pyrittiin myös huomioimaan ja tukemaan käyttäjiä, joilla ei ollut aiempaa vahvaa kokemusta tekniikasta ja järjestelmistä. Tarkoituksena oli auttaa heitä löytämään luottamusta ja motivaatiota uuden järjestelmän opetteluun.

Kaipasin erityisesti kommentteja tekstikenttien sisällöstä, sillä näkyviin jäävä merkkimäärä oli rajallinen, vaikka ohjelma ei sitä rajoittanut. Näitä näkyvistä poistuvia merkintöjä eivät näkisi myöskään palveluesimiehet. Keskustelua käytiin yhdessä suunnittelijoiden kanssa sekä tiimipäivillä, että viikkopalavereissa. Keskusteltaessa korostettiin yhteistyön ja mielipiteiden esille tuomisen tärkeyttä. Yhtenäiset toiminta- ja merkintäohjeet järjestelmässä helpottaisivat tietojen tulkitsemista sekä työskentelyä sijaisuuksilanteissa.

Käyttöohjeen yhtenäistämisen hyötyjen maksimoimiseksi laadin käyttöohjeetta varten sanaston, jota käytetään käyttöohjeessa viitattaessa erilaisiin tavoitetuntijärjestelmän elementteihin. Esimerkiksi: pääsivu, kohdetietokortti, näkymä, tekstikenttä, painonappi, pääkäyttäjä (admin). Sanaston valinnassa on käytetty juuri niitä sanoja, jotka ovat itse ohjelmassakin, jotta käyttäjän on helpompi navigoida ja tunnistaa mitä käyttöohjeessa tarkoitetaan. Tämän sanaston avulla käyttöohje pysyy yhtenäisenä myös päivitettäessä.

Käyttöohjeen laatimisessa kiinnitettiin huomiota käytettyyn kieleen ja sanavalintoihin, jotta ei syntyisi tilannetta, jossa käyttäjä ei ymmärrä sanoja ja toimintoja, joita käyttöohjeessa tarkoitetaan. Tämä sama suunnitteluperiaate vähentää myös käyttäjien mahdollisia virhearvioita.

Eritasoisia käyttäjiä huomioitiin sisällyttämällä käyttöohjeeseen pikanäppäilyohjeita sekä ohjeita leikaustyökalun käyttöön. Lisäksi käyttöohjeeseen lisättiin SAP käyttöjärjestelmän ohje, mistä käyttäjä voi löytää palveluesimiehien aluenumerot, joita voi käyttää hakutoiminnossa järjestelmän etusivulla. Erilaisten toimintojen toimivuudesta ohjeistettiin myös ilmaisemalla tapa, jolla haluttu toiminto saadaan aikaa esimerkiksi ”Uusi rivi aukeaa pyöreää plusmerkkiä klikkaamalla.” Tämä auttaa kokemattomia järjestelmien käyttäjiä oppimaan, että tietyn mallinen merkki onkin itse asiassa näppäin, jonka alta löytyy uusia toimintoja.

Käyttöohje pyrittiin pitämään visuaalisesti selkeänä, kevyenä ja yhtenäisenä. Sivujen asettelu, tekstikappaleiden pituus ja kuvien koko suunniteltiin niin, että niiden havainnointi olisi nopeaa ja esteetöntä. Valittaessa tekstin koko, fontti, kirjaimien korostus ja käytetyt värit huomioitiin esteettömyys ja käyttäjien mahdollisten erilaiset ominaisuudet. Kuvissa ja viestiä tehostavissa nuolissa sekä ympyröissä käytetyt värit valittiin huomioiden mahdolliset poikkeavuudet käyttäjien värinäössä.

Kuviin ei tullut tässä ohjeessa kuvatekstejä, sillä oman näkemykseni mukaan ne olisivat pidentäneet käyttöohjetta ja tehneet käyttöohjeesta sekavamman ja vaikeamman lukea, sekä toistaneet asioita, jotka ohjeessa jo kerrottiin.

Tietopohja pyrittiin pitämään lyhyenä ja ytimekkäänä sekä vastaamaan järjestelmää. Huomiota kiinnitettiin myös käyttöohjeen selattavuuteen. Vaikka ohjeen olisi hyvä olla tiivis, käyttäjä pystyy löytämään ratkaisun ongelmaansa myös laajemmasta käyttöohjeesta ilman, että hänen tarvitsee lukea koko sisältöä tai käydä läpi useita sivuja. Tämän takia käyttöohjeessa on jonkin verran toistoa eri toimintojen osalta. Käyttöohje laadittiin käyttäjakeskeisesti eli toiminnot esiteltiin siinä järjestyksessä kuin suunnittelija käyttäisi järjestelmää. Ensimmäiseksi avautuva sivu käsiteltiin ensin ja toiminnot käytiin läpi ylhäältä alaspäin.

Käyttöohjeen laatimisessa hyödynnettiin suunnitteluperiaatteita, joilla pyrittiin käyttöohjeen mahdollisimman hyvään toimivuuteen ja käyttäjien huomioimiseen. Virheiden estämiseen pyrittiin vaikuttamalla käyttöohjeen rakenteeseen sekä käytettyyn sanastoon. Käyttämällä tekstiä ”VOIT tehdä seura-

van toimenpiteen painamalla tätä nappia.” annetaan käyttäjälle mahdollisuus olla painamatta, jos seurataan ohjetta samalla kun opetellaan järjestelmän käyttöä. Samoin varoitus ”**HUOM!** Päärivin tiedot poistuvat painaessasi alirivinappia.” Vasta varoituksen jälkeen on esitelty napit, jotka suorittavat toimenpiteen, josta on varoitettu. Samaan yhteyteen on myös esitetty mitä voi tehdä, mikäli on suorittanut toimenpiteen, josta varoitettiin, tässä tapauksessa vahingossa poistanut tiedot alirivinappia painamalla. Käyttäjälle pyrittiin kertomaan, mikäli hänen asettamansa merkinnät vaikuttavat tai näkyvät muissa kohdissa laskentaa. Esimerkiksi h/vko- ja k-tuntien määrä, ja mistä nämä tiedot löytyvät.

Ongelmiakin käyttöohjeen ja järjestelmän testaamisessa havaittiin. Parilla suunnittelijalla oli ongelmana päästä kirjautumaa testijärjestelmään, ja näin ollen he eivät päässeet testaamaan käyttöohjeen ensimmäistä versiota lainkaan. Haasteita tuotti myös suunnittelijoiden kiireellisyys ja toisaalta ennakoon muodostetut käsitykset uudesta järjestelmästä. Osa ei olisi halunnut alkaa opettelemaan uutta järjestelmää, kun vanha oli hyvin hallussa. Näihin käyttöohjeessa pyrittiin vaikuttamaan kirjaamalla suunnittelijoiden huomioimat asiat ja mieluusti niissä sanamuodoissa, joissa he asiat ilmaisivat. Virheen tekemisen mahdollisuuksista varoitetaan, mutta käyttöohjeessa pyritään keskittymään näihin ominaisuuksiin positiivisesti sanavalinnoilla.

5 KÄYTTÄJÄKOKEMUSKYSELY LOPPUKÄYTTÄJILLE

Uuden tavoitetuntijärjestelmän käyttäjille laadittiin käyttökokeuskysely koskien käyttöohjetta. Kysymyksillä pyrittiin selvittämään muun muassa seuraavia asioita: Tukeeko laadittu käyttöohje henkilöitä, jotka siirtyvät aiemman järjestelmän käytöstä uuteen? Miten on huomioitu esteettömyys ja käyttäjät, jotka eivät ole harjaantuneita erilaisten järjestelmien käyttöön? Millainen kokemus käyttöohjeesta jäi mieleen ja tukeeko se uuden järjestelmän opettelua ja käyttöönottoa?

Kyselyssä selvitettiin jokaisen henkilökohtaista kokemusta käyttöohjeen toimivuudesta, esiin nousevista tunnetiloista sekä käyttöohjeen kehityskohteista. Käyttäjäkokeuskysely toteutettiin Microsoftin kyselytyökalulla sähköisesti ja se oli täysin anonyymi. Vastausmäärän maksimoimiseksi osallistumislinkki lähetettiin suunnittelijoille pariinkin otteeseen. Kysely laadittiin siten, että vastaukset annettiin valintaruutujen avulla, eikä sanallisesti. Kysely oli avoinna yhteensä kahdeksan päivää.

5.1 kyselyn kysymykset ja tulokset

Kyselyssä esitettiin yhteensä 24 kysymystä ja ne lajiteltiin kahdeksan erillisen aihealueen alle. Kysely lähetettiin yhteensä 12 suunnittelijalle, ja vastausprosentti oli 67 %. Tämä tarkoittaa, että vastauksia saatiin yhteensä 8 henkilöltä. Yksi vastaaja jätti vastaamatta 4 kysymykseen, joten osassa kysymyksissä vastauksia on 7 kappaletta, 8 kappaleen sijasta. Kyselyn keskimääräinen vastausaika oli 3 minuuttia ja 37 sekuntia.

Alla on esitetty 8 aihealuetta sekä aihealueittain jaotellut kysymykset numeroineen ja niiden selvitystavoitteet. Kunkin kysymyksen vastausvaihtoehdot, saadut vastaukset, niiden määrät ja jakautuminen esitetään kuvin ympyräkaavioissa (KUVAT 2–25) kysymysten selvitystavoitteiden jälkeen. Vastaus-tiedot havainnollistetaan ympyräkaaviona värein sekä vastausprosentteina, jotta tulosten ymmärtäminen ja lukeminen olisi helpompaa. Lopuksi on vielä yhteenveto ja analyysi kyselyn tuloksista.

Aihealue 1: Yleinen tyytyväisyys

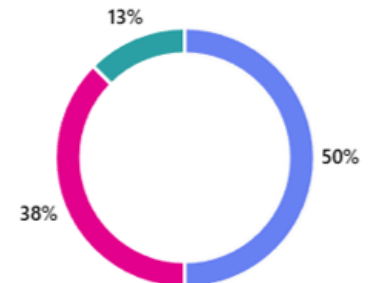
1. Miten tyytyväinen olet käyttöohjeeseen kokonaisuutena?

Kysymys pyrkii selvittämään yleistä mielipidettä kokonaisuudesta. Vastausvaihtoehdot, vastausten määrät sekä prosenttiosuudet on esitetty kuvassa 2 (KUVA 2).

Vastausvaihtoehdot:

- hyvin tyytyväinen
- ihan ok
- en ole tyytyväinen

• Hyvin tyytyväinen	4
• "Ihan ok" tyytyväinen	3
• En ole tyytyväinen	1



KUVA 2. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 1 (Haurinen 2025)

2. Tuntuiko sinusta, että käyttöohje auttoi järjestelmän oppimisessa?

Kysymys pyrkii selvittämään, tukeeko käyttöohje käyttäjien tarpeita. Vastausvaihtoehdot, vastausten määrät sekä prosenttiosuudet on esitetty kuvassa 3 (KUVA 3).

Vastausvaihtoehdot:

- Kyllä auttoi
- Ei auttanut

• Kyllä auttoi	8
• Ei auttanut	0



KUVA 3. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 2 (Haurinen 2025)

Aihealue 2: Ymmärrettävyys ja oppiminen

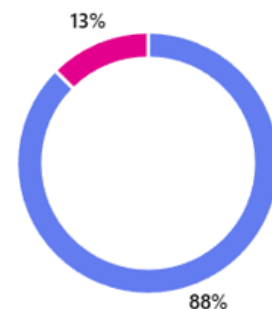
3. Koitko käyttöohjeen kielen selkeänä?

Kysymys pyrkii selvittämään, onko ohjeen kieli helposti ymmärrettävää ja käyttäjän tasolle sopivaa. Vastausvaihtoehdot, vastausten määrät sekä prosenttiosuudet on esitetty kuvassa 4 (KUVA 4).

Vastausvaihtoehdot:

- kyllä
- en

• Kyllä	7
• En	1



KUVA 4. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 3 (Haurinen 2025)

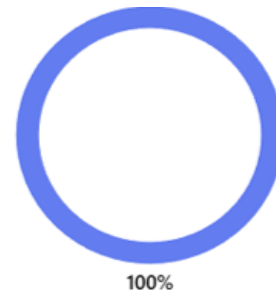
4. Oliko käyttöohjeen esitystapa yhtenäinen kokonaisuus??

Kysymyksellä pyrittiin selvittämään, onko käyttöohje loogisesti jäsennelty ja visuaalisesti yhtenäinen. Vastausvaihtoehdot, vastausten määrät sekä prosenttiosuudet on esitetty kuvassa 5 (KUVA 5).

Vastausvaihtoehdot:

- kyllä
- en

● Kyllä	8
● Ei	0



KUVA 5. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 4 (Haurinen 2025)

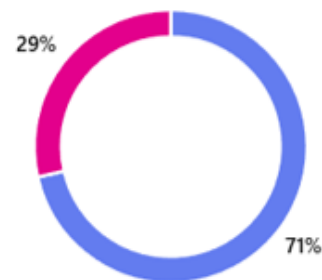
5. Opitko ennakoimaan käyttöohjeen avulla järjestelmässä toistuvia toimintoja esim. + näppäimen alta avautuvat säästö% ja sulku toiminnot eri rivien alla?

Kysymys tuo esille, kuinka hyvin käyttöohje auttaa käyttäjää ymmärtämään järjestelmän logiikkaa ja ennakoimaan sen toimintaa. Vastausvaihtoehdot, vastausten määrät sekä prosenttiosuudet on esitetty kuvassa 6 (KUVA 6).

Vastausvaihtoehdot:

- kyllä
- en

● Kyllä	5
● En	2



KUVA 6. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 5 (Haurinen 2025)

Aihealue 3: Rakenne

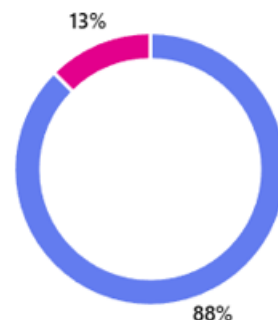
6. Löysitkö etsimääsi tiedon helposti käyttöohjeesta?

Kysymys kertoo käyttöohjeen selattavuuden ja tiedonhaun helppouden, mikä on kriittistä hyvälle käyttöohjeelle. Vastausvaihtoehdot, vastausten määrät sekä prosenttiosuudet on esitetty kuvassa 7 (KUVA7).

Vastausvaihtoehdot:

- kyllä löysin
- en löytänyt

● Kyllä löysin	7
● En löytänyt	1



KUVA 7. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 6 (Haurinen 2025)

Aihealue 4: Tietosisältö ja kuvat

7. Onko käyttöohjeessa riittävästi tietoa?

Kysymyksen avulla arvioidaan, täyttääkö sisältö käyttäjän tarpeet. Vastausvaihtoehdot, vastausten määrät sekä prosenttiosuudet on esitetty kuvassa 8 (KUVA 8).

Vastausvaihtoehdot:

- kyllä
- ei

● Kyllä	8
● Ei	0



KUVA 8. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 7 (Haurinen 2025)

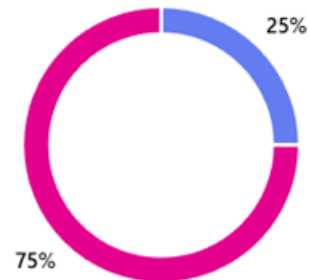
8. Onko käyttöohjeessa liian yksityiskohtaista tietoa?

Kysymyksen avulla pyritään selvittämään, onko sisältö mahdollista ylikuormittaa ja vaikeuttaa siten käyttöä. Vastausvaihtoehdot, vastausten määrät sekä prosenttiosuudet on esitetty kuvassa 9 (KUVA 9).

Vastausvaihtoehdot:

- kyllä
- ei

● Kyllä	2
● Ei	6



KUVA 9. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 8 (Haurinen 2025)

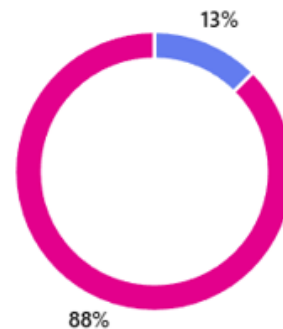
9. Kaipaisitko kuviin selittäviä kuvatekstejä?

Kysymyksellä pyrittiin selvittämään, voisivatko visuaaliset elementit paremmin tukea käyttäjän oppimista. Vastausvaihtoehdot, vastausten määrät sekä prosenttiosuudet on esitetty kuvassa 10 (KUVA10).

Vastausvaihtoehdot:

- kyllä
- en

● Kyllä	1
● En	7



KUVA 10. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 9 (Haurinen 2025)

Aihealue 5: Käytettävyys

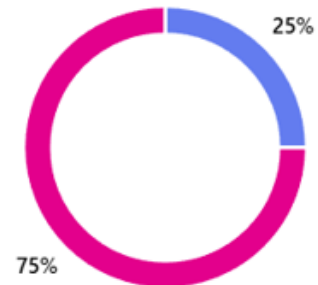
10. Käytitkö hakutoimintoa käyttöohjetta lukiessasi?

Kysymyksellä pyrittiin selvittämään miten käyttäjät navigoivat käyttöohjeessa – ovatko he käyttäneet systemaattisia hakutoimintoja. Vastausvaihtoehdot, vastausten määrät sekä prosenttiosuudet on esitetty kuvassa 11 (KUVA 11).

Vastausvaihtoehdot:

- kyllä
- en

● Kyllä käytin	2
● En	6



KUVA 11. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 10 (Haurinen 2025)

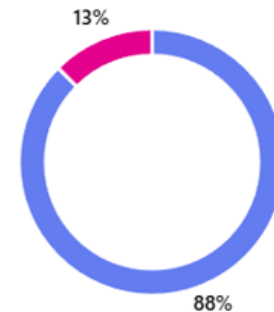
11. Oliko käyttöohje visuaalisesti vaivaton lukea? (fontti, kirjainten koko, värit, kuvat)

Kysymyksellä pyrittiin selvittämään käyttäjän tuntemukset käyttöohjeen ulkoasusta (värit, fontit, kuvat) ja sen käytön sujuvuudesta. Vastausvaihtoehdot, vastausten määrät sekä prosenttiosuudet on esitetty kuvassa 12 (KUVA 12).

Vastausvaihtoehdot:

- kyllä
- ei

● Kyllä	7
● Ei	1



KUVA 12. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 11 (Haurinen 2025)

12. Auttoiko käyttöohje sinua tutustumaan tavoitetuntijärjestelmään?

Kysymyksellä pyrittiin arvioimaan käyttöohjeen kykyä tarjota riittävä tuki järjestelmän omaksumiselle. Vastausvaihtoehdot, vastausten määrät sekä prosenttiosuudet on esitetty kuvassa 13 (KUVA 13).

Vastausvaihtoehdot:

- kyllä
- ei

● Kyllä	7
● Ei	0



KUVA 13. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 12 (Haurinen 2025)

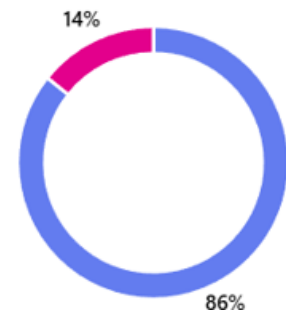
13. Koitko käyttöohjeen käytön miellyttävänä?

Kysymyksellä pyrittiin selvittämään miellyttävyyttä, kun on arvioitu muita osa-alueita ja pohdittu omia tuntemuksia. Vastausvaihtoehdot, vastausten määrät sekä prosenttiosuudet on esitetty kuvassa 14 (KUVA 14).

Vastausvaihtoehdot:

- kyllä
- en

● Kyllä	6
● En	1



KUVA 14. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 13 (Haurinen 2025)

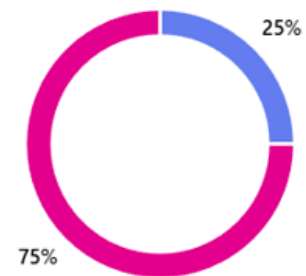
14. Oliko käyttöohje liian pitkä?

Kysymyksellä pyrittiin selvittämään miten käyttäjät suhtautuvat käyttöohjeen pituuteen. Vastausvaihtoehdot, vastausten määrät sekä prosenttiosuudet on esitetty kuvassa 15 (KUVA 15).

Vastausvaihtoehdot:

- kyllä oli
- ei ollut

● Kyllä oli	2
● Ei ollut	6



KUVA 15. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 14 (Haurinen 2025)

Aihealue 6: Virheiden mahdollisuus

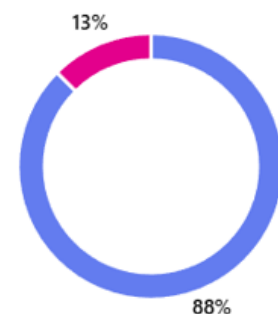
15. Ohjeistiko käyttöohje, miten ongelmatilanteita voi välttää?

Kysymyksellä pyrittiin selvittämään, onko ohjeessa ennakoitu ongelmia ja niiden välttämistä. Kokiko käyttäjä saaneensa apua, ja tunsiko epätoivoa. Vastausvaihtoehdot, vastausten määrät sekä prosenttiosuudet on esitetty kuvassa 16 (KUVA 16).

Vastausvaihtoehdot:

- kyllä
- ei

● Kyllä	7
● Ei	1



KUVA 16. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 15 (Haurinen 2025)

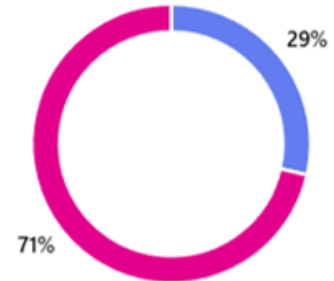
16. Jäikö sinulle epäluottavainen tunne järjestelmää kohtaan, kun käyttöohje varoittaa virheen mahdollisuuksista?

Kysymyksellä pyritään selvittämään, onko ohjeen varoitukset aiheuttaneet tarpeettomia huolia käyttäjässä. Vastausvaihtoehdot, vastausten määrät sekä prosenttiosuudet on esitetty kuvassa 17 (KUVA 17).

Vastausvaihtoehdot:

- Jäi epäluottavainen olo
- Jäi luottavainen olo

• jäi epäluottavainen olo	2
• jäi luottavainen olo	5



KUVA 17. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 16 (Haurinen 2025)

Aihealue 7: Tunnetilat käyttöohjeesta ja järjestelmään tutustumisesta.

17. Tunsitko turhautuneisuutta tai ärtyneisyyttä, kun tutustuin käyttöohjeeseen?

Kysymyksellä pyrittiin selvittämään käyttäjän emotionaalista kokemusta käyttöohjeesta ja järjestelmään tutustumisesta. Vastausvaihtoehdot, vastausten määrät sekä prosenttiosuudet on esitetty kuvassa 18 (KUVA 18).

Vastausvaihtoehdot:

- kyllä
- en

• kyllä	3
• en	5



KUVA 18. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 17 (Haurinen 2025)

18. tunsitko tyytyväisyyttä, helpotusta kun tutustuin käyttöohjeeseen?

Kysymyksellä pyrittiin selvittämään käyttäjän emotionaalista kokemusta käyttöohjeesta ja järjestelmään tutustumisesta. Vastausvaihtoehdot, vastausten määrät sekä prosenttiosuudet on esitetty kuvassa 19 (KUVA 19).

Vastausvaihtoehdot:

- kyllä
- en

• kyllä	4
• en	4



KUVA 19. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 18 (Haurinen 2025)

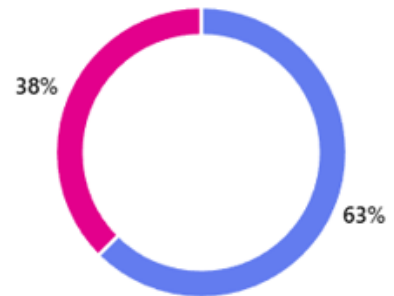
19. Tunsitko uteliaisuutta, kiinnostusta kun tutustuin käyttöohjeeseen?

Kysymyksellä pyrittiin selvittämään käyttäjän emotionaalista kokemusta käyttöohjeesta ja järjestelmään tutustumisesta. Vastausvaihtoehdot, vastausten määrät sekä prosenttiosuudet on esitetty kuvassa 20 (KUVA 20).

Vastausvaihtoehdot:

- kyllä
- en

● kyllä 5
● en 3



KUVA 20. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 19 (Haurinen 2025)

Aihealue 8: Motivaatio

20. Koitko käyttöohjeen motivoivana uuteen järjestelmään tutustumisen kannalta?

Kysymyksellä pyrittiin selvittämään, lisäkö käyttöohje käyttäjän innostusta ja halua oppia uutta järjestelmää. Vastausvaihtoehdot, vastausten määrät sekä prosenttiosuudet on esitetty kuvassa 21 (KUVA 21).

Vastausvaihtoehdot:

- kyllä koin
- en kokenut

● kyllä koin 8
● en kokenut 0



KUVA 21. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 20 (Haurinen 2025)

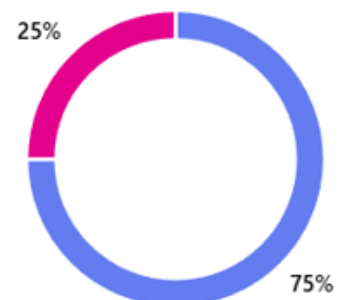
21. Tuntuiko järjestelmän opettelu käyttöohjeen kanssa luottavaiselta?

Kysymyksellä pyrittiin selvittämään, onko käyttöohje auttanut käyttäjää tuntemaan varmuutta ja pystyvyyden tunnetta uuden järjestelmän käytössä. Vastausvaihtoehdot, vastausten määrät sekä prosenttiosuudet on esitetty kuvassa 22 (KUVA 22).

Vastausvaihtoehdot:

- kyllä
- ei

● kyllä tuntui 6
● ei tuntunut 2



KUVA 22. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 21 (Haurinen 2025)

22. Jäikö tunne siitä, että osasit hahmottaa uuden järjestelmän käyttöohjeen perusteella?

Kysymyksellä pyrittiin selvittämään, onko käyttöohje auttanut käyttäjää tunnistamaan ja hahmottamaan uuden järjestelmän kokonaisuutena. Vastausvaihtoehdot, vastausten määrät sekä prosenttiosuudet on esitetty kuvassa 23 (KUVA 23).

Vastausvaihtoehdot:

- kyllä
- ei

● kyllä 8
● ei 0



KUVA 23. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 22 (Haurinen 2025)

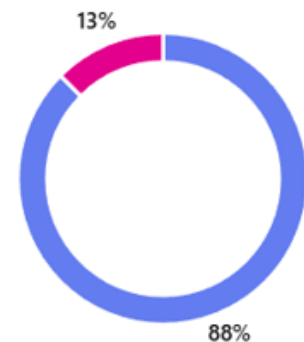
23. Jäikö käyttöohjeesta mieleen positiivinen käyttökokemus?

Kysymyksellä pyrittiin selvittämään yleisvaikutelma siitä, jättikö ohje myönteisen muistijäljen käyttäjälle. Vastausvaihtoehdot, vastausten määrät sekä prosenttiosuudet on esitetty kuvassa 24 (KUVA 24).

Vastausvaihtoehdot:

- kyllä
- ei

● kyllä 7
● ei 1



KUVA 24. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 23 (Haurinen 2025)

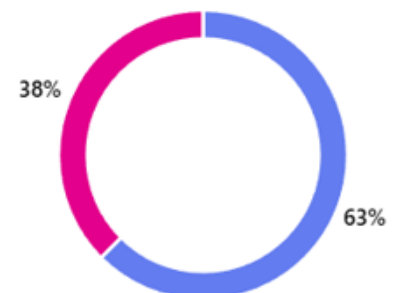
24. Luitko käyttöohjeen kokonaan vai selasitko sitä?

Kysymyksellä pyrittiin selvittämään, miten käyttäjät käyttävät käyttöohjetta ja vastaako sen rakenne erilaisten käyttäjien tarpeita. Vastausvaihtoehdot, vastausten määrät sekä prosenttiosuudet on esitetty kuvassa 25 (KUVA 25).

Vastausvaihtoehdot:

- Selasin
- Luin kokonaan

● Luin kokonaan läpi 5
● Selasin 3



KUVA 25. Käyttökokemuskyselyn tulokset, kysymys numero 24 (Haurinen 2025)

5.2 Analyysi tuloksista

Tukeeko laadittu käyttöohje henkilöitä, jotka siirtyvät aiemman järjestelmän käytöstä uuteen?

Vanha tavoitetuntijärjestelmä toimi hyvin eri tavoin kuin uusi. Se sisälsi vähemmän tietoa ja siinä oli vähemmän opeteltavia toimintoja. Näin ollen, se vaati myös vähemmän suunnittelijan aikaa ja vähemmän perehtymistä. Uudessa järjestelmässä eri yhteyksiä on enemmän sisäistettävänä, koska uusi järjestelmä myös siirtää tietoa eteenpäin ja ottaa tietoa vastaan toisista järjestelmistä. Kaikki kahdeksan vastaajaa olivat yhtä mieltä siitä, että käyttöohje on auttanut heitä tutustumaan uuteen tavoitetuntijärjestelmään sekä oppimaan sen toimintoja. Käyttöohjeen käytön taas koki miellyttäväksi 6/7 vastaajaa.

Oppiminen, ennakoiminen ja motivaatio: 2/7 vastaajasta koki, ettei oppinut ennakoimaan käyttöohjeen avulla järjestelmässä toistuvia toimintoja. Tämä viittaa puutteisiin selkeydessä tai esimerkkien kattavuudessa. Näiden vastaajien tuloksia tulkitessa, toinen oli hyvin tyytyväinen, ja toinen ei ollut tyytyväinen ollenkaan. Tämä on sikäli mielenkiintoista, että toinen vastaajista oli kokenut oppineensa kuitenkin hahmottamaan järjestelmää, kokenut käyttöohjeen visuaalisesti vaivattomaksi lukea eikä hän kaivannut lisätekstejä kuviin tai lisää ohjeita käyttöohjeeseen. Kaikkiaan, hän oli kokenut löytäneensä etsimänsä tiedot helposti ja antoi positiivisen käyttäjäkokemuksen. Voidaan päätellä, että vaikka vastaaja ei oppinut ennakoimaan järjestelmässä toistuvia toimintoja, ohjeen sävy, rakenne, visuaalinen esitys, tiedon löydettävyys ja yleinen käytettävyys tukevat positiivista suhtautumista uuden järjestelmän oppimiseen. Käyttäjä koki selkeästi löytäneensä tarvitsemansa tiedon käyttöohjeesta, mikä viittaa siihen, että käyttöohje on toimiva ja informatiivinen tiedon löydettävyyden osalta.

Toinen vastaaja ei kokenut löytävänsä tietoa käyttöohjeesta, kieli ei ollut hänelle selkeää, tietoa oli liikaa ja tiedon löydettävyys ei ollut helppoa. Negatiiviset tunnekokemukset vaikuttavat oppimiseen ja epävarmuuden tunteeseen, ja vahvistavat toisiaan. Tietomäärää oli mahdollisesti liian vaikeaa hallita, mikä lisää kuormitusta ja haittaa kokonaisuuden sisäistämistä. Vastaaja ilmaisi esitystavan olevan yhtenäinen ja visuaalisesti vaivatonta lukea, sekä käyttöohjeen motivoineen häntä uuteen järjestelmään tutustumisessa. Hän ei ollut tyytyväinen yleisesti eikä kokenut käyttöohjeen käyttöä miellyttäväksi. Käyttöohjeen kanssa opettelu ei myöskään tuntunut luottavaiselta. Nämä kaikki viittaavat siihen, että vaikka visuaalisesti käyttöohje on toimiva, ongelmat liittyvät käyttöohjeen tiedon löydettävyyteen ja rakenteen sekä kokonaisuuden ymmärtämiseen. Nämä kertovat siitä, että vaikka käyttöohjeen yleinen viesti tavoitti vastaajan, hyödyt eivät kuitenkaan ylittäneet odotuksia tai huonoa kokemusta käytettävyydessä. Käyttäjäkokemus jäi kielteiseksi eivätkä positiiviset kokemukset tukeneet tarpeeksi oppimista ja muistamista.

Miten on huomioitu esteettömyys ja käyttäjät, jotka eivät ole harjaantuneita erilaisten järjestelmien käyttöön?

Miten koettiin **visuaalinen näkökulma ja ymmärrettävyys**: Suurin osa vastaajista piti käyttöohjetta visuaalisesti vaivattomana tulkita ja löysi etsimänsä tiedon käyttöohjeesta. Yhtä mieltä oltiin siitä, että kokonaisuus toimii ja että esitystapa oli yhtenäinen koko käyttöohjeessa.

Käytetty kieli. Yksi vastaaja ei pitänyt käytettyä kieltä selkeänä. Vastaaja oli tyytyväinen visuaaliseen kokonaisuuteen, mutta käyttöohje oli liian pitkä ja liian yksityiskohtainen, eikä vastaaja kokenut oppineensa ennakoimaan järjestelmän erilaisia toimintoja käyttöohjeen avulla. Vastaaja koki, ettei hän löytänyt etsimäänsä tietoa käyttöohjeen avulla. Vastaaja ei ollut testannut hakutoimintoa. Tämä käyttäjä oli ainoa, joka vastasi, ettei käyttöohjeen käyttäjäkokemus ollut positiivinen.

Visuaalisuus, yleinen selkeys ja yhtenäisyys. Yksi vastaajista ei pitänyt käyttöohjetta visuaalisesti vaivattomana lukea (fontti, kirjainten koko, värit, kuvat). Hänen vastauksiaan tarkasteltaessa voidaan todeta, että hän oli kuitenkin kokenut kielen olevan selkeää ja esitystavan olevan yhtenäinen. Hän löysi tarvitsemansa tiedot nopeasti ja oli testannut hakutoimintoa käyttöohjeen sisällä. Vastaaja oli tyytyväinen, eikä ollut kokenut ärsyyntymistä vaan ennemminkin kiinnostumista. Hän oli vastannut myös kokevansa itsensä motivoituneeksi, ja uskon että oma asenne ja motivaatio ovat vaikuttaneet positiivisen kokemuksen muodostumiseen, sekä tietojen havainnointiin ja kokonaisuuden tulkintaan, vaikka käyttöohjeen visuaalinen lukeminen ei ole ollut paras mahdollinen.

Selittävät kuvatekstit, yleinen selkeys ja yhtenäisyys. Yksi vastaajista oli kaivannut kuviin selittäviä tekstejä. Hän oli kokenut käyttöohjetta käyttäessään niin turhautumista, tyytyväisyyttä kuin kiinnostustakin ja antoi loppuarvioksi positiivisen käyttökokemuksen. Tämä vastaaja oli kokenut käyttöohjeen käytön miellyttävänä, oli löytänyt etsimänsä tiedon järjestelmästä sekä hahmotti uuden järjestelmän mielestään hyvin. Tässä tapauksessa hyödyt voittavat puutteet ja loppuarvio käyttäjäkokemuksesta on positiivinen.

Hakutoiminto. Vastaajista vain kaksi oli testannut hakutoimintoa käyttöohjetta käyttäessään. Tämä voi kertoa siitä, ettei hakutoimintoa koettu tarpeelliseksi kokeilla. Se voi viestiä myös siitä, etteivät vastaajat joko osanneet käyttää tai huomanneet testata tätä toimintoa.

Millainen kokemus käyttöohjeesta jäi mieleen ja tukeeko se uuden järjestelmän opettelua ja käyttöönottoa? Esitystavan koettiin olevan yhtenäinen kokonaisuus (8/8). Käyttöohjeessa käytetty kieli koettiin pääosin selkeänä (7/8). Järjestelmän käytön opettelu koettiin pääosin luottavaiseksi (6/8). Tunnetilat vaikuttavat motivaatioon, oppimiseen, ymmärtämiseen ja ruokkivat opittua asennetta sekä tiettyä käyttäytymismallia. Turhautumista tai ärtyneisyyttä oli kokenut 3/8 ja tyytyväisyyttä tai helpotusta oli kokenut 4/8. Vaikka vastaajista kolme ei kokenut uteliaisuutta tai kiinnostusta järjestelmää kohtaan käyttöohjeeseen tutustuessaan, kokivat kaikki kahdeksan vastaajaa, että käyttöohje motivoi heitä järjestelmään tutustumisen kannalta ja että he osaavat hahmottaa uuden järjestelmän käyttöohjeen perusteella.

Yksityiskohtaisuus, pituus. Vastaajista 2/8 koki käyttöohjeen liian pitkänä ja liian yksityiskohtaisena. Visuaalisesti sitä pidettiin vaivattomana lukea ja kokonaisuutta pidettiin yhtenäisenä. Käyttöohjeen koettiin auttaneen uuteen järjestelmään tutustumisessa ja sen oppimisessa, mutta molemmat vastaajat vastasivat tietoa olevan tarpeeksi, tiedon olevan liian yksityiskohtaista ja että käyttöohje on liian pitkä. Myöskään opettelua käyttöohjeen kanssa ei koettu luottavaiseksi. Tämä viittaa turhautumiseen ja kykenemättömyyteen löytää liian suuren tietomäärän seasta etsimäänsä. Käyttöohjeen muoto on koettu rasakaksi.

Käyttöohjeen käyttö. Käytön oli kokenut miellyttävänä 6/7 vastaajasta (yksi tyhjä vastaus). Positiiviseksi käyttökokemuksensa koki 7/8 vastaajasta ja tyytyväisyyttä käyttöohjeeseen arvioitaessa hyvin tyytyväisiä oli 4, ihan ok tyytyväisiä 3 ja yksi vastaajista ei ollut tyytyväinen käyttöohjeeseen. Kaikki 8 vastaajaa kokivat käyttöohjeen motivoivana, uuden järjestelmän kannalta. 7/7 vastaajaa koki, että käyttöohje auttoi heitä tutustumaan uuteen järjestelmään ja 7/8 koki että käyttöohje ohjeisti heitä ongelmatilanteiden välttämässä.

Kaikki vastaajat kokivat, että käyttöohje auttoi järjestelmän oppimisessa ja hahmottamisessa. Kaikki vastaajat pitivät käyttöohjetta motivoivana uuteen järjestelmään tutustumisen kannalta. Tämä osoittaa, että käyttöohjeella on vahva vaikutus käyttäjien rohkaisemiseen ja järjestelmän omaksumiseen. Kaikki vastaajat pitivät käyttöohjetta yhtenäisenä kokonaisuutena ja visuaalisesti vaivattomana lukea. Visuaalinen selkeys tukee käyttäjien oppimista ja vähentää sisällön aiheuttamaa stressiä. Käyttöohjeella on selvästi positiivinen rooli uuteen järjestelmään siirtymisen tukemisessa, erityisesti motivoinnin ja oppimisen osalta. Vaikka osa käyttäjistä koki epäluottamusta tai turhautuneisuutta, kaikki vastaajat ilmaisivat kykenevänsä hahmottamaan järjestelmän käyttöohjeen avulla.

Käyttäjistä 2/7 koki, että heille jäi epäluottava kokemus järjestelmää kohtaan, koska siinä ilmenee virheen tekopaikkoja. Kuitenkin he vastasivat olevansa motivoituneita ja ovat tunteneet innostusta sekä tyytyväisyyttä (osa koki myös turhautuneisuutta) tutustuessaan järjestelmään. Kaikki vastaajat ilmaisivat kokevansa, että hahmottavat uuden järjestelmän ja luottavaiseksi järjestelmän opettelua käyttöohjeen kanssa arvioi 6/8. Käyttöohjeella on siis merkitystä siihen, miten uuteen järjestelmään suhtaudutaan ja miten sitä hallitaan. Käyttöohje voi myös antaa itseluottamusta uuden järjestelmän käyttäjille.

Positiiviset tunteet: Vastaajista 4/8 oli kokenut tyytyväisyyttä tai helpotusta ja 5/8 vastaajaa oli kokenut myös kiinnostusta tai uteliaisuutta käyttöohjeeseen tutustuessaan.

Suurimmalla osalla vastaajista, jotka eivät kokeneet negatiivisia tunteita, käyttöohjeen muut ominaisuudet, kuten visuaalisuus ja selkeys, onnistunut tiedon havainnointi, oppiminen ja tiedon prosessointi, tukivat positiivista kokemusta. Kaikkien näiden vastaajien vastauksissa on havaittavissa jonkin kysymyksen kohdalla ”negatiivinen” kokemus ja he ovat antaneet vastaukseksi positiivisen käyttäjäkokemuksen. Onnistumisen kokemuksia oli kuitenkin enemmän ja vastaajat suhtautuivat kohtaamiinsa kehityskohteisiin, myönteisellä asenteella.

Negatiiviset tunteet: Ärtynisyyttä tai turhautuneisuutta kokeneita oli 3/8 vastaajista. Heidän vastauksiaan tutkiessa saa selville mikä on nostattanut näitä tunteita. Heistä kaksi koki käyttöohjeen liian pitkänä ja yksityiskohtaisena. Näistä toinen ei löytänyt etsimäänsä tietoa eikä pitänyt käyttöohjeen kieltä selkeänä. Kolmas vastaaja oli kaivannut selittäviä kuvatekstejä käyttöohjeeseen. Kahdelle oli myös jäänyt epäluottavainen olo järjestelmää kohtaan, kun käyttöohje varoittaa virheen mahdollisuuksista (kolmas ei vastannut kaikkiin kysymyksiin). Tyytyväisyyttä nämä vastaajat arvioivat luokissa: hyvin tyytyväinen, ihan ok ja en ole tyytyväinen. Negatiivisia tunteita kokeneista vastaajista kaksi antoi positiivisen käyttäjäkokemuksen. Vastauksista voidaan päätellä, että negatiivisia tunteita kokeneet kohtasivat vaikeuksia käyttöohjeen käytössä, kuten tiedon havaittavuuden tai löytyvyyden suhteen. Myös kieli koettiin haasteena. Turhautuneisuutta kokeneista 2 vastaajaa mainitsi kokeneensa myös positiivisia tunteita (motivaatio, uteliaisuus/kiinnostus).

5.2.1 Yhteenveto vastausten tuloksista

Suurin osa vastaajista vastasi olevansa tyytyväisiä käyttöohjeeseen, mutta "Ihan ok" -tyytyväisten määrä viittaa mahdollisuuksiin parantaa tiettyjä osa-alueita. Käyttöohjeen suurimmaksi vahvuudeksi

nousi vastausten perusteella ohjeen selkeys kokonaisuutena, kun taas kehitystä kaivattiin tiedon löydettävyydessä (tiedon määrä ja sanaston käyttö). Käyttöohje tukee oppimista yleisesti hyvin, mutta yksi vastaaja ei kokenut kieltä selkeäksi, mikä osoittaa tarvetta huomioida erilaisten käyttäjäryhmien erilaisia tarpeita.

Vastaajat kokivat käyttöohjeen hyödyllisenä apuna tavoitteenaan oppia käyttämään uutta järjestelmää, vaikka se ei täysin vastannut heidän odotuksiaan. Käyttöohjeessa oli riittävästi tietoa opastaa olennaisiksi koettujen asioiden oppimisessa ja ymmärtämisessä. Yksityiskohtien määrä vaikuttaa osaan käyttäjistä negatiivisesti, joten sisältöä voi olla tarpeen tiivistää. Tulosten perusteella käyttöohje koettiin motivoivana uuteen järjestelmään tutustumisen kannalta, sekä tuki käyttäjiä oppimaan ja hahmottamaan uusi järjestelmä ja sen toiminnot.

Lisätutkimuksia aiheesta tarvittaisiin, jotta voitaisiin tehdä analyysiä pidempikestoisesta käyttäjäkokemuksesta sekä käyttöohjeen kyvystä tukea suunnittelijaa järjestelmän käyttämisessä.

5.2.2 Kehitysmahdollisuudet

Käyttöohjetta voisi tiivistää tai jakaa eri osiin. Vaihtoehtoiset lukutavat voisivat toimia, jos saatavana olisi erilaisia vaihtoehtoja, kuten pikaopas ja yksityiskohtainen ohje. Käyttöohjeen asiasisältö voitaisiin myös kuvata videolle, jolloin samat asiat voitaisiin esittää nopeammin ja katsoja voisi prosessoida tietoa useilla aisteilla yhtä aikaa.

Lisää huomiota kielen selkeyteen, kansantajuisuuteen ja visuaalisuuteen, koska näiden tekijöiden parantaminen helpottaisi tiedon omaksumista ja lisäisi tyytyväisyyttä, mikä taas ruokkisi motivaatiota. Selittävillä kuvateksteillä voitaisiin tukea järjestelmän eri toimintojen toimivuuden selittämistä. Käyttöohjeessa voitaisiin myös visuaalisesti korostaa sitä, miten ongelma tilanteista selvittää.

Käyttöohje sisältää liikaa yksityiskohtia joidenkin vastaajien näkökulmasta, mutta toiset vastaajat löysivät tarvitsemansa tiedon. Käyttöohjeen tietosisältöä voisi arvioida uudestaan ja tiivistää mahdollisuuksien mukaan. Epäluottamuksen vähentämiseksi käyttöohjeessa voisi korostaa selkeitä ohjeita virheiden välttämiseen ja tarjota esimerkkejä turvallisista toimintatavoista.

6 POHDINTA

Työn tarkoituksena oli tarkastella, miten käyttöohjeen laatimisessa voidaan huomioida käyttäjäkokemusta ja tukea siirtymistä uuden järjestelmän käyttöön. Käyttöohjeen käytettävyydellä on suuri merkitys siihen, miten käyttäjä uuteen järjestelmään suhtautuu ja millainen asenne uutta järjestelmää kohtaan tulee olemaan. Tutkimuskysymykseen saatiin vastaus, sillä käyttöohjeen laatimisen prosessissa selvitettiin useita erilaisia osa-alueita ja keinoja, joilla voidaan vaikuttaa järjestelmän käyttöönoton käyttäjäkokemukseen positiivisesti.

Tärkeintä käyttöohjeen laatimisessa on, että kaikki käyttämisen oppimiseen ja ymmärtämiseen tarvittava tieto on saatavilla käyttöohjeessa. Rakenteen on oltava johdonmukainen ja sisällysluettelon avulla käyttäjä kykenee navigoimaan käyttöohjeessa vaivattomasti. Kuvien ja tekstien on oltava toisiaan tukevia ja vastattava järjestelmää. Näissä onnistuttiin.

Käyttöohjeesta tuli mielestäni pitkä, mutta kaikki toiminnot on selitetty läpi ja käyttöohjeen lukeminen selaillen onnistuu. Joillakin osioilla on perässään samat toiminnot, kuten säästöprosentti ja sulkurivit, mutta valitsin esitellä ne läpi jokaiselle riville uudelleen, ettei käyttäjän tarvitsisi hyppiä ohjeessa edestakaisin. Joillakin riveillä näillä toiminnolla oli myös pieniä eroja, joten kaikki toiminnot käydään käyttöohjeessa läpi aina toimintokohtaisesti.

Käyttöohjeen miellyttävään käytettävyyteen tulee myös kiinnittää huomiota. Miellyttävä teksti on helppoa lukea, se on yksinkertaista ja rytmitettyä. Erilaiset toiminnot eroteltiin ohjeeseen otsikoimalla toiminnon nimellä ja lihavoimalla otsikko. Sisällysluettelo helpottaa tiettyjen toimintojen selaamista käyttöohjeesta, ilman, että koko ohjetta on luettava läpi. Sen avulla voi myös etsiä ratkaisua johonkin yksittäiseen järjestelmäriiviin liittyvään ongelmaan.

Käyttäjäpsykologiselta kannalta pyrittiin huomioimaan käyttöohjeen saavutettavuus. Lisäksi viikkopalavereissa, joissa järjestelmää esiteltiin, pyrittiin vaikuttamaan suunnittelijoiden ennakoasenteisiin positiivisella tavalla, jotta syntyvät ennakkokäsitykset tukisivat uuden järjestelmän oppimista.

Käyttökokemuskyselystä sekä viikkopalavereissa saadun palautteen perusteella osa suunnittelijoista koki käyttöohjeen liian pitkänä ja yksityiskohtaisena. Enemmistö vastanneista kuitenkin koki, että tar-

vittavat tiedot ovat saatavilla eikä ohje ole liian pitkä. Saatujen kysymysten laadusta pystyttiin päättämään, etteivät vastaajat olleet lukeneet käyttöohjetta kokonaan tai luettua tietoa ei huomattu tai sisäistetty. Ihmisten kyvyt käsitellä suuria määriä tietoa tai ohjeita ovat erilaiset ja siksi käyttöohjeen olisikin tärkeää olla mahdollisimman lyhyt ja yksinkertainen. Käyttöohjetta laadittaessa pyrittiin huomiomaan erityisesti suunnittelijat, jotka eivät ole käyttäneet vastaavia järjestelmiä aiemmin, ole kokeneita järjestelmien käyttäjiä tai tehneet työtä tuotannosuunnittelun parissa. Käyttöohjetta voisi kehittää tiivistämällä ja luomalla uutta otsikointia, joka auttaisi etsityn tiedon etsimisessä.

Olen erittäin tyytyväinen työn lopputulokseen, erityisesti käyttöohjeiden rakenteeseen ja sisältöön sekä käyttökokeuskyselyn suunnitteluun ja toteutukseen. Työn tekstiosuudet onnistuivat tavoitteiden mukaisesti ja tukevat opinnäytetyön kokonaisuutta. Prosessi tarjosi arvokasta oppimista sekä käytännönläheistä kokemusta käyttöohjeiden laatimisesta, käyttäjäpsykologisesta näkökulmasta ja käyttäjäkokemuksen arvioinnista. Uskon, että käyttöohjeesta tulee olemaan ISS Palveluille ja tuotannosuunnittelijoille hyötyä tulevaisuudessa.

LÄHTEET

Haurinen, E. 2025. *Käyttäjäkokeuskysely tavoitetuntijärjestelmän käyttöohjeesta*. Excel tiedosto. ISS Palvelut Oy. Viitattu 8.4.2025

Jokela, T. 2010. *Navigoi oikein käytettävyyden vesillä: Opas käytettävyysohjattuun vuorovaikutussuunnitteluun*. Pello: Väylä-yhtiöt.

Korpela, J. K. 2019. *Kirjoita asiaa*. Arkisen asiakirjoittamisen opas. Saatavissa: <https://jkorpe-la.fi/kirj/index.html> Viitattu: 20.2.2025

Korpela, J. K. 2002. *Ohjeen kirjoittaminen*. Arkisen asiakirjoittamisen opas. Saatavissa: <https://jkorpe-la.fi/kirj/index.html> Viitattu: 20.2.2025

Kujala, T., Kuuva S., Kymäläinen T., Leikas J., Liikkanen L., Oulasvirta A. & Saariluoma P. *Ihminen ja teknologia - Hyvän vuorovaikutuksen suunnittelu*. 2010. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy

Lahti, M. *Teknisten dokumenttien visuaalinen käytettävyys*. Opinnäytetyö. Saatavissa: https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/2331/osuva_4301.pdf?sequence=1&isAllowed=y Viitattu: 20.2.2025

Martikainen H. 2019. *Käyttöohjeiden käytettävyys*. Pro Gradu -tutkielma. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/117021/MartikainenHeidi.pdf?sequence=2&isAllowed=y> Viitattu: 21.2.2025

Morville, P. 2004. *User Experience Design*. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://semanticstudios.com/user_experience_design/ Viitattu 28.2.2025.

Nielsen, J. 1993. *Usability Engineering*. E-kirja. Academic Press. Saatavissa: https://books.google.fi/books?id=DBOowF7LqIQC&printsec=frontcover&hl=fi&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false Viitattu: 25.2.2025.

Nykänen O. 2002. *Toimivaa tekstiä*. Helsinki: Tekniikan Akateemisten Liitto TEK.

Näsänen, R. 2017. *Visuaalisen käytettävyyden opas*. Kolmas painos. Saatavissa: <https://nasanen.com/Opas2007.pdf> Viitattu: 28.2.2025.

Palviainen, J. 2017. *Miten käyttäjäkokeemus eroaa käytettävyydestä?* Blogikirjoitus 10.7.2017. Profit Software. Saatavissa: <https://profitsoftware.com/mitenkayttajakokemus-eroaa-kaytettavyydesta/?lang=fi> Viitattu 25.2.2025.

Sinkkonen, I., Kuoppala, H., Parkkinen, J. & Vastamäki, R. 2006. *Käytettävyyden psykologia*. Helsinki: dita Prima Oy.

SFS-EN IEC/IEEE 82079-1:2020. *Osa 1: Periaatteet ja yleiset vaatimukset*. Tuotteiden käyttöohjeiden laatiminen. 2020. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto SFS

Starch, H. *Kunnossapidon työnohjausjärjestelmän käyttöohjeen laatiminen*. 2020. Opinnäytetyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/339430/Starck_Hanna.pdf?sequence=3&isAllowed=y Viitattu 20.2.2025.

Heidi Martikaisen kokoamat suunnitteluperiaatteet käyttöohjeille.

Suunnitteluperiaate	Periaatteen soveltaminen
Tehtäväkeskeisyys	<p>Rakenna tehtävien suorittamisesta kokonaisuus, joka näkyy myös esimerkiksi otsikkotasolla.</p> <p>Anna käyttäjälle yksinkertaisia tehtäväsarjoja, jotka tähtäävät konkreettiseen ja käyttäjän tavoitteiden mukaiseen lopputulokseen.</p> <p>Kannusta käyttäjää toimimaan ja kokeilemaan.</p> <p>Muista tasapaino yksityiskohtaisen ja avoimen ohjeistuksen sekä toiminnan ja tiedon välillä</p>
Oikea kirjoitustyyli	<p>Kirjoita selkeästi, asiallisesti ja oikeinkirjoituksen mukaisesti.</p> <p>Käytä imperatiivia ja aktiivilauseita sekä puhuttele käyttäjää suoraan.</p> <p>Vältä lyhenteitä.</p>
Yksinkertaisuus	<p>Kirjoita lyhyesti ja ytimekkäästi, kerro vain oleellinen.</p>
Tiedon saatavuus	<p>Tee käyttöohjeesta helposti selattava.</p> <p>Esitä tieto havaittavassa muodossa.</p> <p>Ohjaa käyttäjä oikeaan paikkaan.</p>
Virheiden estäminen ja käsittely	<p>Estä virheet mahdollisuuksien mukaan ja tarjoa käyttäjälle apua virheenratkaisuun.</p> <p>Kerro käyttäjälle virheistä hieman enemmän: miksi virhe tapahtui ja miten sen voi korjata. Korosta virheenkorjauksen yleisperiaatteita erilaisissa tilanteissa.</p> <p>Sijoita virheisiin liittyvä tieto mahdollisimman lähelle kuvausta toiminnosta, jossa virhe saattaa tapahtua.</p>
Yhtenäisyys	<p>Huomioi yhtenäisyys sanavalinnoissa, kirjoitusasussa, rakenteessa ja ulkoasussa.</p>
Tosielämän vastaavuus	<p>Esitä tieto luonnollisessa järjestyksessä ja viittaa tosielämän konsepteihin sekä tehtäviin.</p> <p>Nimeä käyttöliittymäelementit ja järjestelmän palaute samoin kuin itse käyttöliittymässä.</p> <p>Hyödynnä käyttäjien kokemusta kirjoista: lisää sisällysluettelo, johdanto, hakemisto ja sanasto.</p> <p>Käytä käyttäjille tuttua kieltä, unohda tekninen ammattisanasto.</p> <p>Tarkista, että tiedot on oikein esitetty</p>
Joustavuus	<p>Mahdollista lukeminen vapaassa järjestyksessä.</p> <p>Rakenna luvut toisistaan riippumattomiksi.</p> <p>Tarjoa oikoreittejä.</p>

Liite 2 Käyttöohje tavoitetuntijärjestelmän käyttöönottoon ISS Palvelut Oy:n omistuksessa.