

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalous / verkkoliiketoiminta

Jaana Kuisma

SÄHKÖISEN LOMAKKEEN KÄYTTÖOHJEEN LAATIMINEN

Opinnäytetyö 2010

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalous

KUISMA, JAANA

Sähköisen lomakkeen käyttöohjeen laatiminen

27 sivua + 28 liitesivua

Työn ohjaaja

Lehtori Päivi Hurri

Toimeksiantaja

Lähialuematkat Oy

Toukokuu 2010

Avainsanat

dokumentaatio, dokumentointi, käyttöohjeet, ohjeet

Lähialuematkat on Helsingissä toimiva matkatoimisto, joka välittää myös Venäjän viisumeita. Helpottaakseen viisumikäytäntöä he ovat luoneet Odan, sovelluksen joka on jokaisen viisumihakijan käytössä. Odan kaikki sovellusosiot ovat Lähialuematkojen kehittämiä. Odaan ei ole aikaisemmin ollut minkäänlaisia käyttöohjeita.

Työn tavoitteena on luoda mahdollisimman helppokäyttöiset ja informatiiviset ohjeet joita jokaisen on mahdollista käyttää. Ohjeet ovat suunniteltu niin yksityishenkilöiden kuin yrityksiensäkin käyttöön. Käyttöohjeiden tarkoituksena on opettaa ja opastaa viisumianomukseen liittyvissä ongelmissa ja yksinkertaistaa koko hakuprosessia.

Työssä käsitellään, kuinka ihmisen psykologia määrää, millaiset ohjeet ovat helpoimmat ymmärtää ja minkälaisien ohjeiden kautta on helpoin oppia asiat. Teoriaosuus määrittelee suppeasti ihmisen oppimisen perusteita ja hahmolakien vaikutusta käyttöohjeiden laadintaan. Teoriaosuudessa selvitetään kuvien ja värien käyttöä, sekä hyvän ohjeen vaatimuksia.

Työn tuloksena ovat käyttöohjeet neljälle eri sovellusosiolle. Visaorderin ohjeet ovat yksityishenkilöille suunnattu ja order -yrityksille. Localization:n ja customers:n ohjeet ovat suunnattu lähinnä Lähialuematkojen uusille ja kokemattomille työntekijöille.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Business Management

KUISMA, JAANA

Bachelor's Thesis

Supervisor

Commissioned by

May 2010

Keywords

Instructions for an electronic visa form

27 pages + 28 pages of appendices

Hurri Päivi, Senior Lecturer

Russian Tours Oy LTD

documentation, instruction, manual, user manual

Russian Tours is a travel agency located in Helsinki. Russian Tours provides not only travels, but also visas to Russia. They have created a web-based application that will help customers apply for a visa. All of the Oda's applications are made by Russian Tours. There are no manuals for Oda before this.

The goal was to make an informative manual that is easy to use for anyone. The manual is designed for a private person and for company use. The main purpose is that the manual explains how to use the application and how to apply for a visa. The manual also simplifies the whole visa application process.

The theory is about how human psychology determines how people learn and what kind of instructions are easiest to use and learn from. It also defines how people see figures and how they affect the manual. The documentation of the instructions is vital, and it is necessary to learn how to use different colors and images.

The outcome are four separate manuals for four different applications. The instructions for visa order are designed for private persons, when the order's instructions are mostly for companies. Localization and customers' instructions are designed for new employees.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6		
2	TYÖN RAJAUS	7		
	2.1	Lähtötilanteen kuvaus	7	
	2.2	Selainpohjainen sovellus, Oda	8	
		2.2.1	Oda visaorder	8
		2.2.2	Oda order	8
		2.2.3	Oda localization	9
		2.2.4	Oda customers	9
	2.3	Tavoitteet	9	
3	OPPIMINEN	10		
	3.1	Oppimisen perusteita	10	
	3.2	Näköaisti ja näköhavaintojen jäsentäminen	11	
	3.3	Hahmolakeja	11	
		3.3.1	Läheisyys	12
		3.3.2	Samanlaisuus	12
		3.3.3	Yhteenliittyminen	13
		3.3.4	Sulkeutuvuus	13
4	KÄYTTÖOHJEIDEN LAATIMINEN	13		
	4.1	Vaatimukset hyvälle ohjeille	14	
	4.2	Ohjeet osana dokumentaatiota	15	
	4.3	Digitaalisen oppimateriaalin käyttö oppimisen tukena	16	
5	TYÖN TOTEUTUS	17		
	5.1	Käyttöohjeiden suunnittelu	17	
	5.2	Ulkoasu ja rakenne	19	
		5.2.1	Värit	20
		5.2.2	Kuvien käyttö	21

5.3 Työn vaiheet	22
5.4 Käytettävyys	23
6 TULOKSET JA POHDINTAA	25
LÄHTEET	27
LIITTEET	
Liite 1. Selainpohjaisen sovelluksen käyttöohje: Visaorder	
Liite 2. Selainpohjaisen sovelluksen käyttöohje: Order	
Liite 3. Selainpohjaisen sovelluksen käyttöohje: Localization & Customers	
Liite 4. Venäjän viisumianomuslomake	

1 JOHDANTO

Russian Tours on matkailualan yritys, joka on aloittanut toimintansa vuonna 1992. Alkuaikoina toiminta rajoittui Karjalan kotiseutumatkoihin ja Venäjän viisumeiden välitykseen. Jo parin vuoden toiminnan jälkeen yrityksen matkamyynti kattoi jo koko Venäjän alueen. Venäjä on maa, jossa on kymmenien vuosien aikana tapahtunut paljon, joten organisaatio on osoittanut pystyvänsä toimimaan vaikeissakin olosuhteissa. Russian Toursin henkilökunta koostuu alansa asiantuntijoista, joita tukee laaja yhteistyökumppanien verkosto. Organisaation tavoitteena onkin luoda helppo ja turvallinen reitti matkustaa Venäjälle. Yrityksen tavoitteena on luoda suuri kontakti- ja asiakasverkosto, joka markkinoi itse itseään. (Venäjän viisumi- ja matkapalvelu Lahialuematkat/Russian Tours Oy LTd).

Russian Tours matkatoimisto toimii Helsingin keskustan lähellä Olympiaterminaalia. Russian Tours jakautuu kahteen eri toimistoon, joista toinen on keskittynyt viisumeiden välittämiseen ja toinen matkojen, matkalippujen ja hotellivarausten välittämiseen. Kokonaisuudessaan henkilökuntaa on noin 20 ja toimitusjohtajana toimii Peter Holst. (Venäjän viisumi- ja matkapalvelu Lahialuematkat/Russian Tours Oy LTd).

Työharjoittelun ohessa sain olla mukana Oda-sovelluksen suunnittelussa ja toteutuksessa. Pienessä yrityksessä tehokkaita työntekijöitä on vaikea irrottaa jokapäiväisestä työstään testaamaa sovellusta ja kehittämään siihen toimivat ja käytännölliset ohjeet. Tietotekninen osaamiseni ja halukkuus työhön mahdollistivat työn lankeamisen minulle.

Monet yritykset panostavat sähköisen asioinnin tuomiin mahdollisuuksiin ja Lahialuematkat ei ole poikkeus. Sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan esimerkiksi palveluiden käyttämistä tai lomakkeiden täyttämistä verkossa. Sähköisen asioinnin tavoitteena on luoda sujuvuutta, sekä edesauttaa sähköisten tiedonsiirtomenetelmien kehitystä. (Kansallisarkisto.)

2 TYÖN RAJAUS

2.1 Lähtötilanteen kuvaus

Viisumin anomiseen tarvitaan aina anomuslomake, joka tulee täyttää huolellisesti. Monien matkatoimistojen sivuilla on mahdollista käydä täyttämässä anomus koneella, jonka jälkeen se tulostetaan, allekirjoitetaan ja toimitetaan matkatoimistolle tai suoraan konsulaattiin tarvittavien liitteiden kera. Venäjän viisumi hakeminen on monimutkainen prosessi, jonka yksi suurista ongelmista on täyttää viisumianomuslomake konsulaatin vaatimin säännöin. Tällä hetkellä asiakkaiden toimittamissa anomuksissa on virheitä hyvin paljon, jolloin aikaa kuluu anomuksien uudelleentäyttämiseen joko kotona tai toimistolla. Hyvin usein asiakkailla saattaa olla kiire, jolloin anomuksien täyttö uudelleen ja uudelleen kiristää hermoja ja anomus on lähes mahdotonta saada oikein. Lähialuematkojen oman sovelluksen myötä virheet ovat helpompi ja nopeampi korjata, mikä lisää asiakastyytyväisyyttä. Sovelluksen avulla uusi, korjattu anomus voidaan tulostaa nopeasti ja asiakas voi allekirjoittaa anomuksen joko kotona tai toimistolla. Liitteessä 4 on Venäjän viisumianomuslomake, joka löytyy lähes jokaisen matkatoimiston verkkosivuilta. Anomus on hankala täyttää oikein ilman minkäänlaisia perustietoja. Matkatoimistojen sivut tarjoavat täyttöohjeita, mutta harvemmin viisuminhakija lähtee etsimään niitä, sillä yleensä ongelmaa ei huomata vasta kuin myöhemmin.

Tällä hetkellä viisuminhakuprosessi toimistolla toimii niin, että asiakas toimittaa viisumianomuksen, valokuvan, matkavakuutustodistuksen ja passin Lähialuematkojen toimistolle. Toimistolla jaettavaan anomuksiin liitetään aina tilaustiedot, sekä netissä tulostettava anomus tulostaa aina automaattisesti myös tilausliitteen. Kuitenkin usein käy niin, ettei tilausosiota ole huomattu tai muuten täytetty tai lähetetty ja toimistolta joudutaan ottamaan yhteyttä asiakkaaseen esimerkiksi toimitustapaa varmistaessa. Ennen anomuksen toimittamista konsulaattiin, anomuksen tiedot kirjoitetaan puhtaaksi ja tiedot tallennetaan Lähialuematkojen tietokantaan. Tietojen kirjoittaminen tapahtuu manuaalisesti toimiston henkilökunnan puolesta, joten esimerkiksi kirjoitusvirheet ovat mahdollisia. Odan käytön myötä myös inhimilliset virheet toimistolla saadaan vähennettyä.

Lähialuematkojen sovellusprojektin tavoitteena on helpottaa viisumin hakuun liittyviä prosesseja, jonka seurauksena yritys lähti toteuttamaan netissä täytettävää sähköistä viisumihakemuslomaketta. Viisumianomuslomakkeen täyttäminen on yksi vaikeimmista operaatioista, sillä Venäjän viisumin hakeminen on monimutkainen prosessi. Anomuksissa ei saa olla korjauksia tai konsulaatti ei ota anomusta vastaan. Tämän vuoksi Lähialuematkat pyrkii vähentämään virheitä ja anomuksen täyttökertoja. Yrityksen tavoitteena on helpottaa ja yksinkertaistaa käytäntöjä, joita viisumin hakemiseen liittyy, sekä luoda läpinäkyvyyttä yhteistyökumppaneiden kanssa. Sovellus on lähestulkoon valmis ja sitä kutsutaan nimellä Oda. Oda on verkkopohjainen sovellus, joka toimii myös yrityksen omassa sisäverkossa.

2.2 Selainpohjainen sovellus, Oda

Oda jakautuu neljään eri sovellusosioon. Oda visaorder on verkkopohjainen sovellus joka on kaikille avoin, kun taas Oda order:iin kirjautuminen vaatii tunnukset. Oda localization ja Oda customers ovat Lähialuematkojen omaan käyttöön tarkoitettuja sovellusosioita.

2.2.1 Oda visaorder

Oda visaorder on selaimen pohjautuva sovellus, joka tulevaisuudessa liitetään yrityksen nettisivuille. Visaorderiin pääsee täyttämään anomuksen ilman tunnuksia, ja se on kaikille avoin. Visaorderissa tehdyt anomukset tallentuvat Lähialuematkojen tietokantaan, josta ne voidaan tarvittaessa etsiä hakutoiminnon avulla order-sovellusosion kautta.

2.2.2 Oda order

Oda order on tunnuksilla toimiva sovellus, joka on suunniteltu yrityksille ja yhteistyökumppaneille sekä Lähialuematkojen omaan käyttöön. Order mahdollistaa saman yrityksen monen viisumianomuksen tilauksen samalla kertaa. Orderin kautta on mahdollista etsiä aikaisempia viisumitilauksia sekä muuttaa tilaajan asiakastietoja. Order sisältää hakutoiminnon, jonka kautta on mahdollista etsiä ja tarvittaessa muokata toisen sovellusosion, edellämämainitun visaorderin kautta tehtyjä anomuksia.

2.2.3 Oda localization

Oda localization on tunnuksilla toimiva sovellus, jonka tarkoituksena on helpottaa sivujen muokkaamista. Tämä sovellus on tarkoitettu ainoastaan Lähialuematkojen käyttöön. Localization mukaillee sanakirjaa, johon on talletettu muiden sovellusten eri kielivariaatiot. Localization sisältää kielivaihdojen mahdollistavat sanat ja muun informaation. Localizationiin tehdyt muutokset vaikuttavat muihin Odan sovellusosiin.

2.2.4 Oda customers

Oda customers on sovelluksen asiakashallintaosio, joka sisältää kaikkien Odan käyttäjien tunnukset. Asiakashallinnassa luodaan Odan käyttäjätunnukset ja salasanat kaikille käyttäjille. Sovellus toimii kuitenkin vain puhelinluettelon tavoin, sillä sitä kautta ei määritellä oikeuksia muihin Odan sovellusosiin. Asiakashallintaan pääsee kirjautumaan sisään vain tietyillä käyttäjätunnuksilla. Asiakashallinnassa vain tietyillä oikeuksilla kirjautuneet pääsevät muokkaamaan tietoja. Asiakashallinta sisältää lisäksi myös käyttäjien yhteystietoja. Asiakashallinnasta voidaan tarvittaessa hakea tiettyjen yhdyshenkilöiden yhteystietoja.

2.3 Tavoitteet

Tavoitteena on luoda helppokäyttöiset käyttöohjeet edellä mainituille sovelluksille, jotka ovat suunnattu niin asiakkaille kuin itse Lähialuematkoille. Käyttöohjeiden tarkoituksena on vähentää viisumianomuksiin liittyviä kysymyksiä ja ongelmia. Asiakkaat voivat ohjeita noudattaen tehdä viisumianomukset helposti ja nopeasti käyttämällä Odan tuomia mahdollisuuksia.

Käyttöohjeiden myötä myös asiakkaiden turhat kyselyt pyritään minimoimaan. Kysymyksiin joita esitetään puhelimitse ja sähköpostitse, on tarkoitus olla vastaus suoraan sovelluksessa. Tällöin säästyy niin asiakaspalvelijoiden kuin asiakkaidenkin aikaa, eivätkä esimerkiksi puhelinlinjat tukkeudu niin nopeasti. Ohjeiden myötä Lähialuematkojen asiakaspalvelijat saavat tietoa sovelluksista ja niiden käytöstä, sekä voivat itse helpommin käyttää Odaa ja luoda paremman ja luotettavamman asiakaspalveluympäristön.

Käyttöohjeet tulostetaan Lähialuematkojen henkilökunnan käyttöön. Myös käyttöohjeiden laatiminen PDF-tiedostona mahdollistaisi ohjeiden välittämisen sähköisesti yrityksille ja yhteistyökumppaneille. Ohjeet tulisi olla helposti saatavilla ja tarvittaessa jokaisen viisumianojan käytettävissä. Ohjeiden tavoitteena on olla mahdollisimman selkeät ja helppokäyttöiset, sekä opettaa käyttämään kyseessä olevaa sovellusta tehokkaasti.

3 OPPIMINEN

Käyttöohjeiden teossa on otettava huomioon ihmisen kyvyt muistaa ja oppia asioita. Ohjeet kehitellään osaksi oppimisprosessia, jolloin sovelluksen käyttö helpottuu. Ohjeet ovat oppimisväylä, jonka kautta loppukäyttäjä osaa käyttää sovellusta oikein. Oppimisen ymmärtäminen on käyttöohjeiden suunnittelussa ja toteutuksessa tärkeää, jotta saadaan paras lopputulos, joka tässä tapauksessa on sovelluksen käytön oppiminen.

Oppimisella tarkoitetaan tiedon tallettamista säilömuistiin ja sen palauttamista sieltä. Tieto on käsiteltävä työmuistissa niin, että se tallentuu säilömuistiin. Tiedon tallentamisessa on kaksi eri tapaa. Tietoa voidaan toistaa useita kertoja työmuistissa, jolloin tieto tallentuu säilömuistiin. Toisto auttaa silloin, kun tieto on pidettävä mielessä vain jonkun aikaa. Toinen tapa on yhdistää tieto vanhaan, jo opittuun asiaan, jolloin uusi-kin tieto säilyy työmuistissa. Yhdistäminen on tehokas apukeino silloin, kun tieto on pidettävä mielessä pitkän aikaa. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki. 2006, 176.)

3.1 Oppimisen perusteita

Ihmisen perusluonteeseen kuuluu aktiivinen informaation etsintä. Tallennamme koko ajan muuttuvan informaation, ja se muokkaa maailmankuvaamme ja ympäristöämme. Tätä kutsutaan oppimisprosessiksi. (Rauste-von Wright, von Wright & Soini. 2003, 50.)

Oppimista on erilaista, mutta eri tapoja yhdistää se, että tietoa ei vain tallenneta. Informaatiota käytetään aktiivisesti ja toiminnasta opitaan uutta tilannetta varten. (Wright ym. 2003, 51.)

Ihmisen aistit, kyvyt ja rajoitteet on otettava huomioon silloin, kun suunnitellaan ihmiselle mitä tahansa. Ihminen ei ole kone, vaan psykofysiologinen olento, joka havaitsee aisteillaan. Päättelytekniikat ja ajatustoiminnan ymmärtäminen on hyvin tärkeää käytettävyyden kannalta. (Kuutti 2003, 22.)

3.2 Näköaisti ja näköhavaintojen jäsentäminen

Yksi ihmisen tärkeimmistä aisteista on näköaisti. Aistimus syntyy silmään kohdistuvasta ärsykkeestä, joka käsitellään aivoissa. Aistiminen tapahtuu silmällä, mutta lopullinen näköaistimus on aivojen ja silmien yhteistyötä. (Kuutti 2003, 25.)

Havaitakseen jotain ihmisen verkkokalvolle tuleva ärsyke on käsiteltävä aivoissa. Tietoisuuteen nousee vain pieni osa verkkokalvoille tulevista ärsykkeistä, sillä ihminen voi kohdistaa katseensa vain yhteen kohteeseen kerralla. Kuitenkin aivot käsittelevät myös reuna-alueilla olevan tiedon. Näköaisti on asioita yhdistelevä aisti, jolloin eri hahmolait yhdistävät erillään olevat kuvat ryhmäksi tai yhteenkuuluviksi. (Sinkkonen ym. 2006, 71.)

Valikoivalla tarkkaavaisuudella tarkoitetaan ärsykevirtaa, josta osa ärsykkeistä suodatetaan pois ja osa pääsee tarkempaan tarkkailuun aivoissa. Mitä selvempi viesti on, sitä helpommin se valikoituu tarkempaa prosessointia varten. (Wright ym. 2003, 108–109.)

3.3 Hahmolakeja

Havainnon perustuminen ennalta opittuun on synnynnäistä. Ohjeiden suunnittelussa on tärkeä ottaa huomioon hahmolait, joita ei saa rikkoa. Aivot ryhmittelevät tiettyjä asioita, jotka kuuluvat yhteen. (Kuutti 2003, 27.)

3.3.1 Läheisyys

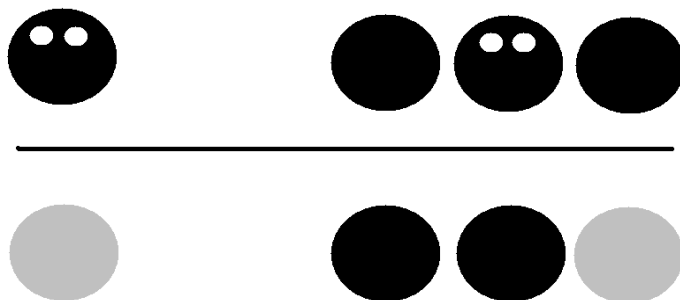
Kuvassa 1 kuvataan sitä, kuinka aivot ryhmittelevät toisiaan lähellä olevat yksityiskohdat ryhmäksi tai omaksi kokonaisuudekseen. (Kuutti 2003, 27).



Kuva 1. Toisiaan lähellä olevat pallot kuvitellaan omaksi kokonaisuudekseen, johon kauempana oleva pallo ei kuulu (Kuutti 2003, 27).

3.3.2 Samanlaisuus

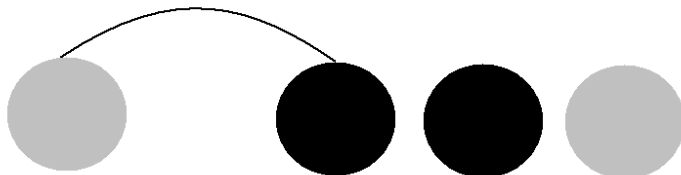
Kuvassa 2 on esimerkki siitä kuinka samanlaiset kuvat tai yksityiskohdat mielletään yhteenkuuluviksi. Sama koskee myös samanvärisiä kohteita. Tämä hahmolaki on yleensä voimakkaampi kuin läheisyyden laki. (Kuutti 2003, 27.)



Kuva 2. Samanväriset tai samankaltaiset pallot kuvitellaan yhteenkuuluviksi (Kuutti 2003, 27).

3.3.3 Yhteenliittyminen

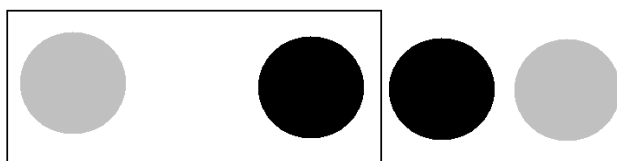
Kuva 3 kuvaa esimerkkiä yhteenliittymisestä. Yhteenliittyminen kumoaa yleensä muut hahmolait. Ihmisen mieli yhdistää kohteet tai yksityiskohdat, jotka ovat liitetty toisiinsa. (Kuutti 2003, 28.)



Kuva 3. Esimerkiksi viivalla yhteen vedetyt kohteet kuvitellaan kuuluviksi samaan kokonaisuuteen (Kuutti 2003, 28).

3.3.4 Sulkeutuvuus

Kuva 4 on esimerkki sulkeutuvuuden hahmolaista. Selkeästi suljettu alue, jonka sisällä kohteet tai yksityiskohdat ovat, mielletään kuuluvaksi samaan ryhmään. (Kuutti 2003, 28).



Kuva 4. Laatikon sisällä olevat kohteet tai yksityiskohdat mielletään samaksi ryhmäksi (Kuutti 2003, 28.)

4 KÄYTTÖOHJEIDEN LAATIMINEN

Käyttöohjeiden puuttuminen voi aiheuttaa jopa tuotteen rikkoutumisen. Väärin ymmärretty tieto voi johtaa virheisiin. Ohjelmistoja suunnittelevien yritysten tulisi panostaa käyttöohjeiden suunnitteluun ja kehittämiseen jopa yhtä paljon kuin itse ohjelmiston kehittämiseen. (Sommerville 2001.)

Käyttöohjeiden tavoitteena on ohjeistaa ja opettaa. Käyttäjän tulee oppia käyttämään tehokkaasti ohjeiden kohteena olevaa tuotetta tai sovellusta. Luodakseen hyödylliset käyttöohjeet on otettava huomioon oppimisen psykologiset seikat. On pidettävä mielessä käyttöohjeiden perimmäinen tarkoitus, joka on auttaa käyttäjää tarvittaessa soveltamaan ohjeita. Ohjeita suunniteltaessa tulee ottaa huomioon käyttäjän tarpeet. On tiedettävä, kuka on loppukäyttäjä ja mitä vaatimuksia hänellä on ohjeelle.

Suunnittelussa on otettava huomioon, että useimmat käyttäjät eivät lue ohjeita tai ne ymmärretään väärin. Suunnittelija ei voi suoranaisesti vaikuttaa tähän, mutta hänen on tehtävä parhaansa ohjeiden suunnittelussa. Harva suunnittelija ymmärtää ohjeiden merkityksen. Ohjeet ovat osa tuotetta ja siksi hyvin tärkeä osa yrityksen markkinointia. (Korpela 2007.)

Ohjeiden tulee olla selkeitä ja yksikäsitteisiä, niin että jopa aloittelijan on helppo ymmärtää ohjeet sekä hahmottaa kokonaisuudet. Siksi on otettava huomioon ohjeiden visuaalinen suunnittelu, jolloin helpotetaan tärkeiden kohtien näkyvyyttä. (Sinkkonen ym. 2006, 109.)

Suunnitellessa käyttöohjeita suunnittelijan on päätettävä erinäisiä seikkoja, jotka koskevat ohjeiden visuaalista ilmettä. On päätettävä jaettavan tiedon määrä, sekä missä muodossa tieto esitetään. Ohjeiden tulee olla loogisia ja edetä sujuvassa muodossa. Suunnittelijan tulee miettiä myös, kuinka käyttäjän katsetta ohjataan tärkeisiin yksityiskohtiin ja tärkeisiin kohteisiin. Lisäksi ohjeiden navigoinnin tulee olla helppoa. Eri osien tasapaino ja ryhmittely on suunniteltava, sekä ottaa esteettinen käyttäjäystävällisyys huomioon. (Sinkkonen ym. 2006, 110.)

4.1 Vaatimukset hyvälle ohjeelle

Käyttäjän on huomioitava ohjeesta kaikki oleellinen tehtävän suorittamiseen kannalta. Asioiden esittäminen ohjeessa ei riitä, vaan käyttäjän on tunnistettava asiat joksikin ja sovellettava niitä. (Sinkkonen ym. 2006, 67.)

Käyttöohjeet eivät ole yrityksen mainos, mutta hyvät ohjeet kuitenkin palvelevat mainoksen tavoin. Ohjeet on hyvä aloittaa kertomalla, mitä tulemaan pitää ja kenelle ohjeet on suunniteltu. Muistisääntönä on hyvä pitää sitä, että kaikki olennainen kerrotaan jo heti alussa. Tärkeät asiat tulee esittää niin, että ne huomataan, eikä niitä tule piilottaa vähäpätöisemmän asian sekaan. (Korpela 2007.)

Käyttöohjeet ovat vuorovaikutuksessa käyttäjän kanssa, jolloin logistiikasta tuttu: ”Juuri oikea tieto oikeaan aikaan oikeassa paikassa”-sanonta pätee myös käyttöohjeiden teossa. Käyttäjän on saatava tarvittava tieto oikeassa muodossa oikeaan aikaan. Käytännössä tämän toteutus voi olla hyvinkin hankalaa. Arkipäivän elämästä tutut konseptit tuovat vuorovaikutussuhteeseen luonnollisuutta. Graafisessa suunnittelussa tulee ottaa huomioon värit ja hahmolait. (Sinkkonen ym. 2006, 51.)

Käyttöohjeet ovat rakennettu niin, että loppukäyttäjä ei pelkästään lue ohjeita, vaan käyttää niitä anomuksen täytön aikana. Käyttäjä tarvittaessa tukeutuu käyttöohjeisiin, jolloin oppimiskokemus paranee ja asia on helpompi omaksua. Ohjeet ovat vuorovaikutuksessa käyttäjän ja lomakkeen kanssa silloin, kun loppukäyttäjä täyttää lomaketta.

4.2 Ohjeet osana dokumentaatiota

Tekstin tulee olla niin asiasisällöltään kuin kieliasultaankin loogista ja virheetöntä. Asioiden tulee olla oikeassa järjestyksessä, ja tekstin seuraamisen tulee olla mahdollista myös ilman ennakkotietoja. Kirjoituksen tulee tarvittaessa selittää käsitteet, joita tekstissä esiintyy. (Mertanen 2007, 28.)

Ohjeita suunnitellessa helpottaa käyttäjäryhmän tunteminen. Ohjeiden kielen suunnittelussa tulee ottaa käyttäjäryhmä huomioon. Esimerkiksi suppealle käyttäjäryhmälle suunnitellut ohjeet voivat käyttää tiettyä sanastoa, joka on suunnatulle käyttäjäryhmälle luonnollista. Lääkäreille suunnatuissa ohjeissa voidaan käyttää lääkärislangia, mutta tavalliselle käyttäjälle kielen tulee olla kuitenkin normaalia arkikieltä ja esimerkiksi tietokonetermejä tulisi välttää. Asiat tulee esittää käyttäjän näkökulmasta, esimerkiksi: ”Olet ostanut 100 kpl Oyj Nokia Abp:n osakkeita”, eikä ”Olemme myyneet sinulle 100 kpl Oyj Nokia Abp:n osakkeita”. Suorille kielloille olisi hyvä löytää aina joku kiertoilmaisu, sillä psykologisten tutkimusten mukaan positiiviset ilmaisut jäävät helpommin mieleen kuin kielteiset. (Kuutti 2003, 52.)

Ohjeiden rakenne on otettava huomioon kappalejaoissa, sillä dokumentaatio luo käytettävyyttä ja luotettavuutta. Sovelluksen ohjeita tehdessä on parasta tehdä kappaleet niin riippumattomia toisistaan kuin mahdollista. Ohjenuorana on hyvä pitää muutamia tärkeitä osa-alueita. On muistettava että kaikissa ohjeissa tulee olla kansilehti, olivat ohjeet kuinka lyhyitä tahansa. Kansilehden tulee sisältää oleellisia tietoja itse ohjeista, kuten esimerkiksi tekijän nimen. Toiseksi on hyvä pitää mielessä, että monen sivun pituisten ohjeiden tulisi sisältää kappalejakoja ja alalukuja. Vaikeaselkoisiin ohjeisiin tulisi aina sisältää hakemisto, sekä tekniset sanat ja termit tulisi selittää ohjeiden käyttäjille. (Sommerville 2001.)

4.3 Digitaalisen oppimateriaalin käyttö oppimisen tukena

Oppimisympäristöksi tarkoitetaan kokonaisuutta, jossa oppiminen tapahtuu. Avoimessa oppimisympäristössä opettajan ja opiskelijan roolit voivat vaihtua, jolloin avoin oppimisympäristö tukee yksilöllistä ja yhdessä oppimista. (Meisalo, Sutinen & Tarhio 2000, 151.)

Vaikka työn pääpainona on kehittää käyttöohjeet, jotka tulostetaan paperille, on silti otettava huomioon sellaiset oppijat, jotka mieluummin lukevat oppimansa tietokoneen näytöltä. Myös ohjeiden jakelu helpottuu, kun ne ovat sähköisessä muodossa. Jokaisen käyttäjän on tarvittaessa kuitenkin helppo tulostaa ohjeet paperille, sillä toisille on helpompaa oppia paperiselta alustalta johon voi esimerkiksi tehdä merkintöjä ja selata kuinka haluaa.

Sisällön ymmärtämisen kannalta on edullisempaa, että tiedonhakuprosessi lähtee oppijasta itsestään. Esimerkiksi hyödytön tieto ei jää oppijan mieleen niin helposti kuin esimerkiksi se, että etsitään lemmikin hoito-ohjeita. Koska digitaalinen oppimateriaali on yleensä multimediamuodossa, yhteyksiä rajoittaa vain laatijan mielikuvitus. (Meisalo ym. 2000, 153.)

Työn tilaajan tarkoituksena on liittää käyttöohjeiden sähköinen versio nettisivuille liitteeksi, jolloin voidaan soveltaa myös verkko-opetuksen tuomia hyötyjä. On myös otettava huomioon työelämän vaatimukset, jolloin oppimisaikaa on rajoitetusti. Tämä on otettu huomioon käyttöohjeiden suppeudessa, ohjeet ovat tiivis paketti, jota jokainen käyttäjä voi sisällysluettelon avulla soveltaa juuri omiin tarpeisiin. Verkossa oleva materiaali lisää oppimiskokemusta myös siinä suhteessa, että jokainen pääsee käsiksi

oppimateriaaliin silloin, kun se itselle sopii. Loppukäyttäjän tiedonhakuprosessi lähtee käyttäjän omista tarpeista, jolloin saavutetaan suurin hyöty informaation perillemenon kannalta.

5 TYÖN TOTEUTUS

Työn toteutuksessa keskitytään ohjeiden tekoprosessiin. Luvuissa esitetään, kuinka teoriaa on hyödynnetty itse käyttöohjeiden teossa sekä kuinka tekoprosessi etenee suunnittelusta itse käyttöohjeiden tekoon.

5.1 Käyttöohjeiden suunnittelu

Käyttöohjeita tehtäessä on jatkuvasti asetettava loppukäyttäjän asemaan. Käyttäjän osaamistaso on otettava huomioon varsinkin silloin, kun osa sovellusta asetetaan jokaisen verkkoa käyttävän ulottuville. Ohjeita tehdessä on muistettava käyttäjien tietotekninen osaaminen samoin kuin on muistettava viisuminhakemiseen liittyvät ongelmakohdat. Visaorderin ohjeet ovat suunnattu lähinnä kaikille hakijoille, riippumatta tietoteknisestä osaamisesta. Orderin ohjeet ovat taas suunnattu lähinnä yrityskäyttöön. Viisumin hakemiseen liittyneet vaikeat asiat on selitettävä mahdollisimman selkeästi, jotta hakija osaa täyttää anomuksensa oikein. Ohjeista ja niiden kielestä on tehtävä mahdollisimman selkeitä ja yksinkertaisia, jolla pyritään eliminoimaan mahdolliset väärinymmärrykset. Suunnittelussa on otettava huomioon myös ohjeiden tiedon määrä. On päätettävä, kuinka paljon tietoa itse ohjeet sisältävät. Käyttöohjeet eivät sisällä aivan kaikkea mahdollista tietoa viisuminhakemisesta, vaan käyttää hyödyksi itse lomakkeelle koodattuja ohjeita. Käyttöohjeet myös antavat tietoa mistä lisäohjeet löytyvät tarvittaessa. Esimerkiksi tietoa viisumin toimitusajoista ei ole lisätty tekstiin, vaan ohjeissa kerrotaan mistä toimitusajat löytyvät Lähialuematkojen omilta verkkosivuilta. Käyttöohjeissa navigoinnin tulee olla helppoa, jolloin sivuilla ei saa olla liikaa informaatiota. Ohjeiden sivut sisältävät vain pari otsikkoa kerrallaan, ja kuva on heti tekstin yhteydessä.

Ohjeita tehdessä on ensimmäiseksi palautettava mieleen eniten asiakaspalveluun tulleita kysymyksiä, jotka liittyvät viisumin hakemiseen. Seuraavaksi on sovellettava eniten askarruttavat kysymykset ja asetettava viisumin hakijan rooliin. Taulukossa 1 listataan usein kysytyjä kysymyksiä, joihin käyttöohjeet vastaavat.

Taulukko 1. Usein kysytyjä kysymyksiä

Aihealue	Kysymys		
Viisumin hakeminen ja täyttöohjeet	Kuinka Venäjän viisumia haetaan?	Mistä löydän ohjeita viisumin hakemiseen? / Mistä teidän nettisivuilta löytyy täyttöohjeet?	
Passi	Täytyykö alkuperäinen passi lähettää? / Tarvitaanko viisumin anomiseen passia?		
Viisumin tyyppi ja matkan tarkoitus	Mitä merkitään viisumin tyyppi-kohtaan?	Mitä merkitään matkan tarkoitukseksi kertaviisumissa / monikertaviisumissa?	
Työpaikan tiedot	Mitä kirjoittaa ”Työosoite-kohtaan” jos on työtön / eläkeläinen / freelancer?		
Matkavakuutus	Täytyykö minulla olla matkavakuutus hakeakseni viisumia?	Minulla on matkavakuutus liiton kautta, tarvitaanko muuta matkavakuutusta?	Voinko hakea viisumia pidemmäksi aikaa kuin matkavakuutukseni on?
Viisumin voimassaolo	Mitä kirjoitan viisumin alkamispäivämääräksi / loppumispäivämääräksi?	Kuinka kauan kertaviisumi / kaksikertaviisumi / monikertaviisumi on voimassa?	
Viisumin palautusoikeus	Voinko saada rahani takaisin jos en käytä viisumia? / Voiko viisumihakuprosessin perua vaikka passi on jo konsulaatissa?		
Valmiin viisumin toimitus	Voiko viisumin toimittaa johonkin muuhun osoitteeseen kuin hakijan?		

Käyttöohjeita luetaan lomakkeen täytön rinnalla, jolloin käyttöohjeista saatu tieto on aktiivisesti käytössä, jolloin oppimisprosessi on tehokkaampaa. Vanha tieto myös yhdistyy samalla uuteen tietoon, kun hakija täyttää lomaketta ja näin ollen oppii myös tekemällä.

5.2 Ulkoasu ja rakenne

Ulkoasua suunniteltaessa on otettava huomioon sovellusten käyttäjien erilaisuus, sillä käyttäjäryhmä on laaja. Ulkoasua suunniteltaessa tulee ottaa myös huomioon vanhuksien ja vammaisten. Loppukäyttäjät voivat olla ensi kertaa viisumia hakevia vanhuksia tai jo kokeneempia koneenkäyttäjiä. Jokainen ohjeosio alkaa perustiedoista. Ensimmäisenä esitetään mistä on kysymys, sekä ohjeistetaan kuinka prosessi etenee pääpiirteittäin. Esimerkiksi asiakkaalle kerrotaan heti alussa, ettei pelkkä lomakkeen täyttö sähköisesti riitä, vaan tarvitaan myös anomuksen paperiversio joka tulee allekirjoittaa ja toimittaa Lähialuematkojen toimistolle yhdessä tarvittavien liitteiden kanssa. Kaikki tärkeä tieto esitetään jo heti alussa, ennen kuin hakija on ehtinyt täyttämään anomusta.

Ikääntyvien näkökyky heikentyy iän karttuessa, jolloin tekstin kontrasti on tärkeää. Paras vaihtoehto näkökyvyn kannalta on musta teksti valkealla pohjalla. Valaistus ja värit vaikuttavat yli 80-vuotiaiden näkökykyyn, ja he näkevätkin esimerkiksi punaisen ja sinisen paremmin kuin violetin ja oranssin. (Sinkkonen ym. 2006, 71–72.)

Vanhuksilla ei yleensä ole juuri kokemusta tietokoneista, jolloin ohjeiden tulee palvella myös heidän tarpeitaan. Jotkin asiat ovat selitetty ”kädestä pitäen”, esimerkiksi automaattinen täyttö ja kalenterin käyttö. Väreissä on käytetty selkeitä ja puhtaita värejä, kuten punaista. Ohjeilla on oltava looginen ja silmää miellyttävä ulkoasu. Tekstissä käytettyjen kirjaimien tulee olla fontiltaan selkeitä, helppolukuisia ja oikean kokoisia. Teksti on fontiltaan Arial, joka on selkeä fontti jokaisen lukea. Tekstissä ei ole käytetty tehostekeinoja, kuten esimerkiksi lihavoitua tai isoja kirjaimia, sillä isot kirjaimet tai muut ylimääräiset tehostekeinot voivat vaikeuttaa tekstin lukemista. Ainoastaan otsikot ovat kirjoitettu suuraakkosin, jotta ne ovat helppo huomata. Käyttöohjeiden lauseet ovat yksinkertaisia ja lyhyitä, jotta kaikkien käyttäjäryhmien on helppo ymmärtää asiat. Käytettävän kielen tulee olla tavanomaista eikä käyttää slangisanoja, joita työpaikalla on kehittynyt. Esimerkiksi termit ”kerta, moni” viittaavat viisumityyppeihin. Termejä ei käytetä käyttöohjeissa, vaan on käytettävä valtakunnallista käyttökieltä ja ohjeissa tulee viitata viisumityyppeihin kokonaisuudessaan sanoin, kuten yksikertaviisumi ja monikertaviisumi. Käyttöohjeissa on pyritty esittämään asiat käyttäjän näkökulmasta. Esimerkiksi käyttöohjeissa käytetty lause: ”Jos hakija on varannut hotellin Lähialuematkojen kautta...” on käyttäjän näkökulmasta, eikä esimerkiksi Lähialuematkojen. Kokeneemmille viisuminhakijoille itse hakuprosessi voi olla tuttu, mutta itse

sovellus ja sen käyttö ei, jolloin ohjeiden tulee olla suunniteltu myös heille. Kokeneemmat käyttäjät voivat soveltaa jo olemassa olevia tietojaan ohjeisiin ja he voivat hypätä kysymyskohtaiset ohjeet yli ja keskittyä sovellusosiota koskeviin ohjeisiin.

Ulkoasun suunnittelu kattaa ohjeiden kokonaisuuden, kuten sisällön sijoittelun ja sommittelun. Hyvä ulkoasu ei ole vain kaunis koriste, vaan sillä on myös tuotteen käytettävyyden kannalta ratkaiseva merkitys. Esimerkiksi hyvin muotoiltuja esineitä on parempi käyttää kuin halpatuotannon esineet, joiden muotoiluun ei ole panostettu yhtä paljon. Rakenne on hyvä pitää yhdenmukaisena, eikä hyvä sommittelu pelasta, jos rakenne on pielessä. Ulkoasu ohjaa käyttäjän huomiota ja havainnointiprosessia. Sommittelussa tulisi pysyä lukusuunnan mukaisessa järjestyksessä, joka länsimaisessa kulttuurissa on vasemmalta oikealle. (Kuutti 2003, 91–92.)

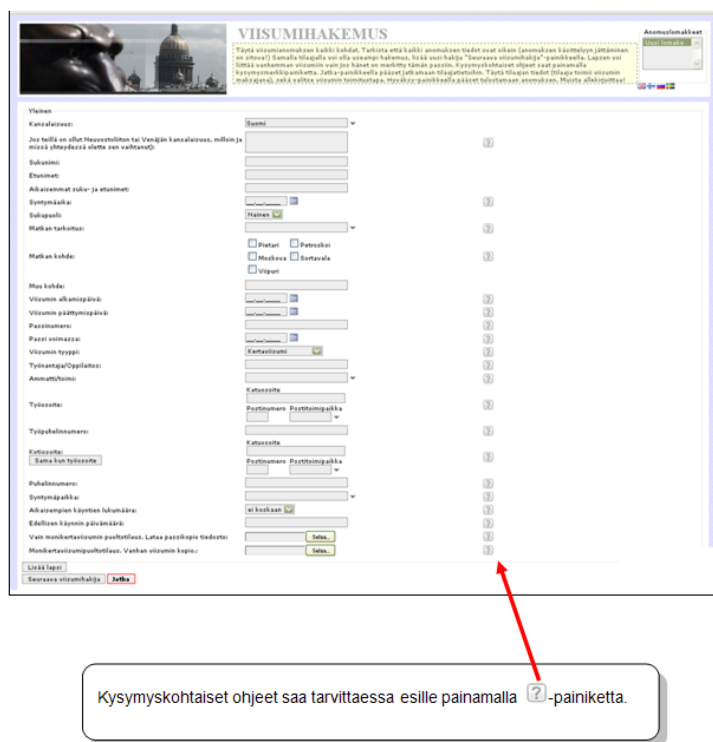
Käyttöohjeiden visuaalisessa suunnittelussa on myös otettava huomio kuvien sommittelu. Kuvat lisäävät käyttöohjeisiin visuaalista ilmettä. Käyttöohjeiden rakenne seuraa anomuksen rakennetta ja mahdolliset ongelmakohdat esitetään kohta kohdalta. Ohjeet etenevät loogisessa järjestyksessä ja seuraavat lomakkeen kysymysjärjestelyä. Ohjeiden kappalejako on laadittu niin, että ne ovat toisistaan riippumattomia jolloin käyttäjän on helppo poimia itselleen tärkeät ohjenuorat. Kappaleiden sisältämät tiedot ovat jaoteltu niin, ettei käyttäjään kohdistuva ärsykevirta nouse liian suureksi ja hän voi keskittyä yhteen asiaan kerrallaan. Sivukohtainen rakenne on väljä, jotta tarkkaavaisuus kohdistuu tiettyyn kohtaan kerrallaan, eikä lukija ahdistu liian suuresta tiedon määrästä.

5.2.1 Värät

Värät sisältävät vahvoja emotionaalisia tunteita ja värät ovat erittäin voimakas suunnittelun väline. Värien avulla käyttäjän huomion voi saada kohdistumaan johonkin tiettyyn tai tärkeään yksityiskohtaan. Esimerkiksi tietyt kentät voidaan tehostaa värien avulla. Värien käyttö luo tunnistettavuutta, käyttömukavuutta sekä estää tulkintavirheitä. Värien avulla voidaan ilmoittaa, jos esimerkiksi jokin tietue ei ole käytössä. Värien tehtävänä on auttaa navigoimaan, muistamaan asioita. (Sinkkonen ym. 2006, 127–128.)

Värejä suunniteltaessa on muistettava tekstin luettavuus sekä värien toimivuus. Helpoimmin luettava tekstin väri on musta valkoisella pohjalla. Käyttöohjeissa on suositeltavaa, että eri värejä ei ole viittä enempää. Voimakkaita vastavärejä, kuten sinistä ja punaista, tulisi välttää vierekkäin. Värien suunnittelussa on myös pidettävä mielessä värien kulttuurillinen vaikutus. (Kuutti 2003, 100–101.)

Länsimaisessa kulttuurissa joillakin väreillä ovat vakiintuneet tietyt roolit. Punainen väri toimii yleensä huomion kiinnittäjänä, jolloin punainen väri toimii tehokkaasti katseen ohjaajana. Punainen väri haalealla pohjalla ei ärsytä katsojan silmää, eikä sitä käytetä ohjeissa voimakkaiden vastavärien kanssa. Käyttöohjeissa on esimerkiksi käytetty punaista nuolta ohjaamaan käyttäjän huomiota. Kuvassa 5 on esimerkki, kuinka käyttöohjeet opastavat loppukäyttäjää.



Kuva 5. Käyttäjän huomion suuntaaminen lomakkeen ohjeisiin.

5.2.2 Kuvien käyttö

Ei ole taattua teoriaa siitä, kumpaa on parempi käyttää kuvaa vai tekstiä. Kuva on helpompi huomata, mutta teksti voi puolestaan olla helpommin ymmärrettävissä. Visuaalisen suunnittelun ja kuvien sommittelun tulee olla harkittu tarkkaan. Hyvä visuaalinen ilme on yksi miellyttävän käytön edellytyksistä. (Kuutti 2003, 97–98.)

Kuvat tarvittaessa täydentävät tekstiä, vaikka niillä on sama tarkoitus kuin itse tekstillä. Kuvat on helpompi muistaa ja lukijan ajatus etenee kuvien myötä. Kuvien tarkoitus on auttaa ymmärtämään ja muistamaan paremmin, sekä ne kertovat, mistä osista kokonaisuus syntyy. Kuvat on myös helpompia muistaa kuin sanat. (Mertanen 2007, 63.)

Kuvat tuovat tekstipohjaisiin ohjeisiin tasapainoa, lisäksi kuvat ovat nopeaselkoisempia kuin pelkkä teksti. Kuvien käyttö helpottaa niin aloittelijan kuin edistyneemmän käyttäjän oppimista, sekä kuvien ansiosta loppukäyttäjä saa selkeän mielikuvan käytettävästä sovelluksesta. Kuvat toimivat tekstin tukena silloin, kun sanalliset kuvaukset eivät enää riitä. Käyttöohjeissa on käytetty paljon kuvia, ja kuvat ovat isoja ja selkeitä, jolloin myös likinäköiset hyötyvät niistä.

5.3 Työn vaiheet

Sovelluksella ei ole aikaisempia käyttöohjeita, joten ohjeet tuli suunnitella alusta asti. Suunnittelun jälkeen oli tehtävä itse ohjeet. Käyttöohjeiden laadinta alkoi visaorderin ohjeiden laadinnasta, sillä ne vaativat eniten huomiota. Sanavalinnat tuli miettiä hyvin tarkkaan ja selittää asiat mahdollisimman yksinkertaisesti. Ohjeissa selitetään yksityiskohtaisesti ne kohdat, joissa käyttäjillä todennäköisimmin tulee ongelmia. Esimerkiksi matkavakuutukset ja matkavakuutustodistukset aiheuttavat hakijoille lähes aina päänvaivaa. Yleensä hakijat eivät tiedä, että viisumiin voi hakea muutaman varapäivän matkustuspäivien lisäksi, mutta jos matkavakuutustodistukseen on merkitty vakuutusajaksi vain matkustuspäivämäärät, ei viisumin hakeminen pidemmäksi aikaa onnistu. Tällöin on hankittava uusi matkavakuutustodistus tai hakea viisumia vain matkustuspäivämäärille. Muiden sovellusosoiden käyttäjät tulevat olemaan muun muassa yhteistyöyrityksiä, jolloin ohjeet oli suunniteltava kohderyhmä huomioon ottaen. Hakijoille on tehtävä selväksi, milloin on käytettävä esimerkiksi mitään laskutus- ja toimitustapaa.

Microsoft Word -ohjelma sopi käyttöohjeiden tekoon mainiosti, sillä ohjelma on helpokäyttöinen ja esimerkiksi sivujen rakenteiden muuttaminen onnistuu vaivatta. Wordin avulla ohjeista on myös mahdollista julkaista PDF-tiedosto. Ohjeiden tekeminen oli käytännössä viisumilomakkeen täyttöä, josta kuvankaappausta hyväksikäyttäen kuvista muokattiin ohjeisiin sopivia. Kuvia on muokattu ja leikattu Paint-ohjelmalla sekä Adoben ImageReady -ohjelmalla. Ohjeiden ulkoasussa ja sommittelussa on hyväksikäytetty hahmolakeja kuvien osalta. Kuvia on esimerkiksi muokattu niin, että

kahdesta pienestä erillisestä kuvasta on saatu yksi kokonaisuus rajaamalla kuvat toisiinsa. Myös yhteenliittymistä löytyy ohjeissa. Kaksi kuvaa on liitetty toisiinsa isolla tai pienillä nuolilla. Kuvia ja tekstejä on sijoitettu käyttöohjeissa niin, että ne mielletään yhdeksi kokonaisuudeksi. Helppokäyttöisen ja miellyttävän käytön kannalta kuvan ja siihen liittyvän tekstin tulisi olla samalla sivulla, mutta joidenkin kuvien kohdalla tämä oli mahdotonta toteuttaa, ja siksi kuvat on aseteltu omille sivuilleen. Tärkeät ja huomionarvoiset asiat on pyritty nostamaan tekstistä laatikoimalla asia.

5.4 Käytettävyys

Käytettävyydelle on monia määritelmiä. Yhden määritelmän mukaan käytettävyys on menetelmä- ja teoriakenttä, jolla ohjeet kehitetään miellyttäväksi ja käyttökelpoisiksi loppukäyttäjän kannalta. (Sinkkonen ym. 2006, 17.)

Käytettävyyttä voidaan olennaisesti parantaa luomalla vihje siitä, miten jokin tietty asia tai esine toimii. Ohjeilla voi olla myös toiminnallinen vaikutus, joka lisää käytettävyttä. (Kuutti 2003, 13.)

Käytettävyys on osa tuotetta tai ohjelmistoa. Käyttöohjeet lisäävät ohjelmiston tai sovelluksen käyttömukavuutta. Myös itse käyttöohjeiden tulee olla käytettävyyden kannalta sopivia ja soveltua siihen, mihin ne ovat tehty. Käytettävyttä voi testata esimerkiksi testiryhmällä. Vaikka käyttöohjeet omalta osaltaan ovat kehitetty lisäämään sovelluksen käytettävyttä, on ohjeetkin hyvä testata etukäteen ovatko ohjeet hyvin tehtyjä.

Oikein tehty käyttäjättestaus voi olla hyvinkin tärkeä tuotteen lopullista arviointia varten. Käyttäjätesti voidaan jakaa kolmeen eri vaiheeseen. Ensimmäinen vaihe on testauksen suunnittelu, jossa käyttäjätesti suunnataan oikeille käyttäjäryhmille. Toinen vaihe on itse käyttäjätesti. Kolmannessa vaiheessa analysoidaan käyttäjätestissä kerätty tieto ja hyödynnetään sitä itse tuotteeseen. (Kuutti 2003, 69–70.)

Visaorderin ohjeiden ollessa julkaisukelpoisia ne testattiin pienellä käyttäjäryhmällä. Koekäyttäjät eivät olleet aikaisemmin hakeneet viisumia, lukuun ottamatta yhtä koekäyttäjää, joka on toiminut Lähialuematkojen harjoittelijana. Koekäyttäjät toimivat kaikki potentiaalisina viisuminhakijoina. Kaikkien koekäyttäjien mielestä ohjeet olivat selkeitä ja informatiivisia. Ohjeet ajoivat asiansa ja kaikki onnistuivat hakemaan viisumia.

Testauksen tavoitteena oli testata käyttöohjeita viisuminhaun yhteydessä, sekä selvittää ohjeiden mahdolliset puutteet ja ongelmakohdat. Testauksessa arvioitiin myös ohjeiden vastaavuutta vaatimuksiin. Kaikki paitsi yksi testaaajista saivat käyttöohjeet sähköpostiliitteenä. Yhden testaaajan suoritusta seurattiin paikan päällä. Ohjeet lähetettiin testaaajille sähköpostiliitteenä. Ensimmäinen ongelma oli tiedoston avaamisessa, sillä tiedosto oli talletettu .docx-muodossa, jolloin se ei ole täysin yhteensopiva Word 1997-2003 versioiden kanssa. Tiedosto on kuitenkin helppo muuntaa yhteensopivaksi tallennusvalikosta. Sähköpostiviestissä tuli olla joitakin ohjeita kuten esimerkiksi se, että testaaajien ei tullut käyttää heidän oikeita tietojaan, vaan heidän tuli esimerkiksi kirjoittaa nimen kohdalle ”Testi”. Testinimi otettiin käyttöön, jotta Lähialuematkojen käsittelijät tietäisivät kyseessä olevan testikäyttäjiä, eivätkä luulisi että kyseessä on oikeita viisuminhakijoita. Testaaajat koekäyttivät sovellusta yhdessä käyttöohjeiden kanssa ja lähettivät palautetta sähköpostitse. Taulukossa 2 esitetään joitakin testaaajien kommentteja. Parannusehdotukset lisättiin käyttöohjeisiin. Toimitustapätietoihin lisättiin ”Laskulle postitse”- vaihtoehtona olevan käytettävissä vain yritysasiakkaille.

Taulukko 1. Testaajien kommentteja

Testaaja	Kommentti
Testaaja 1	”Ite pääsin eteenpäin ihan normaalisti, eikä mulla mikään hiertänyt eteenpäin mentäessä. Ohjeet oli mun mielestä hyvinkin selkeät ja olisin näiden ohjeiden perusteella kyllä saanut viisumin naapuriin.”
Testaaja 2	”Mulla ainakin testitäyttö meni hyvin. Oikeen hyvät ja selkeät ohjeet. Luulisi näillä kaikkien asiakkaiden osaavan kerrankin toimia oikein...!Viisumin toimitustapakohdasta kannattaisi neuvoa, että laskulle postitse voi pyytää vain yritysasiakkaat!!!!”
Testaaja 3	”Ohjeet olivat hyvin tehty ja ensikertalaisenkin oli helppo hakea viisumia ja edetä lomakkeella. Ohjeet olivat selkeitä ja helppokäyttöisiä.”
Testaaja 4	”Hyvät ja selkeet ohjeet, vaikka joitakin kysymyksiä tuli eteen, mutta vastaus löyty kuitenkin sieltä kysymysmerkistä.”

6 TULOKSET JA POHDINTAA

Odan kaikki osa-alueet ovat Lähialuematkojen itse kehittelemiä ja koodaamia sovelluksia, jolloin ongelmia esiintyy aika-ajoin. Sovellus on vielä kehittä- ja testausvaiheessa, jolloin kaatumisia voi esiintyä hyvinkin paljon. Myös palvelimen ylikuormittuminen voi olla mahdollista. Sovellusta kehitetään koko ajan ja voi olla, että myös ohjeita joutuu päivittämään lyhyenkin ajan kuluessa. Tähän mennessä kuitenkin sovelluksen ulkoasu on pysynyt suurin piirtein samana, eikä muutamien kuvien tai painikkeiden vaihtaminen ole ongelma.

Työn tuloksena syntyi johdonmukainen ja helposti ymmärrettävä käyttöohje. Loppukäyttäjän on helppo käyttää sovellusta yhdessä ohjeiden kanssa itsenäisesti, eikä tarvitse esimerkiksi asiakaspalvelijaa neuvomaan, kuinka toimia. Ohjeissa on myös paljon linkkejä Lähialuematkojen omille sivuille, joista löytyy paljon tietoa viisumin hakemiseen. Sovellus, käyttöohjeet ja Lähialuematkojen omat Internet-sivut toimivat yhdessä omana kokonaisuutenaan.

Käyttöohjeet on helppo tulostaa paperiversiona, mutta voidaan myös tarvittaessa lähettää sähköpostin liitteenä. Myös liittäminen nettisivuille on mahdollista joko linkkinä tai koodaamalla ne suoraan sivuille. Visaorderin ja orderin ohjeet ovat tiivis paketti, joka sisältää kaikki olennaiset asiat liittyen viisumin hakemiseen. Jotta ohjeista ei tule liian pitkiä, niissä on hyvä käyttää jo valmista asiaa, kuten esimerkiksi Lähialuematkojen omia nettisivuja. Sivuilta löytyy erinäisiä tietoja koskien viisumin hakemista ja suorat linkit tiettyihin ohjeisiin auttavat loppukäyttäjää oleellisesti.

Työn edetessä oli helppo huomata loppukäyttäjän tuntemisen tärkeys. Ilman käyttäjän tuntemista ohjeiden laatiminen olisi ollut todella vaikeaa. Ongelmakohdat on vaikea määrittellä suoralta kädeltä. Ohjeen laatimiseen tarvitaan myös verkko-osaamista, jolloin perustiedot sovelluksen toimintaperiaatteista auttavat ymmärtämään itse sovellusta. Hankalinta työssä on esittää asiat niin, että ne olisivat mahdollisimman helppo ymmärtää oikein, mutta kuten (Korpela 2007) asian toteaa: ”Jos jokin voidaan ymmärtää väärin, se ymmärretään väärin”. Ihminen ei ole kone, vaan tietoa hakeva olento. Ohjeiden perimmäinen tarkoitus on tyydyttää juuri sen hetken tiedontarve, joka tässä tapauksessa on viisumin hakeminen.

LÄHTEET

Kansallisarkisto. Sähköinen asiointipalvelu. 2005. Saatavissa:
<http://www.narc.fi/asiointikaavio/> [viitattu 6.4.2010].

Korpela, J. 2007. Ohjeen kirjoittaminen. Saatavissa:
<http://www.cs.tut.fi/~jkorpela/kirj/7.7.html> [viitattu 25.11.2009].

Kuutti, W. 2003. Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.

Laakso-Chkhutiashvili, K. 11.2.2010. Sähköpostihaastattelu.

Meisalo, V., Sutinen, E. & Tarhio, J. 2003. Modernit oppimisympäristöt. Tieto – ja viestintäteknikka opetuksen ja opiskelun tukena. 2. painos. Pieksämäki: RT-Print Oy.

Mertanen, V. 2007. Tietokirjoittajan käsikirja. 1. painos. Tampere: Vastapaino.

Nurminen, A. 14.2.2010. Sähköpostihaastattelu.

Rauste-von Wright, M., von Wright, J. & Soini, T. 2003. Oppiminen ja koulutus. 9. painos. Juva: WSOY.

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

Sommerville, I. 2001. Literate programming. Software documentation. Saatavissa:
<http://www.literateprogramming.com/documentation.pdf> [viitattu 25.11.2009].

Valkamo, A. 12.2.2010. Sähköpostihaastattelu.

Venäjän viisumi- ja matkapalvelu Lahialuematkat/Russian Tours Oy LTd. Info. Lahialuematkojen kotisivut. Saatavissa:
http://www.lahialuematkat.fi/w2009_index_pages/info.html [viitattu 25.11.2009].

Viitanen, J. 12.2.2010. Haastattelu.

LÄHIALUUEMATKAT RUSSIAN TOURS

Selainpohjaisen sovelluksen käyttöohje

Visaorder

SISÄLLYS

VISAORDER	3
KIELEN VALINTA	5
KALENTERIN KÄYTTÖ	5
VIISUMIN PÄIVÄMÄÄRÄT	6
AUTOMAATTINEN TÄYTTÖ	6
VIISUMIN TYYPPI	7
TIEDOSTON LÄHETTÄMINEN	7
JOS LAPSI ON MERKITYY VANHEMMAN PASSIIN	9
ANOMUSLOMAKKEET	9
TILAAJATIEDOT	11
MATKAVAKUUTUS	12
ANOMUKSEN TULOSTUS	12

VISAORDER


Visaorder on verkkopohjainen sovellus, jonka tarkoituksena on helpottaa viisumin anomista. Verkossa täytettävään viisumianomukseen pääset seuraavan linkin kautta:

<http://oda.lahialuematkat.fi/visaorder.aspx>

Päästäksesi tulostamaan anomus, tulee koneessa olla Adobe Reader –ohjelma, sillä sovellus luo anomuksestasi PDF-tiedoston.

Täytä viisumianomuslomakkeen kaikki kohdat huolellisesti. Lomakkeen kaikki kohdat tulee täyttää. Anomus tulee tulostaa ja allekirjoittaa, minkä jälkeen se toimitetaan Lähialuematkojen toimistolle tarvittavien liitteiden kera (poikkeuksena monikertaviisumianomusten puoltotilaus). Viisumi liimataan passin sivulle, joten konsulaatti tarvitsee myös alkuperäisen passin. Konsulaatti ei ota vastaan puutteellisia tai väärin täytettyjä anomuksia.

Kokonaiskuva visaorderin etusivusta.



VIISUMIHAKEMUS

Täytä viisumianomuksen kaikki kohdat. Tarkista että kaikki anomuksen tiedot ovat oikein (anomuksen käsittelyyn jättäminen on sitova!) Samalla tilaajalla voi olla useampi hakemus, lisää uusi hakija "Seuraava viisumihakija"-painikkeella. Lapsen voi liittää vanhemman viisumiin vain jos hänet on merkitty tämän passiin. Kysymykohtaiset ohjeet saat painamalla kysymysmerkkipainiketta. Jatka-painikkeella pääset jatkamaan tilaajatietoihin. Täytä tilaajan tiedot (tilaaja toimii viisumin maksajana), sekä valitse viisumin toimitustapa. Hyväksy-painikkeella pääset tulostamaan anomuksen. Muista allekirjoittaa!

Anomuslomakkeet

Uusi lomake

Vleinen

Kansalaisuus: ?

Jos teillä on ollut Neuvostoliiton tai Venäjän kansalaisuus, milloin ja missä yhteydessä olette sen vaihtaneet: ?

Sukunimi:

Etunimet:

Aikaisemmat suku- ja etunimet:

Syntymäaika: ?

Sukupuoli: ?

Matkan tarkoitus: ?

Matkan kohde: Pietari Petroskoi Moskova Sortavala Viipuri ?

Muu kohde:

Viisumin alkamispäivä: ?

Viisumin päättymispäivä: ?

Passinumero: ?

Passi voimassa: ?

Viisumin tyyppi: ?

Työnantaja/Oppilaitos: ?

Ammatti/toimi: ?

Työosoite: Katuosoite Postinumero Postitoimipaikka ?

Työpuhelinnumero: ?

Kotiosoite: Katuosoite Postinumero Postitoimipaikka ?

Sama kun työosoite

Puhelinnumero: ?


Syntymäpaikka: ?

Aikaisempien käyntien lukumäärä: ?

Edellisen käynnin päivämäärä: ?

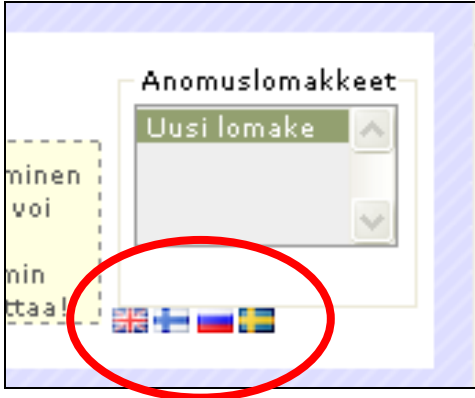
Vain monikertaviisumin puoltotilaus. Lataa passikopio tiedosto: Selaa... ?

Monikertaviisumipuoltotilaus. Vanhan viisumin kopio: Selaa... ?

Kysymykohtaiset ohjeet saa tarvittaessa esille painamalla -painiketta.

KIELEN VALINTA

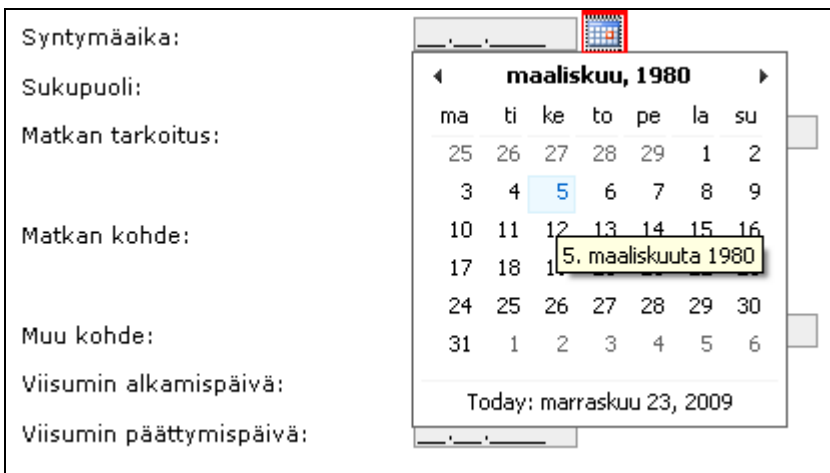
Lomakkeen oletuskielenä on suomi. Voit tarvittaessa vaihtaa lomakkeen kielen klikkaamalla lipun kuvaa sivun oikeasta yläkulmasta.



Kuva 1. Kielen valinta

KALENTERIN KÄYTTÖ

Lomakkeen kohdissa, joihin täytetään päivämäärät, on mahdollista käyttää lomakkeen omaa kalenteria tai täyttää päivämäärät manuaalisesti.



Kuva 2. Kalenterin käyttö

VIISUMIN PÄIVÄMÄÄRÄT

Viisumin alkamispäivämääräksi merkitään päivä, jolloin aikaisintaan matkustetaan Venäjälle. Päätymispäivämääräksi merkitään päivämäärä, jolloin viimeistään poistutaan maasta.

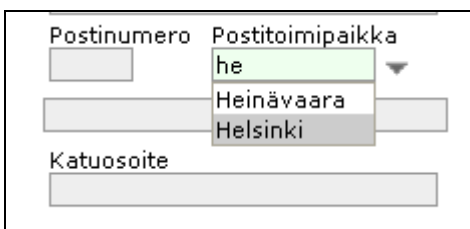
Lisätietoa viisumin pituuksista saat Lähialuematkojen nettisivuilta:

<http://www.lahialuematkat.fi/viisumit.htm>

Matkavakuutustodistuksessa tulee olla merkitty vähintään viisumin voimassaoloajan päivämäärät. Viisumia ei voi anoa pidemmäksi aikaa kuin mitä matkavakuutustodistukseen on merkitty.

AUTOMAATTINEN TÄYTTÖ

Lomakkeen kohdissa, joissa on ▼-ikoni, antaa tarvittaessa vaihtoehtoiksi tietokantaan tallennetut tiedot. Esimerkiksi kirjainyhdistelmä "he" antaa vaihtoehtoiksi Helsinki ja Heinävaara.



Postinumero	Postitoimipaikka
<input type="text"/>	he ▼
<input type="text"/>	Heinävaara
<input type="text"/>	Helsinki
Katuosoite	<input type="text"/>

Kuva 3. Automaattinen täyttö

VIISUMIN TYYPPI

Viisumin tyyppi valitaan pudotusvalikosta. Eri viisumityypeillä ovat eri toimitusajat ja vaatimukset. Lisätietoa viisumityypeistä, niiden toimitusajoista ja hinnoista saat Lähialuematkojen verkkosivuilta <http://www.lahialuematkat.fi/> tai ottamalla yhteyttä Lähialuematkojen toimistoon.

Viisumin tyyppi:	<input type="text" value="Kertaviisumi"/>
Työnantaja/Oppilaitos:	<input type="text"/>
Ammatti/toimi:	<input type="text"/>

- Kertaviisumi
- Kertaviisumi
- 2-kertaviisumi, 1kk
- 2-kertaviisumi, 3kk
- Monikertaviisumi
- Ryhmäviisumi

Kuva 4. Viisumin tyyppi

TIEDOSTON LÄHETTÄMINEN

Monikerta- ja ryhmäviisumeita hakiessa tulee lähettää kopio passin tietosivusta. Tiedoston voi ladata suoraan omalta koneeltasi sähköisen lomakkeen avulla. Myös vanhan viisumin kopion lähettäminen onnistuu samalla tavalla. Lähetettävien tiedostojen tulee olla skannattuja ja tallennettuja koneen tiedostoihin. Tiedostot tulee lähettää mielellään JPEG-tiedostona. Tiedoston lähettämistä varten katso kuva 5.

Kertaviisumia tilatessa viisumikopiota ei tarvita, vaan alkuperäinen passi tulee toimittaa Lähialuematkojen toimistoon yhdessä anomuksen ja tarvittavien liitteiden kanssa.

VIISUMIHAKEMUS

Tästä viisumiannonuksen kaikki kohdat. Tarkista että kaikki anomuksen tiedot ovat oikein (anomuksen käsittelyyn jättäminen on sitova!) Samalla tilaajalla voi olla useampi hakemus, lisää uusi hakija "Seuraava viisumihakija"-painikkeella. Lapsen voi liittää vanhemman viisumiin vain jos hänet on merkitty tämän passiin. Kysymykohtaiset ohjeet saat painamalla kysymysmerkki-painiketta. Jatka-painikkeella pääset jatkamaan tilaajastolliin. Tästä tilaan tiedet (ilajia toimi viisumiin maksajan), sekä valitse viisumin toimitustapa. Hyväksy-painikkeella pääset tulostamaan anomuksen. Muista allekirjoittaa!

Anomuslomakkeet
Uusi lomake

Vieinen

Kansalaisuus: Suomi

Jos teillä on ollut Neuvostoliiton tai Venäjän kansalaisuus, milloin ja missä yhteydessä olette sen vaihtaneut):

Sukunimi:

Etinimet:

Aikaisemmat suku- ja etunimet:

Syntymäaika:

Sukupuoli: Nainen

Matkan tarkoitus:

Matkan kohde: Pietari, Petroskoi, Moskova, Sortavala, Viipuri

Muu kohde:

Viisumin alkamispäivä:

Viisumin päättymispäivä:

Passinumero:

Passi voimassa:

Viisumin tyyppi: Kertaviisumi

Työnantaja/Oppilaitos:

Ammatti/toimi:

Katsoite

Työosoite: Postinumero Postitoimipaikka

Työpuhelinnumero: Katsoite

Kotiosoite: Sama kun työosoite, Postinumero Postitoimipaikka

Puhelinnumero:

Syntymäpaikka:

Aikaisempien käyntien lukumäärä: ei koskaan

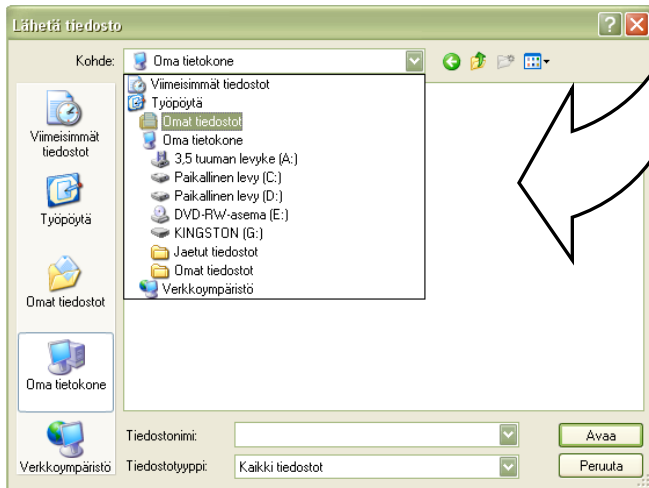
Edellisen käynnin päivämäärä:

Vain monikertaviisumin puoltotilau. Lataa passikopio tiedosto:

Monikertaviisumipuoltotilau. Vanhan viisumin kopio:

Selaa...
Selaa...

Lisää lappi
Seuraava viisumihakija Jatka



Kuva 5. Tiedoston lähettäminen

JOS LAPSI ON MERKITYY VANHEMMAN PASSIIN

Lapsi joka on merkitty vanhemman passiin, voidaan viisumia hakiessa merkitä vanhemman viisumiin. Lapselle joka on merkitty vanhemman passiin, tulee hakea samaan aikaan viisumia kuin vanhemmalle. Jälkikäteen lasta ei voi lisätä viisumiin. Lapselle jolla on oma passi, haetaan oma viisumi omalla anomuksella. Jos vanhemman passiin on lisätty useampi lapsi, voi heille kaikille hakea viisumin tämän toiminnon kautta.

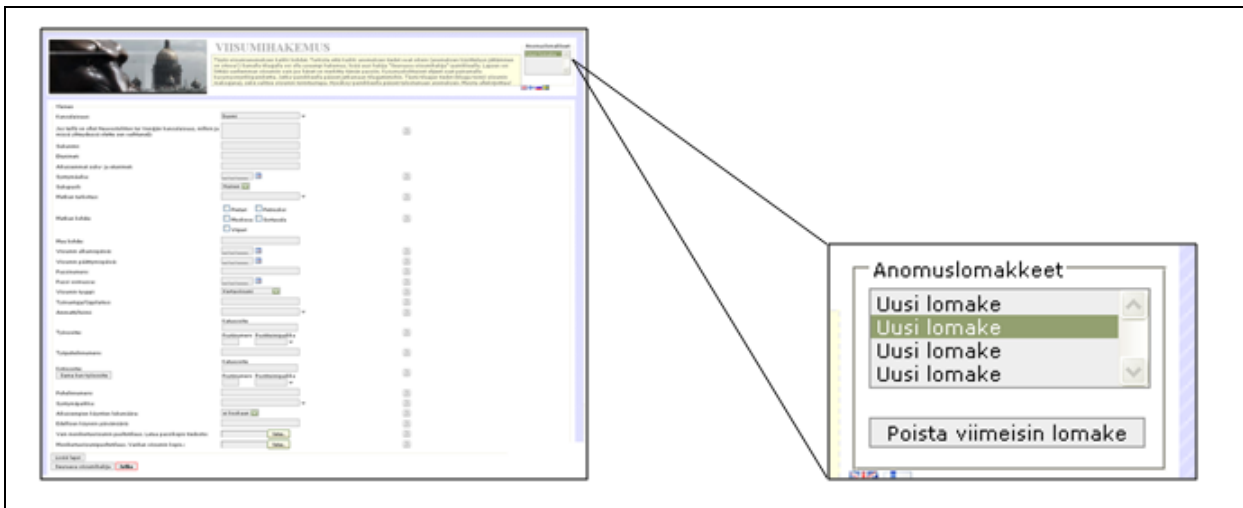
The screenshot shows a web interface for adding a child to a passport application. At the top, there is a button labeled "Lisää lapsi" which is circled in red. Below it is a button labeled "Seuraava viisumihakija" and a button labeled "Jatka". The main section is titled "Lapsi" and contains four input fields: "Etunimet:", "Sukunimi:", "Syntymäaika:" (with a calendar icon), and "Osoite:". At the bottom of this section are two buttons: "Lisää lapsi" and "Poista lapsi".

Kuva 6. Lapsi vanhemman passissa

ANOMUSLOMAKKEET

Samalla tilaajalla voi olla useampi kuin yksi anomus. Esimerkiksi ryhmässä voi tilata kaikille viisumit, jolloin tilaaja toimii maksajana, jolle viisumit toimitetaan. Voit lisätä uuden hakijan -painikkeella.

Jos anojia on useita, voi jo täytettyjä lomakkeita selata ja tarvittaessa poistaa. Anomuksia voi poistaa -painikkeella. Huomaathan kuitenkin, että painike poistaa anomuslomakelistassa alimpana olevan anomuksen.



Kuva 7. Anomuslomakkeet

Lomakkeen täytettyäsi paina **Jatka** -painiketta, jolloin pääset tilaajatietoihin.

The image shows a detailed view of the VIISUMIHAKEMUS application form. The form is titled 'VIISUMIHAKEMUS' and includes a header with a logo and a navigation menu. The main content area contains various input fields for personal and contact information, including:

- Vieinen:** Kansalaisuus (Suomi), Jos teillä on ollut Neuvostoliiton tai Venäjän kansalaisuus, milloin ja missä yhteydessä olette sen vaihtaneet?
- Sukunimi:** Etunimet
- Aikaisemmat suku- ja etunimet:** Syntymäaika
- Sukupuoli:** Nainen
- Matkan tarkoitus:** Matkan kohde (Pietari, Petroskoi, Moskova, Sortavala, Viipuri)
- Muu kohde:** Viisumin alkamispäivä, Viisumin päättymispäivä, Passinnumero, Passin voimassa, Viisumin tyyppi (Kertaviisumi)
- Työantaja/Oppilaitos:** Ammatti/toimi, Työosoite, Postinumero, Postitoimipaikka
- Työpuhelinnumero:** Kotiosoite, Puhelinnumero, Syntymäpaikka
- Aikaisempien käyntien lukumäärä:** Edellisen käynnin päivämäärä
- Vain menkerviisumin poistotilaus:** Lupa passikopio tiedoksi
- Monikertaviisumipuoltotilaus:** Vanha viisumin kopio

 At the bottom of the form, there are two buttons: 'Lisää lapsi' and 'Seuraava viisumihakija'. A red arrow points to the 'Jatka' button, which is highlighted in a red box.

Kuva 8. Lomakkeen täytön eteneminen

TILAAJATIEDOT

Tilaajatiedot avautuvat seuraavaan näkymään:

Kuva 9. Lomakkeen täytön eteneminen.

Täytä ja tarkista tiedot huolellisesti. Vasemmalle puolelle täytetään tilaajan tiedot ja oikealle puolelle täytetään toimitusta koskevat tiedot.

Yksityishenkilöiden tulee ottaa huomioon että ”Laskulle postitse”-vaihtoehto koskee vain yritysasiakkaita.

Täyttäessäsi ”Haluttu viisumin valmistuspäivä”-kohtaa on otettava huomioon viisumin käsittelyajat. Viisumeista ja niiden käsittelyajoista saa lisätietoa Lähialuematkojen nettisivuilta: http://www.lahialuematkat.fi/w2009_viisumit_pages/hinnasto.html

Jos hakija on varannut hotellin Lähialuematkojen kautta, tulee hänen valita ”Liittyy LAM: hotellivaraukseen”-kohtaan ”Kyllä”.

MATKAVAKUUTUS

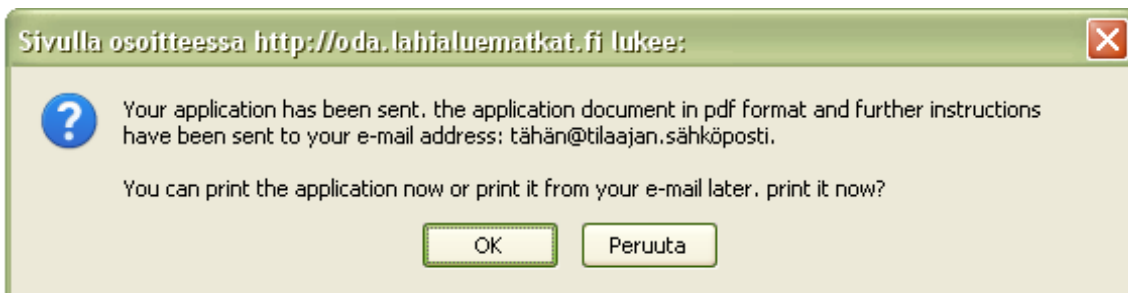
Viisumia haettaessa konsulaatti vaatii liitteeksi matkavakuutustodistuksen. Katso matkavakuutustodistusta koskevat ohjeet lähialuematkojen sivuilta:

http://www.lahialuematkat.fi/w2009_viisumit_pages/vakuutukset.html

Jos hakijalla ei ole voimassaolevaa matkavakuutusta, on se mahdollista ottaa Lähialuematkojen kautta. Lähialuematkojen kautta otettu matkavakuutus tehdään koko viisumin voimassaoloajalle.

ANOMUKSEN TULOSTUS

Kun kaikki kohdat on täytetty, paina **Hyväksy** -painiketta. Anomus tallentuu Lähialuematkojen tietokantaan. Huomaa, että sähköpostiosoitteen tulee olla oikein, sillä sovellus lähettää valmiin anomuksen PDF-tiedostona tilaajan sähköpostiin. Anomuksen voi tulostaa heti, tai myöhemmin tilaajan sähköpostista.



Kuva 10. Tulostus

Anomus tulee allekirjoittaa ja toimittaa Lähialuematkojen toimistolle tarvittavien liitteiden kanssa. Anomuksen käsittelyyn jättäminen on sitova.

LÄHIALUEMATKAT RUSSIAN TOURS

Selainpohjaisen sovelluksen käyttöohje

Order

SISÄLLYS

ORDER	3
KALENTERIN KÄYTTÄMINEN	4
VIISUMIN PÄIVÄMÄÄRÄT	5
AUTOMAATTINEN TÄYTTÖ	5
VIISUMIN TYYPPI	6
TIEDOSTON LÄHETTÄMINEN	6
JOS LAPSI ON MERKITYY VANHEMMAN PASSIIN	8
ANOMUSLOMAKKEET	8
MATKAVAKUUTUS	10
TOIMINNOT	10

ORDER

Verkossa täytettävään viisumianomukseen pääset seuraavan linkin kautta:

<http://oda.lahialuematkat.fi/login.aspx>

Kirjaudu sisään omilla tunnuksillasi, jonka jälkeen avautuu seuraava näkymä:

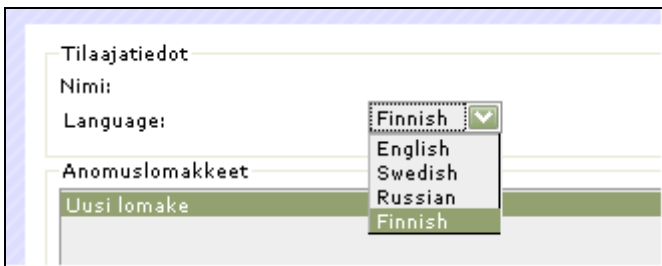
Kysymyskohtaiset ohjeet saa tarvittaessa esille painamalla -painiketta.

Oda Orderin näyttö jakautuu kahteen osaan. Vasemmalle puolelle täytetään tilaajan tiedot ja oikealle puolelle viisumin hakijan tiedot. Täytä tilaajatiedot ja anomuslomakkeen kaikki kohdat huolellisesti. Lomakkeen täytön jälkeen anomus tulee tulostaa ja allekirjoittaa, jonka jälkeen se toimitetaan Lähialuematkojen toimistolle tarvittavien liitteiden kera (poikkeuksena monikertaviisumianomusten puoltotilaus).

Anomuksen käsittelyyn jättäminen on sitova. Lomakkeen kaikki kohdat tulee täyttää. Konsulaatti ei ota vastaan puutteellisia tai väärin täytettyjä anomuksia.

KIELEN VALINTA

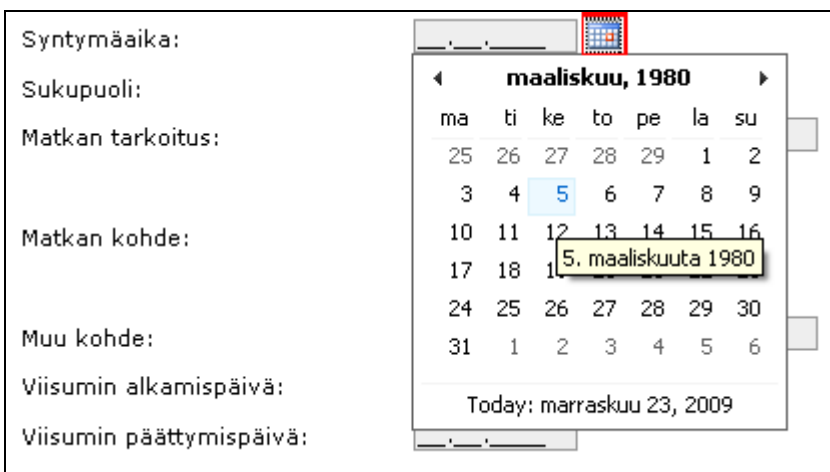
Anomuksen oletuskielenä on suomi. Lomakkeen kielen voi tarvittaessa vaihtaa tilaajatietojen yläreunasta. Kielivalinnat ovat pudotusvalikon alla.



Kuva 1. Kielen valinta

KALENTERIN KÄYTTÄMINEN

Lomakkeen kohdissa, joihin täytetään päivämäärät, on mahdollista käyttää lomakkeen omaa kalenteria tai täyttää päivämäärät manuaalisesti.



Kuva 2. Kalenterin käyttäminen

VIISUMIN PÄIVÄMÄÄRÄT

Viisumin alkamispäivämääräksi merkitään päivä, jolloin aikaisintaan matkustetaan Venäjälle. Päätymispäivämääräksi merkitään päivämäärä, jolloin viimeistään poistutaan maasta.

Matkavakuutustodistuksessa tulee olla merkitty vähintään viisumin voimassaoloajan päivämäärät. Viisumia ei voi anoa pidemmäksi aikaa kuin mitä matkavakuutustodistukseen on merkitty.

AUTOMAATTINEN TÄYTTÖ

Lomakkeen kohdissa, joissa on ▼-ikoni, antaa tarvittaessa vaihtoehdoiksi tietokantaan tallennetut tiedot. Esimerkiksi kirjainyhdistelmä "he" antaa vaihtoehdoiksi Helsinki ja Heinävaara.

Postinumero	Postitoimipaikka
<input type="text"/>	he ▼
<input type="text"/>	Heinävaara
<input type="text"/>	Helsinki
Katuosoite	<input type="text"/>

Kuva 3. Automaattinen täyttö

VIISUMIN TYYPPI

Viisumin tyyppi valitaan pudotusvalikosta. Eri viisumityypeillä ovat eri toimitusajat ja vaatimukset. Lisätietoa viisumityypeistä, niiden toimitusajoista ja hinnoista saat Lähialuematkojen nettisivuilta: <http://www.lahialuematkat.fi/> tai ottamalla yhteyttä Lähialuematkojen toimistoon.

Viisumin tyyppi:	Kertaviisumi	<input type="text"/>
Työnantaja/Oppilaitos:	Kertaviisumi	<input type="text"/>
Ammatti/toimi:	2-kertaviisumi, 1kk	<input type="text"/>
	2-kertaviisumi, 3kk	<input type="text"/>
	Monikertaviisumi	<input type="text"/>
	Ryhmäviisumi	<input type="text"/>

Kuva 4. Viisumin tyyppi

TIEDOSTON LÄHETTÄMINEN

Monikerta- ja ryhmäviisumeita hakiessa tulee lähettää kopio passin tietosivusta. Tiedoston voi ladata suoraan omalta koneeltasi sähköisen lomakkeen avulla. Myös vanhan viisumin kopion lähettäminen onnistuu samalla tavalla. Lähetettävien tiedostojen tulee olla skannattuja ja tallennettuja koneen tiedostoihin. Tiedostot tulee lähettää mielellään JPEG-tiedostona. Tiedoston lähettämistä varten katso kuva 5.

Kertaviisumia tilatessa viisumikopiota ei tarvita, vaan alkuperäinen passi tulee toimittaa Lähialuematkojen toimistoon yhdessä anomuksen ja tarvittavien liitteiden kanssa.

Tilastiedot

Nimi: _____

Language: **Finish**

Anomuslomakkeet

Uusi lomake

Uusi lomake

Seuraava viisumihakija | Poista viimeisin lomake

Load application from order.

Tilausnumero: _____

Toimittosointe: **Uutu lähialuematkoista**

Pika (Lisämaksu 55-200 €): **Ei**

Haluttu viisumin valmistuspäivä: _____

Specified Travel Purposes: **Valitse sopivin vaihtoehto**

Muu: _____

Tilaja: _____

Versio: **0**

Onko viimeisin versio?: **Kyllä**

Lisätietoja: _____

Hyväksy | Tyhjennä

Toiminnot

Etsi | Kirjaudu ulos

Vieinen

Kansalaisuus: **Suomi**

Jos teillä on ollut Neuvostoliiton tai Venäjän kansalaisuus, millin ja missä yhteydessä olette sen vaihtaneet? _____

Sukunimi: _____

Etunimet: _____

Aikaisemmat suku- ja etunimet: _____

Syntymäikä: _____

Sukupuoli: **Nainen**

Matkan tarkoitus: _____

Matkan kohde: Pietari Petroskoi Moskova Sortavala Viipuri

Muu kohde: _____

Viisumin alkamispäivä: _____

Viisumin päättymispäivä: _____

Passinumero: _____

Passi voimassa: _____

Viisumin tyyppi: **Kertaviisumi**

Työntekijä/Oppilaitos: _____

Ammatti/toimi: _____

Katsoite: _____

Työosoite: _____

Postinumero/Postitoimipaikka: _____

Työpuhelinnumero: _____

Kotiosoite: _____

Sama kuin työosoite

Postinumero/Postitoimipaikka: _____

Puhelinnumero: _____

Syntymäpaikka: _____

Aikaisempien käyttöjen lukumäärä: **ei koskaan**

Edellisen käyttön päivämäärä: _____

Vain monikertaviisumin puoltolaisuus. Lataa passiin kopio tiedoston: _____

Monikertaviisumipuoltolaisuus. Vanhan viisumin kopio: _____

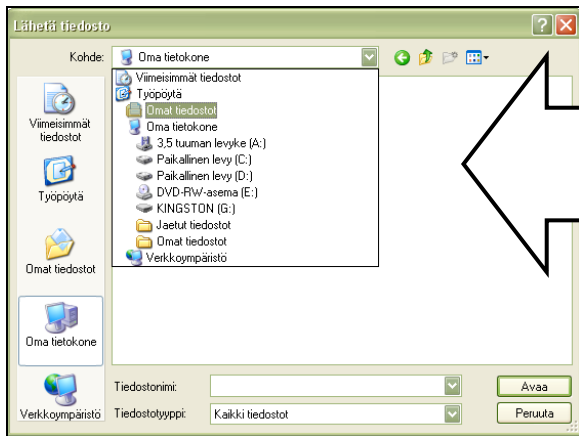
Lisätietoja: _____

Seta...

Seta...

Lisää lappi

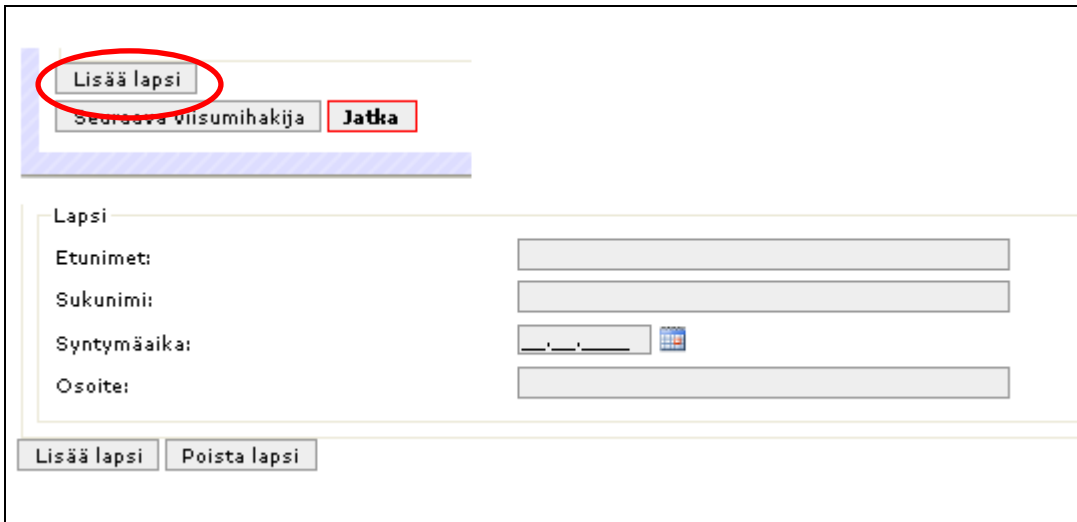
Seuraava viisumihakija **Hyväksy**



Kuva 5. Tiedoston lähettäminen

JOS LAPSI ON MERKITYY VANHEMMAN PASSIIN

Lapsi, joka on merkitty vanhemman passiin, voidaan viisumia hakiessa merkitä vanhemman viisumiin. Lapselle joka on merkitty vanhemman passiin, tulee hakea samaan aikaan viisumia kuin vanhemmalle. Jälkikäteen lasta ei voi lisätä viisumiin. Lapselle jolla on oma passi, haetaan oma viisumi omalla anomuksella. Jos vanhemman passiin on lisätty useampi lapsi, voi heille kaikille hakea viisumin tämän toiminnon kautta.



The screenshot shows a web interface for adding a child to a passport application. At the top, there is a button labeled "Lisää lapsi" (Add child) which is circled in red. Below it, there is a label "Seuraava viisumihakija" (Next visa applicant) and a button labeled "Jatka" (Continue). The main section is titled "Lapsi" (Child) and contains four input fields: "Etunimet:" (First names), "Sukunimi:" (Surname), "Syntymäaika:" (Date of birth) with a calendar icon, and "Osoite:" (Address). At the bottom of this section, there are two buttons: "Lisää lapsi" (Add child) and "Poista lapsi" (Remove child).

Kuva 6. Lapsi vanhemman passissa

ANOMUSLOMAKKEET

Samalla tilaajalla voi olla monta eri anomusta. Esimerkiksi yrityksissä voi olla yksi tilaaja joka toimii yhteyshenkilönä monen eri hakijan viisumeissa.

Uuden anomuslomakkeen lisääminen, selaaminen ja poistaminen tapahtuvat tilaajatioissa.

Kuva 7. Lomakkeet

Seuraava viisumihakija – painikkeella sovellus luo samalle tilaajalle uuden anomuksen.

Poista viimeisin lomake – painike poistaa viimeisimmän lomakkeen, joka on luotu. Huomaathan kuitenkin, että painike poistaa anomuslomakelistassa alimpana olevan anomuksen.

Load application from order.. – painike lataa Visaorderin kautta tehdyn valmiin lomakkeen, jolloin syötetään Visaorderin luoma anomuksen tilausnumero. Numero löytyy anojan tilausosiosta.

Täyttäessäsi ”Haluttu viisumin valmistuspäivä”-kohtaa on otettava huomioon viisumin käsittelyajat. Viisumeista ja niiden käsittelyajoista saa lisätietoa Lähialuematkojen nettisivuilta: <http://www.lahialuematkat.fi/viisumit.htm>

MATKAVAKUUTUS

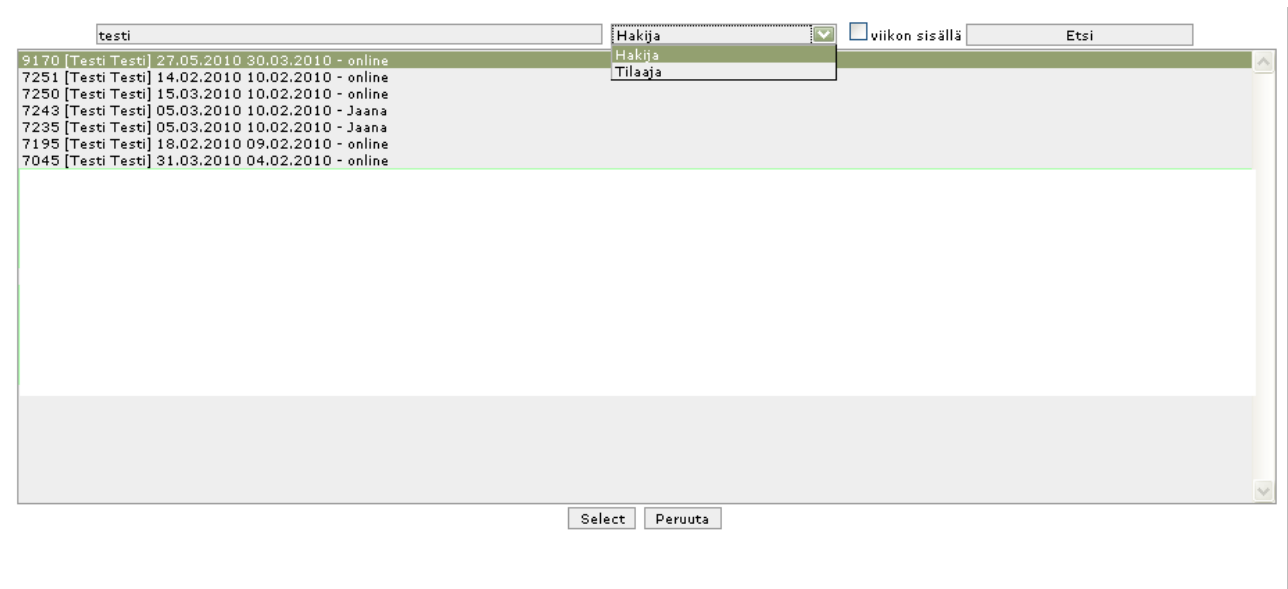
Viisumia haettaessa konsulaatti vaatii liitteeksi matkavakuutustodistuksen. Katso matkavakuutustodistusta koskevat ohjeet lähialuematkojen sivuilta:

http://www.lahialuematkat.fi/w2009_viisumit_pages/vakuutukset.html

Jos hakijalla ei ole voimassaolevaa matkavakuutusta, on se mahdollista ottaa Lähialuematkojen kautta. Lähialuematkojen kautta otettu matkavakuutus tehdään koko viisumin voimassaoloajalle.

TOIMINNOT

Etsi-toiminnolla voi etsiä muiden tilaajien viisumihakemuksia. Haut voi rajata joko hakijoihin tai tilaajiin. Hakukriteereinä voi käyttää nimeä tai syntymäaikaa.



Kuva 8. Etsi-toiminto

LÄHIALUEMATKAT RUSSIAN TOURS

Selainpohjaisen sovelluksen käyttöohje

Localization & customers

LOCALIZATION

Oda localization on tunnuksilla toimiva sovellus, jonka tarkoituksena on helpottaa sivujen muokkaamista. Tämä sovellus on tarkoitettu ainoastaan Lähialuematkojen käyttöön. Localization mukaillee sanakirjaa, johon on talletettu muiden sovellusten eri kielivariaatiot. Localization sisältää kielivaihdoksen mahdollistavat sanat ja muun informaation. Localizationiin tehdyt muutokset vaikuttavat muihin Odan sovellusosiin.

Localizationissa tulee ensin valita kieli, jota muokataan. Sovellus antaa vaihtoehtoja tietueille, jotka ovat tallennettu tietokantaan. Tietue muutetaan ja tallennetaan, jolloin se muuttaa kaikkien sovellusosoiden kyseiset tietueet samaksi.

CUSTOMERS (ASIAKASHALLINTA)

Asiakashallintaan tulee kirjautua omilla tunnuksilla. Asiakashallinta toimii puhelinluettelon tavoin, eikä siellä voi määrittellä oikeuksia Odan muihin sovellusosioihin. Sen kautta on kuitenkin mahdollista määrittää käyttäjänimelle uusia salasana.

The screenshot displays a web application interface for customer management. On the left, there is a list of customers with columns for 'Myynti ID' and 'Name'. Below the list are buttons for 'Create New', 'Update', 'Reset', and 'Delete'. On the right, a detailed form is shown for editing a customer's information. The form includes fields for 'Myynti ID', 'Name', 'Full Name', 'Address', 'Telephone 1-3', 'Fax 1-3', and 'Email 1-3'. Below these fields is a 'Change Password' section with 'Enter Password', 'Reenter Password', and a 'Change' button. Callout boxes provide additional context: 'Myynti ID' points to the ID field, 'Myynti ID:lle tallennetut tiedot' points to the form fields, and 'Salasanan uudelleenmäärittelyosio' points to the password change section.

Kuva 1. Asiakashallinta

-painike luo uuden asiakastietueen.

-painike päivittää asiakastiedot.

-painike palauttaa alkuperäisasetukset.

-painike poistaa tietueen.

VIISUMIANOMUS

ВИЗОВАЯ АНКЕТА

VALOKUVA

HUOMIO! Kirjoitettava selvästi, ehdottomasti kuulakärkikynällä tai koneella. Väärien tietojen antaminen voi johtaa viisumin tai Venäjän rajan ylittämisen epäämiseen tai viisumin lakkauttamiseen Venäjällä oleskelun aikana.

ВНИМАНИЕ! Писать четко, обязательно шариковой ручкой или на машинке. Неправильные данные могут повлечь за собой отказ в визе, в пересечении границы России или аннулирование визы на территории России.

1.	Kansalaisuus (jos Teillä on ollut Neuvostoliiton tai Venäjän kansalaisuus. milloin ja missä yhteydessä olette sen vaihtanut)		Гражданство (если Вы имели гражданство СССР или России, то когда и в связи с чем его утратили)	
2.	Sukunimi		Фамилия	
3.	Etunimet		Имя, отчество (имена)	
4.	Aikaisemmat suku- ja etunimet		(Если изменяли, то Ваша фамилия, имя и отчество (имена) до изменения)	
5.	Syntymäaika	6.	Sukupuoli	Дата рождения Пол
7.	Matkan tarkoitus Venäjällä		Цель поездки в Россию	
8.	Venäläinen matkanjärjestäjä		В какое учреждение	
9.	Matkakohde tai -reitti		Маршрут следования (пункты)	
10.	Viisumin alkamispäivä	11.	Viisumin päättymispäivä	Дата начала действия визы Дата окончания действия визы
12.	Passin numero Номер паспорта		13.	Viisumin tyyppi Категория, вид и кратность визы
14.	Indeksi ja turistiryhmän nimike Индекс, наименование тургруппы			
15.	Työ- tai opiskelupaikka, ammatti, toimiosoite, puhelin Место работы или учебы, должность, адрес, номер телефона			
	Kotiosoite, puhelin Адрес постоянного местожительства, номер телефона			
16.	Syntymäpaikka Место рождения			
17.	Aikaisempien Venäjällä käyntien lukumäärä Сколько раз были в России			
18.			19.	Edellisen käynnin päivämäärä Дата Вашей последней поездки

	Sukunimi Фамилия	Etunimet Имя, отчество	Syntymäaika Дата рождения	Pysyvä osoite Адрес местожительства
20.	Mukana seuraavat alle 16-vuotiaat lapset Дети до 16 лет, следующие с Вами			
21.	Venäjällä asuvat sukulaiset Ваши родственники в России			

Vakuutan ylläntamani tiedot oikeiksi
Я заявляю, что все данные, указанные в анкете, являются правильными

Päiväys /Дата

Allekirjoitus / Личная подпись

VIISUMITILAUS (TÄYTÄ AINA TÄMÄ OSA)

GSM _____

Puh. _____

Tilaaajan nimi tai yritys _____ Fax _____

E-mail _____

Osoite _____ Postitoimipaikka _____

Kohdekaupungit
Venäjällä: _____

Viisumin alkamispäivä: _____ Viisumin päättymispäivä: _____

KÄYNTIKERTOJEN MÄÄRÄ:

kertaviisumi
kaksikertaviisumi
monikertaviisumi

MATKAN TARKOITUS:(rastita sopivin vaihtoehto ja tarkenna ympä- röimällä)

turismi / autoturismi / yksityisvierailu
kuljettaja: henkilöauto / kuorma-auto / linja-auto
työmatka (majoittuminen ja rekisteröinti hotellissa)
Työnteko ja / tai asuminen Venäjällä (rekisteröinti tarpeen; lisätietoja
Lähialuematkoista)
kulttuurisuhteet

MUU TOIMENPIDE:

Pikakäsittely (lisämaksu 55 - 200€)

Haluttu viisumin valmistuspäivä:

muu: _____

VIISUMIN TOIMITUSTAPA:

noudetaan Lähialuematkojen toimistosta,
Vuorimiehenkatu 3, 00140 Helsinki
toimitetaan postiennakolla yo. Osoitteeseen + postituskulut
postitse laskulla (vain sopimusasiakkaille)
asiakasnumero _____
noudetaan: _____

noutopaikka

tilaan Lähialuematkoilta matkavakuutuksen
viisumin voimassaoloajalle
vanhempien passilla matkustava lapsi
(kaksikerta- tai monikertaviisumissa lisämaksu)

Ohessa venäläisen osapuolen virallinen kutsu / puolto

kyllä ei

Viisumianomus liittyy Lähialuematkoille tekemääni

hotellihuonevaraukseen

kuljetusvaraukseen

Lähialuematkojen tiedoksi: _____

Tilaaajan allekirjoitus _____

**MUISTA
ALLEKIRJOITUS**

**HUOM: Anomuksen jättäminen käsittelyyn on sitova
Peruutuskulut 100%**

**TIEDUSTELE
VALMISTA
VIISUMIASI
(09) 6689 5735**

Liittääkää mukaan ehdottomasti matkavakuutustodistus!

Konsulaatti vaatii myös viisuminhakijoilta erillisen vakuutus selvityksen:

Täyttäkää huolellisesti!

КАРТОЧКА СТРАХОВАНИЯ / SELVITYS VAKUUTUKSESTA					
ФИО NIMI					
СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ VAKUUTUSYHTIÖ	SAMPO INGONORD	POHJOLA TURVA	IF Muu	FENNIA	TAPIOLA
НОМЕР СТРАХОВОГО ПОЛИСА VAKUUTUSKIRJAN NUMERO					
СРОК ПРЕБЫВАНИЯ В РФ OLESKELUAIKA VENÄJÄLLÄ			—		
ПОДПИСЬ И ДАТА ALLEKIRJOITUS JA PÄIVÄYS					
