

Opinnäytetyö (AMK)

Tietojenkäsittely

Tietojärjestelmät

2010

Tia Kuokkanen

SUOMENKIELINEN KÄYTTÖOHJE RVSITEBUILDERILLE



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma | Tietojärjestelmät

Marraskuu 2010 | 40 sivua

Ohjaaja Tuomo Helo

Tia Kuokkanen

SUOMENKIELINEN KÄYTTÖOHJE RVSITEBUILDERILLE

Opinnäytetyön tarkoituksena on toteuttaa suomenkielinen käyttöohje Ammuu.comin Sivukoneena käyttämälle RVSiteBuilderille. Sivukoneen avulla käyttäjät voivat luoda itselleen www-sivut ilman ohjelmointiosaamista. Tarve ohjeelle on noussut esiin yrityksen asiakaspalvelussa.

Työn teoriaosassa käsitellään käytettävyyttä, sen parantamista ja hyvän käyttöohjeen laadintaohjeita. Työssä käsitellään myös RVSiteBuilderin käytettävyyso ongelmia. Näiden ongelmien takia työssä on tutkittu muita vaihtoehtoja RVSiteBuilderille.

Empiriaosuudessa selitetään, miten itse ohjeen toteutus eteni. Samalla pohditaan, miten sovelluksen käytettävyys vaikuttaa ohjeen laatimisiin. Työssä käydään läpi myös käytettävyytestauksen perusteet, joita voi hyödyntää ohjeesta saatavan palautteen käsittelyssä. Ohje on toteutettu HTML-muotoon.

Ohjelman käytettävyyso ngelmat aiheuttavat ongelmia ohjeen laatimisessa, koska käyttäjää joudutaan opastamaan niiden kiertämisessä. Täydellistä käyttöohjetta on mahdoton laatia, mutta noudattamalla hyväksi todettuja kirjoitussääntöjä ohjeesta saadaan mahdollisimman hyvä ja hyödyllinen käyttäjille.

ASIASANAT:

käyttöohje, käytettävyys, dokumentointi

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree Programme in Information Technology | Information Systems

November 2010 | 40 pages

Instructor Tuomo Helo

Tia Kuokkanen

FINNISH USER MANUAL FOR RVSITEBUILDER

The purpose of this thesis is to write a Finnish user manual for Ammuu.com's Website Builder which is called RVSiteBuilder. With the RVSiteBuilder, the users can create their own websites without any knowledge of programming. The need for the manual has arisen in the company's customer service.

The theory part focuses on usability, improving it and how to write a good user manual. RVSiteBuilder's usability problems are also covered. Because of these problems alternatives for RVSiteBuilder are presented.

In the empirical part, it's explained how the writing of the manual proceeded. It is also pondered how the usability of the program affects the writing process. The thesis also covers the basics of usability testing, which can be utilized in the processing of user feedback. The manual is written in HTML-format.

The usability problems in the program caused problems in the writing process because the user needs to be explained how to get around them. It's impossible to write a perfect user manual, but by following the best practices in writing manuals, the outcome will be as good and useful as it can be for the user.

KEYWORDS:

user manual, usability, documentation

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 TAUSTATietoJA	7
2.1 Toimeksiantaja Ammuu.com	7
2.2 RVSiteBuilder	7
3 KÄYTETTÄVYYS	9
3.1 Käyttäjät	9
3.2 Käytettävyyden parantaminen	9
3.2.1 Ulkoasu	10
3.2.2 Sisältö	11
3.2.3 Dokumentointi	12
4 KÄYTTÖOHJEEN LAATIMINEN	14
4.1 Ohjeen käyttäjät	14
4.2 Käyttöohjeen rakenne	15
4.3 Käyttäjien vaatimukset ohjeelle	16
4.3.1 Navigaatio	16
4.3.2 Vaikeustaso	17
4.3.3 Ulkoasu	17
4.3.4 Virheettömyys	18
4.4 Ongelmat	19
5 TYÖN TOTEUTUS	20
5.1 Vaatimukset	20
5.2 Tutustuminen ohjelmistoon	21
5.3 Vaihtoehdot RVSiteBuilderille	24
5.3.1 SiteReptile	24
5.3.2 SiteZen	26
5.3.3 Yhteenveto	27
5.4 Ulkoasun suunnittelu	27
5.5 Sisällön suunnittelu	29
5.6 Ohjeen päivittäminen	31
5.7 Käyttöohjeen testaus	31
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	35
LÄHTEET	37

LIITTEET

Taulukko 1. Subjektiivista miellyttävyyttä mittaava kysely (Mukaeltu: Kuutti 2003, 87).34

KUVAT

Kuva 1. RVSiteBuilderin vaiherivi.	7
Kuva 2. Ammuu.comin etusivu	20
Kuva 3. Kaksi RVSiteBuilderin sisäänrakennettua ohjetta.	21
Kuva 4. RVSiteBuilderin "Tallenna"-painikkeet.	21
Kuva 5. Version 4 WYSIWYG-editori.	24
Kuva 6. SiteReptilen hallintapaneeli.	25
Kuva 7. SiteReptilen WYSIWYG-editori.	25
Kuva 8. SiteZenin WYSIWYG-editori.	26
Kuva 9. Käyttöohjeen vaihe 6.	28
Kuva 10. Käyttöohjeen 4. vaihe.	30
Kuva 11. Sisällysluettelon HTML-koodi.	31

TAULUKOT

Taulukko 1. Subjektiivista miellyttävyyttä mittaava kysely (Mukaeltu: Kuutti 2003, 87).34

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön aiheena on luoda käyttöohje Ammuu.comin Sivukoneelle. Ammuu.com käyttää Sivukoneenaan RV Global Soft Co:n luoman RVSiteBuilderin Pro -versiota. Tarve käyttöohjeeseen on noussut esiin työharjoitteluni aikana Ammuu.comin asiakaspalveluun tulleiden tuki yhteydenottojen kautta.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys rajautuu sovelluksen käytettävyyttä ja käyttöohjeen rakennetta käsittelevään teoriaan. Lähteinä on käytetty alan kirjallisuutta ja tieteellisiä verkkojulkaisuja.

Työn empirisessä osassa käyttöohje toteutetaan hyväksi havaittuja kirjoitussääntöjä noudattaen. Työssä on myös tuotu esille RVSiteBuilderin käytettävyyssongelmia ja pohdittu niiden vaikutusta ohjeen laatimiseen. Näiden ongelmien takia työssä on tutustuttu myös muutamaaan muuhun www-sivujen luomiseen tarkoitettuun editoriin.

Tavoitteena on saada aikaan suomenkielinen käyttöohje, joka opastaa Ammuu.comin käyttäjiä RVSiteBuilderin itsenäisempään käyttöön ja vähentää näin asiakaspalveluun tulevia yhteydenottoja.

2 Taustatietoja

2.1 Toimeksiantaja Ammuu.com

Ammuu.com aloitti toimintansa vuonna 2004 ja on loppuvuodesta 2008 lähtien toiminut osana Greenhost Oy:n liiketoimintaa. B2B ja B2C palveluita tuottava internetoperaattori, Greenhost Oy, aloitti toimintansa vuonna 2008. Yrityksen toimintojen ytimeen kuuluvat yhteiskuntavastuullisuus ja asiakaslähtöisyys.

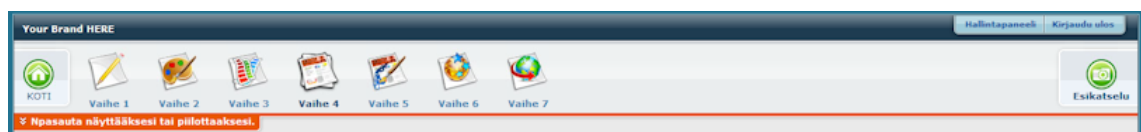
Greenhost Oy ja Ammuu.com myyvät webhotellipalveluja ja domaineja sekä yksityisille asiakkaille että yrityksille. Ammuu.comin webhotellipakettien koot vaihtelevat 100 megatavusta 1 gigatavuun. Jokaiseen pakettiin kuuluu myös Ammuu.comin Sivukoneena käyttämä RVSiteBuilder.

2.2 RVSiteBuilder

RVSitebuilder on integroitu Ammuun hallintapaneeliin, josta käyttäjät pääsevät sinne helposti. Ammuu.com käyttää ohjelman Pro-versiota 3.86. RVSiteBuilderin avulla käyttäjät voivat helposti ja ilman ohjelmointiosaamista luoda itselleen internetsivut.

Ohjelmaan on mahdollista kirjoittaa itsekkin HTML-, PHP- ja Javascript-koodia, mutta näiden lisääminen ei ole pakollista. Sekä ulkoasu että sisältö on mahdollista luoda myös pelkän graafisen käyttöliittymän avulla kirjoittamatta riviäkään koodia.

Ohjelman luoma koodi koostuu pääosin tauluista ja CSS-muotoilut ovat koodin joukossa. Tämä tekee koodista vaikeasti muokattavan ja pitkän, mutta kokematon käyttäjä tuskin kokee tätä ongelmana, jollei halua itse jossain vaiheessa haluta muokata koodia.



Kuva 1. RVSiteBuilderin vaiherivi.

Verkkosivuston rakentaminen RVSiteBuilderilla koostuu seitsemästä vaiheesta. Kuvassa 1 nähtävä vaiherivi on koko ajan näkyvissä ohjelman yläreunassa. Sivuston rakentamisen vaiheet ovat:

1. Muokkaa sivustoasi. Projekti nimetään ja sivustolle annetaan otsikko. Samalla määritellään myös sivuston kieli sekä mahdollinen yritys nimi, logo ja tunnuslause.
2. Valitse mallin kategoria. Sivustolle valitaan valmis mallipohja yli 700 vaihtoehtojen joukosta. Jos mikään valmiista malleista ei miellytä, voi ohjelmaan joko tuoda oman valmiin mallin tai luoda sen itse ohjelman avulla.
3. Valitse sivuston tyyli. Tässä vaiheessa voi vielä muokata sivuston värimaailmaa ja asettelua. Samalla lisätään haluttaessa tekstiä, kuvia tms. sivu-, ylä- ja alapalkkiin.
4. Sivuston rakenne. Sivustolle lisätään kaikki halutut alasivut ja lisäosat, joista on valmiiksi tarjolla vieraskirja, kuvagalleria ja lomakesivu.
5. Sivuston sisältö. Tässä vaiheessa luodaan edellisessä vaiheessa tehdyille sivuille sisältö.
6. Lisäosat. Vaiheessa 5 luoduille sivuille luodaan otsikot, lisätään meta-tagit ja haluttaessa sivuille efektejä.
7. Julkaise sivustosi. Viimeisessä vaiheessa sivustosta tehdään julkinen. Ohjelma antaa mahdollisuuden julkaista sivu joko domainin juureen tai alakansioon.

3 Käytettävyys

Käytettävyydellä tarkoitetaan sitä, kuinka hyvin tavallinen henkilö pystyy käyttämään esimerkiksi jotakin ohjelmistoa (Kuutti 2003, 13). Käyttäjää ei saa pakottaa ajattelemaan vaan ohjelmasta tulee tehdä sellainen, että sen käyttäjä tajuaa heti, mitä hänen pitää tehdä (Krug 2006, 5, 11.).

3.1 Käyttäjät

Web-suunnittelijat uskovat internetsivuilla käyvien tutkivan verkkosivut läpikotaisin, vaikka he todellisuudessa vain vilkaisevat sivua pikaisesti. Kun he uskovat löytäneensä etsimänsä tai näkevät muuten vain mielenkiintoisen linkin, he napsauttavat sitä. On monia syitä siihen, mikseivät käyttäjät etsi parasta vaihtoehtoa. Käyttäjällä saattaa olla kiire löytää etsimänsä eikä hän ehdi siksi selata koko sivua läpi. Käyttäjä pääsee myös helposti pois väärältä sivulta painamalla ”Edellinen”-painiketta. Käyttäjälle on helpompaa valita ensimmäinen mahdollisesti oikea linkki kuin alkaa vertailla kaikkia mahdollisia vaihtoehtoja. (Krug 2006, 21, 25.)

Ihmiset käyttävät monia asioita tietämättä, miten ne oikeasti toimivat. Koska kodinkoneita ja muita teknisiä laitteita on niin paljon, ihmiset harvoin vaivautuvat lukemaan niiden käyttöohjeita. Jos käyttäjä oppii käyttämään laitetta itse, hän ei yleensä edes etsi parempaa käyttötapaa. (Krug 2006, 26, 28.)

3.2 Käytettävyyden parantaminen

Tiettyjen suunnittelusääntöjen noudattamisella voidaan parantaa sivujen ja ohjelmistojen käytettävyyttä merkittävästi. Mitkään yksittäiset säännöt eivät kuitenkaan tee ohjelmistoista helpommin käytettäviä. Suunnittelijoiden tulee kiinnittää huomionsa juuri oikeisiin asioihin. Toisaalta ei voi varmasti sanoa, mitkä säännöistä ovat tärkeimpiä. Summittainenkin sääntöjen noudattaminen vähentää yleensä tavallisimpia suunnitteluvirheitä. (Nickell 2004.)

3.2.1 Ulkoasu

Ulkoasun täytyy olla selkeä, jotta se olisi mahdollisimman ymmärrettävä käyttäjälle. Tärkeimmissä otsikoissa tulisi olla esimerkiksi suurempi fontti, lihavointi, erilainen väritys, enemmän tyhjää tilaa ympärillä ja ne pitäisi sijoittaa ruudun yläreunaan. Samankaltaiset asiat kannattaa ryhmitellä saman otsikon alle tai sijoittaa ne selkeästi erottuvalla alueelle. (Krug 2006, 31–32.)

Käyttäjien käyttökokemusta voi parantaa myös noudattamalla vakiintuneita käytäntöjä. Nämä käytännöt opimme nuoruudessamme ilman kenenkään opastusta. Opimme, että isolla kirjoitettu teksti on yleensä otsikko ja että kuvan alla on joko kuvan sisällöstä kertova kuvateksti tai valokuvaajan nimi. Näiden asioiden tietäminen auttaa löytämään esimerkiksi sanomalehdestä kiinnostavat artikkelit. Jokainen näistä käytännöistä on saanut alkunsa jonkun ideasta. Kun idea toimii, muut alkavat jäljitellä sitä. Kun saman toteutuksen on nähnyt tarpeeksi monta kertaa, se ei enää kaipaa selityksiä. (Krug 2006, 34.)

Käyttöliittymä pitäisi jakaa selkeästi eroteltuihin alueisiin, koska tällöin käyttäjä osaa nopeammin päätellä, mitkä osat ovat tärkeitä. Ohjelmasta tulee myös käydä selväksi, mitä kohteita pystyy napsauttamaan. Sekavuutta voi vähentää käyttämällä rauhallista värimaailmaa ja mahdollisimman vähän toistensa kanssa kilpailevia osia. (Krug 2006, 36–38.)

Länsimainen ihminen lukee vasemmalta oikealle ja ylhäältä alas. Tämä onkin sen takia luonnollinen etenemissuunta käyttöliittymälle. Jos ohjelmistossa on kuitenkin käytetty voimakkaita visuaalisia ärsykeitä, käyttäjän huomio voi herpaantua toisaalle. Korostuksissa kannattaa sen takia pitäytyä tavallisen lukusuunnan mukaisessa järjestyksessä. (Kuutti 2003, 91.)

Yleisin ongelma käyttöliittymien suunnittelussa on ikkunamallin valinta. Ikkuna kannattaa valita käyttöliittymän mukaan eikä sovittaa sisältöä tiettyyn valmiiksi valittuun ikkunaan. Ihmisen näkökenttä on suurempi leveyssuunnassa, joten laajakuva (16:9) on parempi käyttäjän keskittymisen kannalta. (Kuutti 2003, 92.)

3.2.2 Sisältö

Kävijät haluavat löytää etsimänsä sisällön mahdollisimman nopeasti. Tämän pitäisi joidenkin tutkimusten mukaan onnistua enintään viidellä näpsäytyksellä. Jos ohjelmistossa on vaihtoehtojen valitsemista, sen pitäisi hoitua sen suuremmin ajattelematta. (Krug 2006, 41, 43.)

Ohjelmistossa ei saa olla liikaa sanoja, koska tällöin siitä voi tulla vaikeaselkoinen. Poistamalla turhat sanat näkymästä tulee rauhallisempi, hyödyllinen sisältö nousee paremmin esille ja sivu lyhenee. Turhat esittelytekstit kannattaa jättää pois, jotta käyttäjä pääsee suoraan asiaan. (Krug 2006, 45–46.)

Internetissä navigointi voi joskus tuottaa käyttäjille ongelmia. Suurin osa web-navigointia koskevista käytännöistä on peräisin sanomalehdistä. Linkkien pitäisi olla jokaisella sivulla samassa paikassa ja samannäköisiä. Tällöin käyttäjä joutuu miettimään vain kerran, miten niitä käytetään. (Krug 2006, 61–62.)

Sivuston tunnus, josta käyttäjä tietää millä sivulla on, kannattaa sijoittaa yläreunaan. Tällöin se toimii tavallaan koko sivun kehyksenä. Sillä täytyy olla selkeästi erottuva fontti ja kuvio, jotta se on helposti tunnistettavissa. Tunnus toimii usein myös linkkinä takaisin etusivulle. Valitettavasti yllättävän monet käyttäjät eivät tiedä sitä. (Krug 2006, 64, 66.)

Sivustolta pitäisi löytyä myös hakuruutu tai linkki etsintäsivulle. Hakuruudun ulkonäössä pitäisi noudattaa samaa kaavaa, jotta sen löytäminen on käyttäjälle helppoa. Siinä pitäisi olla tekstikenttä, painike ja sana ”Hae”. Vaihtoehtojen lisääminen ruutuun ei tuo lisähyötyä vaan pakottaa yleensä käyttäjän vain ajattelemaan liikaa. (Krug 2006, 67–68.)

Leivänmurut eli ”Olet tässä”- ilmaisimet kertovat, missä olet sivustolla. Leivänmuruja käytetään navigoinnin tukena internetsivuilla. Ne pitäisi sijoittaa sivun yläosaan, jossa ne toimivat kuten esimerkiksi lehden sivunumerot. Eri tasojen nimet kannattaa erottaa jollain merkillä, joista suosituin on suurempi kuin merkki (>). Leivänmuruteksti kannattaa kirjoittaa tarpeeksi pienellä fontilla,

ettei se kilpaile navigoinnin kanssa. Viimeisenä tasolistassa pitäisi olla se sivu, jolla käyttäjä sillä hetkellä on. Alin taso pitäisikin lihavoida, jotta se erottuu kunnolla. (Krug 2006, 76, 78.)

Kun käyttäjä ensimmäiseksi saapuu sivustolle, sen täytyy vastata neljään kysymykseen: Mikä tämä on? Mitä täältä löytyy? Mitä täällä voi tehdä? Miksi täällä pitäisi olla? Jos käyttäjä ei pysty vastaamaan näihin kysymyksiin muutaman sekunnin kuluessa, sivun sisällön ymmärtäminen muuttuu vaikeammaksi. Tämä yleiskuvan antaminen jää usein liian vähälle huomiolle. (Krug 2006, 98–99.)

3.2.3 Dokumentointi

Dokumentaatioksi kutsutaan kirjoitettua tekstiä, joka tulee tuotteen mukana. Siitä käy ilmi, miten ja mihin tuotetta käytetään. Dokumentaatiossa voi olla esimerkiksi teknisiä tietoja, kuvauksia tuotteen arkkitehtuurista, käyttöoppaita ja ohjeita ongelmatilanteita varten. Dokumentaation täytyy olla selkeä ja tarkka. Se auttaa selittämään käyttäjälle tuotteen toiminnot ja hyödyntämistavat. Dokumentaatioon kannattaa panostaa ja laatia sitä samanaikaisesti jo tuotteen kehittelyn kanssa (Oak 2010.)

Käyttöliittymän pitäisi olla aina niin helppokäyttöinen, ettei dokumentaatiolle ole tarvetta. Käyttäjän pitäisi turvautua käyttöohjeisiin vain jos, sivun tai ohjelman suunnittelu on epäonnistunut. He joutuvat kuitenkin aina välillä turvautumaan ohjeisiin hyvinkin suunnitellussa käyttöliittymässä kohdatessaan ongelman tai halutessaan lisätietoa ohjelman hyödyntämistavoista. (Nielsen, 2000, 129.)

Yksi parhaista tavoista parantaa ohjelman käytettävyyttä on lisätä ohjelmaan ohjeita ja neuvoja. Ohjelman sisään rakennettu ohje toimii parhaiten, mutta perinteistäkin käyttöohjetta tarvitaan sisällysluettelon ja ”Etsi”-toiminnon takia. Eri käyttäjille sopivat erilaiset käyttöohjeiden muodot ja sen takia ohjeita kannattaa tehdä eri muodoissa. (Bleiel 2010.)

Kun dokumentointi on tehty hyvin, käyttäjät ymmärtävät paremmin ohjelman toimintaa. Hyvästä dokumentista käyttäjä löytää helposti etsimänsä. Kun

dokumentointi on tehty kunnolla, käyttäjä saa hyvän mielen oppiessaan käyttämään ohjelmaa paremmin. (Spencer 1996.)

Jos dokumentti on sekava, vaikealukuinen tai esimerkiksi liian pitkä, käyttäjille voi jäädä siitä negatiivinen kuva. Pahimmillaan koko dokumentti jää täysin käyttämättä. Ohjeen täytyy olla selkeän ulkoasun lisäksi kirjoitettu noudattaen kielioppisääntöjä. (Spencer 1996.)

Käyttöohje ei korvaa kunnollista käyttöliittymää, mutta siitä on hyötyä niille ihmisille, jotka eivät tunne ohjelmaan liittyvää alaa. Sillä ei voi korvata hyvää suunnittelua. Ohjelmistotyössä saattaa joskus tulla houkutus yrittää tehdä näin, jos valmiissa tuotteessa havaitaan käytettävyyso ongelmia. Tämä kuitenkin voi pilata muuten hyvän tuotteen. Kunnollisen käyttöohjeen kirjoittaminen vaatii teknisen kirjoittamisen opintoja tai aihepiirin itseopiskelua. (Kuutti 2003, 65–66.)

Koska RVSiteBuilder ostetaan erillisenä ohjelmistona Ammuu.comille, en pysty muokkaamaan siinä olevia ongelmia. Olen ottanut ohjelman puutteet käyttöohjetta kirjoittaessani ja yrittänyt opastaa käyttäjiä ohjelman sujuvaan käyttöön ongelmista huolimatta. RVSiteBuilderin puutteista voi lukea lisää luvusta 5.3 ”Ohjelmaan tutustuminen”.

Pystyn itse vaikuttamaan vain käyttöohjeen käytettävyyteen ja olen yrittänyt ottaa myös siinä huomioon hyvän käytettyyden perusteet käyttöohjeen luomiseen liittyvän teorian lisäksi. Dokumenttien käytettävyyden parantamiseen liittyvät toimenpiteet ovat pitkälti samoja kuin käyttöohjeen laatimiseen liittyvät.

4 Käyttöohjeen laatiminen

Käyttöopas, ohje, manuaali... Sille on monta nimeä, mutta sen tarkoitus on selittää, miten käyttää uutta sovellusta tai laitetta ja auttaa käyttäjää tämän kohtaamissa ongelmissa. Käyttöohjetta kirjoitettaessa tulee ottaa huomioon mm. käyttäjien osaaminen, julkaisutapa ja ohjeen laajuus. (Walsh 2010.)

Tutkimusten mukaan käyttäjät eivät vaivaudu lukemaan ohjeita, jolleivät omien käyttökokemusten jälkeen opi itse käyttämään sovellusta (Krug 2006, 47). Käyttäjät mieluummin yrittävät ensin itse käyttää ohjelmaa oppimalla virheistään ja turvautuvat ohjeeseen vasta, jollei se onnistu. (Novick ym 2008.)

Käyttäjät, jotka opettelevat itse käyttämään ohjelmaa, eivät yleensä opi ratkaisemaan ongelmiaan helpoimmalla tavalla. Tätä esiintyy erityisesti niissä tilanteissa, jossa ongelmaan on monta eri ratkaisua. Jos käyttäjä saadaan lukemaan käyttöohje ennen ohjelman käyttöä, on todennäköistä, että hän turvautuu siihen jatkossakin. (Novick ym. 2008.).

4.1 Ohjeen käyttäjät

Ennen sisällön suunnittelemista täytyy ymmärtää käyttöohjeen käyttäjää. Ensin kannattaa miettiä seuraavia asioita: Miten käyttäjä yleensä etsii tietoa? Mitä käyttäjä tietää jo valmiiksi sovelluksesta? Missä ja miten ohjetta käytetään? (Garrand, 2006, 93.) Kuinka paljon kokemusta käyttäjillä on ohjelman käytöstä? Kuinka paljon yksityiskohtia tarvitaan? Auttavatko kuvat selventämään asiaa? (Walsh 2010.)

Käyttöohjetta kirjoitettaessa tulee ottaa huomioon se, että käyttäjien taidot ovat eri tasoilla. Sovelluksia käytetään aina suorittamaan jotain tiettyä tehtävää. Käyttäjät haluavat tietää, mitä ohjelmalla voi tehdä, mutteivät yleensä ole kiinnostuneita teknisistä yksityiskohdista. He haluavat napsauttaa painiketta ja saada siitä aikaan esimerkiksi syötteen. Käyttöohjeen tarkoitus on opastaa miten se tehdään. (Walsh 2010.)

Ohjeessa käytettävä kieli täytyy valita käyttäjien mukaan. Käyttäjän tietämys ohjelmasta kannattaa mieluummin aliarvioida kuin tehdä kielestä liian monimutkaista. Käyttäjät saattavat turhautua, jos ohjeessa on paljon sanoja, joita he eivät ymmärrä. Jos kuitenkin joudutaan käyttämään paljon teknisiä termejä, niitä varten tulisi luoda termistö. (Walsh 2010.)

4.2 Käyttöohjeen rakenne

Käyttöohje koostuu kannesta, sisällysluettelosta, jossa listataan ohjeen sisältö, ja tarvittaessa esipuheesta. Jos ohjeessa on alle 10 sivua, kannattaa se nimetä aloitusoppaaksi. Jos taas ohjeessa on yli 20 sivua, hakemisto voi olla tarpeellinen. Aakkosellisen hakemiston laatiminen kattavaksi on kuitenkin työlästä, koska hakemistosta täytyy löytyä paljon synonyymejä. (Walsh 2010; Barnett 2008, 11.)

Sovelluksesta täytyy ensin tunnistaa tehtävät ja jakaa ne sitten vielä pienemmiksi tehtäviksi. Nämä tehtävät kannattaa vielä jakaa vaiheiksi, jotka numeroidaan. Jokainen osio voidaan jakaa omaksi kappaleekseen, joka alkaa otsikolla. (Walsh 2010.)

Ohjeessa tulee selittää tulosteet ja syötteet eli mitä painetaan ja mitä siitä seuraa. Jos käyttäjän täytyy tehdä päätöksiä ohjelmassa, pitäisi ohjeessa näyttää tulosteet kaikille eri vaihtoehdoille. (Walsh 2010.)

Eri painikkeille, näppäinyhdistelmille, virhesanomille, usein kysytyille kysymyksille ja ongelmatilanteille kannattaa tehdä omat alueet. Käyttäjät turvautuvat ohjeisiin tarvitessaan esimerkiksi tarkat asetukset ohjelmaan. Ohjelman käskyt kannattakin erottaa tekstistä esimerkiksi sisennyksellä tai eri fontilla. (Walsh 2010.)

Kirjoitettaessa kannattaa käyttää mieluiten aktiivista ääntä ja imperatiivia. Kirjoitustyylin lisäksi täytyy miettiä, mihin muotoon ohje tehdään. Tässä täytyy huomioida ulkoasu ja tyyli- ja muotoilut, koska ne tehdään eri tavalla eri tiedostotyyppisiin. (Walsh 2010.)

4.3 Käyttäjien vaatimukset ohjeelle

Käyttöohjeesta voi tehdä käyttäjäystävällisemmän noudattamalla muutamaa yksinkertaista sääntöä. Mahdollisiin käyttäjien kohtaamiin ongelmiin kannattaa varautua jo kirjoitusvaiheessa. Novick ja Ward (2006a) ovat selvittäneet tutkimuksessaan ”What users say they want in documentation”, mitä toiveita käyttäjillä on ohjeen suhteen.

4.3.1 Navigaatio

Mitä monimutkaisempi ohjelmisto, sitä monimutkaisempi käyttöohje. Suurin osa käyttäjistä kokee osaavansa ratkaista ongelman, mutta ei tiedä tai muista mistä ratkaisu löytyy. Sitä mitä ei näe, on vaikea löytää. Kun käyttäjille on vaikeuksia löytää jokin toiminto ohjelmasta, he yleensä kääntyvät ohjeen puoleen. (Novick & Ward 2006.)

Varsinkin navigointi tuottaa ongelmia käyttäjille. Erityisesti Internetissä oleville ohjeille navigaatio on tärkeä. Käyttäjille aiheuttaa yleensä ongelmia keksiä avainsanoja, joilla etsiä apua ongelmiin. Ohjeesta on vaikea löytää etsimänsä, jollei tunne oikeita termejä. Käyttäjät ovat usein kärsimättömiä eivätkä halua selata koko ohjetta läpi. Siksi käyttäjät toivovatkin, että ohjeessa on laaja synonyymisanasto. (Novick & Ward 2006a.)

Käyttäjät kaipaavat myös kunnollista sisällysluetteloa, koska ohjeen ja hakutulosten huono järjestely aiheuttaa käyttäjille päänvaivaa. (Novick & Ward 2006a). Sisällysluettelon pitäisi olla samankaltainen kuin kirjoissa. Käyttäjän ja kirjoittajan mielestä järkevä sisällysluettelo voi tarkoittaa aivan eri asioita. (Weder&Tamar, 2004, 72.)

Yli puolet Novickin ja Wardin tutkimukseen osallistuneista toivoi ohjeen olevan ongelmakeskeinen, koska ohjeeseen turvaudutaan yleisimmin ongelmatilanteessa. Ohjeen toivottiin lisäksi etenevän vaihe vaiheelta ja sisältävän useita kuvaruutukaappauksia ohjelmasta. Myös esimerkkien koettiin auttavan asian ymmärtämistä. (Novick & Ward 2006a.)

4.3.2 Vaikeustaso

Käyttäjät haluavat ohjeen vastaavan heidän osaamistaan ja tietämystään. Koska käyttäjien taidot ovat eri tasoilla, on mahdotonta miellyttää kaikkia. Kultainen keskitie onkin paras vaihtoehto. Ohje ei saa olettaa kaikkien olevan samalla tasolla vaan asiat täytyy yrittää selittää mahdollisimman hyvin ja kattavasti. Käyttäjät eivät kuitenkaan jaksa lukea pitkiä selostuksia, joten teksti kannattaa samalla pitää tarpeeksi lyhyenä. (Novick & Ward 2006a.)

Monet huonot käyttöohjeet on vain käännetty teknisestä kielestä tavallisempaan. Tällöin tuloksena on ohje, joka selittää kaikki mahdolliset ohjelman toiminnot, muttei kerro, miksi niitä pitäisi käyttää. Käyttäjille pitää selittää ongelma ja sen jälkeen esittää sille ratkaisu. (Ask Tog 1998.)

Aloittelijoita varten voi laittaa lisätietoja varten selkeästi muusta tekstistä erottuvan alueen. Kokeneempien käyttäjien täytyy halutessaan pystyä helposti hyppäämään yli turhasta tiedosta. (Weber&Tamar, 2004, 118.)

Eri käyttäjäryhmiä ovat mm.:

- Aloittelijat, jotka haluavat vain saavuttaa päämääränsä.
- Edistyneet aloittelijat, jotka yrittävät opetella ohjelman käyttöä ensin itse ja haluavat löytää etsimänsä tiedon nopeasti.
- Kokeneet käyttäjät, jotka osaavat itse ratkaista suurimman osan ongelmista ja hakevat lisää tietoa alan asiantuntijoilta.
- Pätevät käyttäjät, jotka ymmärtävät ohjelman toimintaa laajemmin ja ärsyyntyvät liian yksinkertaisesta tekstistä.
- Asiantuntijat, joilta muut hakevat neuvoja. Asiantuntijat itse haluavat oppia parempia tapoja käyttämään ohjelmistoa. (Weber&Tamar, 2004, 118.)

4.3.3 Ulkoasu

Haku-toiminnon pitäisi olla selkeästi näkyvissä Internetistä löytyvistä ohjeista. Jos ohjetta ja ohjelmaruutua ei pysty katsomaan samaan aikaan, ohjeesta

saatava hyöty jää pienemmäksi. Osa käyttäjistä tulostaakin siksi ohjeen myös paperisena. (Novick & Ward 2006a.)

Osa käyttäjistä pitää ranskalaisia viivoja helpommin luettavina kuin kokonaisia lauseita. Huonot käännökset muista kielistä antavat ohjeesta huonon kuvan. (Novick & Ward 2006a.)

Hyvästä navigoinnista löytyy kunnollisen sisällysluettelon lisäksi myös ”Etsi”-toiminto, visuaalisia apukeinoja kuten värejä ja kuvakkeita sekä mahdollisuus palata edelliseen kappaleeseen tai hypätä suoraan seuraavaan. (Weber&Tamar, 2004, 103.)

Erilaisia katseen kiinnittämistapoja ovat fontin lihavointi, kirkkaat värit, liike ja tyhjä tila tärkeän kohteen ympärillä. Isoilla kirjaimilla ei kannata yrittää kiinnittää huomiota, koska käyttäjät mieltävät sen usein huutamiseksi. Myös kuvilla voidaan kiinnittää käyttäjän huomio. Kuvan huomioarvoon vaikuttavat sen koko, väritys ja sisältö. Liikaa erilaisia huomiokeinoja ei kannata käyttää, koska tällöin yleisvaikutelmasta tulee sekava ja eri osat kilpailevat keskenään huomiosta. (Kuutti 2003, 92–94.)

Värien yleisin käytettävyyssongelma on niiden liiallinen ja epäjohdonmukainen käyttö. Värejä suositellaan käyttämään korkeintaan viittä erilaista. Musta teksti valkoisella pohjalla on luettavuudeltaan paras. (Kuutti 2003, 100.)

4.3.4 Virheettömyys

Ohjeen tulee olla kattava eikä se saa sisältää virheitä (Novick&Ward 2006a). Näitä virheitä voivat olla esimerkiksi väärin käytetyt numeroinnit, liian pitkät lauseet, epäselvät otsikot, epäyhtenäinen tyyli, pisteiden puuttuminen tai liian suuret kuvat ja kuviot, jotka eivät mahdu kerralla käyttäjän näytölle (Weber&Tamar, 2004, 82.)

Syitä näihin virheisiin on monia. Kokematon kirjoittaja ei välttämättä seuraa yleisiä kirjoitustyyllisääntöjä. Tiedostomuodon muuntaminen voi vaikuttaa muotoiluun. Käyttöohjetta ei ole ehkä ehditty testata ennen käyttöönottoa, joten

siihen on voinut jäädä virheitä. Myös selaimet aiheuttavat ongelmia. Osa ohjeen toiminnoista ei toimi kaikissa selaimissa ja näyttöjen resoluutio vaihtelee käyttäjittäin. (Weber&Tamar, 2004, 83.)

Nämä ongelmat voidaan yleensä ratkaista testaamalla ohjetta mahdollisimman monella eri alustalla. Ohjeesta voi joutua tekemään useampia versioita eri selaimille ja resoluutioille. Liikat tyylimääritykset kannattaa poistaa, koska ne toimivat eri tavoin riippuen alustasta. (Weber&Tamar, 2004, 83.)

4.4 Ongelmat

On tunnettu tosiasia, että ihmiset hermostuvat kohdatessaan käyttämässään sovelluksessa ongelmia. Nämä ongelmat vievät käyttäjältä ylimääräistä aikaa. Novick ja Ward (2006b) tutkivat, mikseivät ihmiset sitten turvaudu käyttöohjeisiin kohdatessaan ongelmia.

Tutkimuksen mukaan käyttäjät pitivät painettuja ohjeita vaikeasti käsiteltävinä, liian yksinkertaisina, vaikeaselkoisina, tyyliittöminä ja vanhentuneina. Käyttäjät eivät myöskään löytäneet niistä etsimäänsä tietoa. (Novick & Ward 2006b.)

Nettiohjeita pidettiin miellyttävinä, hyödyllisinä ja helppokäyttöisinä. Lisäksi niistä käyttäjien oli helpompaa etsiä haluamansa kohta. Nettiohjeiden kritiikissä nousivat kuitenkin esiin samat asiat kuin painetuissakin ohjeissa. (Novick & Ward 2006b.)

Ohjeita pidetään myös vaikeaselkoisina ja liian monimutkaisina. Käyttäjät haluavat mahdollisimman yksinkertaisen käyttöliittymän. Ohjelman käytön lisäksi ei haluta opetella käyttämään myös monimutkaista ohjejärjestelmää. (Novick yms. 2009.)

Myös vaihtelevat tyyli- ja muotoilut voivat hämmentää lukijaa. Sen takia on tärkeää käyttää yhtenäisiä muotoiluja tekstin, ulkoasun ja värien suhteen koko dokumentissa. On myös tärkeää korostaa ohjeen niitä osia, jotka ovat käyttäjälle tärkeimpiä. Samaan asiaan tulisi aina viitata samalla sanalla koko ohjeen ajan, jottei ohje muutu sekavaksi. (Spencer 1996).

5 Työn toteutus

5.1 Vaatimukset

Toimeksiantajan puolesta ei tullut paljon vaatimuksia. Ohje haluttiin HTML-muotoon, jotta se voidaan lisätä asiakaspalvelun tukiartikkelikantaan. Näin ohje on myös muunnettavissa PDF-versioksi. Ulkonäön suhteen ohjeesta toivottiin ”Ammuu.comin näköistä”. Ammuu.comin etusivu näkyy kuvassa 2. Sisällön suhteen toivottiin perustoimintojen läpi käyntiä lyhyesti ja tämän jälkeen etenemistä vaihe vaiheelta.



Kuva 2. Ammuu.comin etusivu

5.2 Tutustuminen ohjelmistoon

Pääsin jo harjoitteluajanani tutustumaan ohjelmistoon ja sen ongelmiin. Ohjelma on periaatteessa hyvin helppokäyttöinen, koska se on selkeästi jaettu vaiheisiin ja ajan kanssa sillä saa varmasti toimivat ja näyttävät sivut aikaiseksi.

Ohjelmasta löytyy sisäänrakennettuja ohjeikkunoita, joista osa on jäänyt kääntämättä ja osasta ei ole mitään apua huonon käännöksen takia, esimerkkinä kuvan 3 oikeanpuolimmainen ohje. Vasemmanpuolisessa kuvassa näkyy ohjeikkuna, josta voi olla todellista hyötyä käyttäjälle.



Kuva 3. Kaksi RVSiteBuilderin sisäänrakennettua ohjetta.

Eniten hämmennystä aiheuttavat ohjelman painikkeet. Ohjelmassa on ainakin 4 erilaista Tallenna-painiketta kuten nähtävissä kuvasta 4. Toisissa painikkeissa lukee "Tallenna" ja toisissa on vain levykkeen kuva. Tämän lisäksi painikkeiden paikka vaihtelee alareunasta yläreunaan ja pahimmillaan keskelle ruutua. Viimeisissä vaiheissa ei ole ollenkaan mitään painiketta, jolla voi siirtyä seuraavaan vaiheeseen vaan käyttäjän täytyy klikata itsensä seuraavaan vaiheeseen ohjelman yläreunassa olevan vaiherivin (kuva 1) kautta.



Kuva 4. RVSiteBuilderin "Tallenna"-painikkeet.

Koska ohjelma on alun perin englanninkielinen, suomenkielisestä versiosta löytyy muutamia kääntämättä jääneitä sanoja ja omituisia käännöksiä. Ohjelmaa on mahdollista käyttää myös englanniksi, mutta koska ohje on suomenkielinen, olen sitä kirjoittaessani käyttänyt suomenkielistä kielipakettia.

Ohjelman vaiheet saattavat myös tuntua sekavilta joidenkin käyttäjien mielestä, koska sivujen varsinainen sisältö tehdään vasta vaiheessa 5. Ohjelmassa käytetään lisäksi termejä kuten WYSIWYG (What You See is What You Get), joita tavalliset käyttäjät eivät välttämättä tunne.

Myös lisäosien kuten valokuva-albumin tai vieraskirjan mukauttaminen vaikuttaa aluksi monimutkaiselta. Niiden muokkaaminen tapahtuu vaiheen 5 sivupalkista. Tämän jälkeen sivun keskelle aukeaa muokkausvalikko, jonka yläosassa on kuvat kaikista komponentin erillisistä sivuista. Kuvat suurenevat, kun hiiren vie niiden päälle, mutta ne eivät katoa automaattisesti osoitinta siirrettäessä. Niissä tuntuu olevan pieni viive, joka vaikeuttaa muokkaamista, koska kuva aukeaa suoraan muokkausvalikon päälle.

Vaikka ohjelman käyttö voi aluksi tuntua hankalalta, se on varmasti hyödyllinen niille, jotka eivät osaa koodata sivujaan itse. Ohjelman avulla saa tehtyä juuri itsensä näköisen sivuston, koska muokattavia osia on niin paljon. Käyttäjän ei myöskään tarvitse murehtia sivuston julkaisemista esimerkiksi FTP-ohjelman kautta, koska julkaisu onnistuu suoraan ohjelman viimeisessä vaiheessa. Myös sivuston myöhempi päivitys tai uusien alasisivujen lisääminen onnistuu ohjelman kautta.

Palautteen antaminen RVSiteBuilderille onnistuu vain yrityksen oman tukifoorumin kautta. Sivustolta ei löydy yrityksen sähköpostiosoitetta, vain fyysinen osoite. Tukifoorumi vaikuttaa melko aktiiviselta ja sieltä löytyy jo paljon palautetta ja korjausehdotuksia.

Tutustuin RVSiteBuilderin sivuilla myös ohjelman uusimpaan versioon yrityksen www-sivuilta löytyvän demoversion kautta. Tehdyt parannukset versioon 4 eivät ole ratkaisseet suurimpia käytettävyyso ongelmia vaan ne ovat keskittyneet lähinnä ohjelman ulkoasuun.

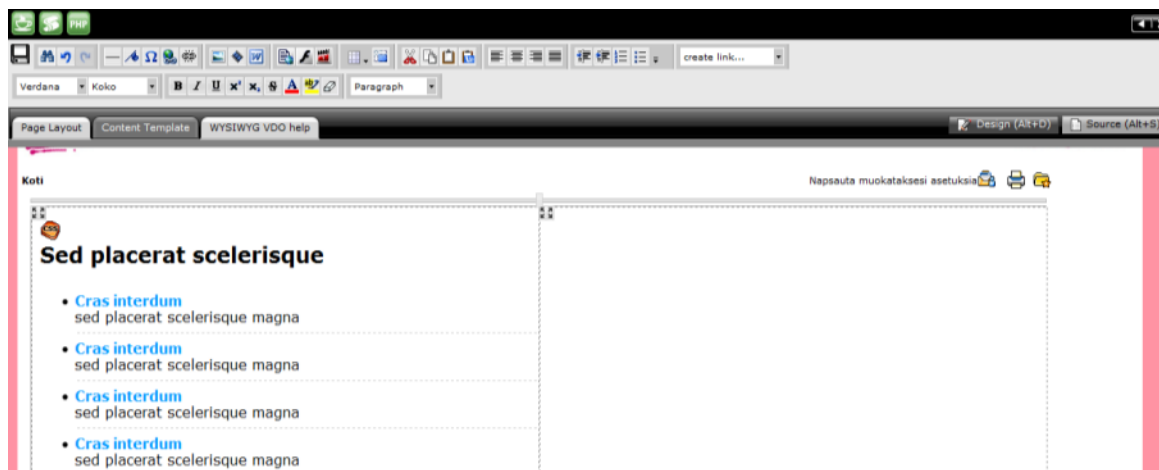
Ensimmäiseen vaiheeseen on lisätty mahdollisuus vaihtaa otsikon ja sivun kuvauksen fonttia ja sen kokoa. Se on ihan hyvä ominaisuus, version 3 tekstikenttä on kuitenkin selkeämpi kuin muokkauseditori keskellä sivua. Otsikon muokkausvaihtoehdot sopisivat paremmin tyylin valinnan yhteyteen.

Toiseen vaiheeseen on lisätty hakuruutu teemojen etsimistä varten. Ideana hyvä, mutta haku tapahtuu teeman tunnisteena toimivan numerosarjan perusteella. Toisin sanoen haku on täysin turha, jollei muista haluamansa teeman tunnistenumeroa.

Itse sivujen sisältöön käytetty editori on saanut uuden ulkoasun, joka tuntuu entistä sekavammalta. ”Tallenna”-painike hukkuu entistä pahemmin muiden painikkeiden joukkoon, koska se on siirretty niiden kanssa samalla riville. Muut painikkeet on järjestetty järkevämmiin, joten on siinä tapahtunut pieni parannuskin.

Nelosvaiheeseen on tullut sivun asettelun esikatselu. Siitä jopa voi olla hyötyä kokeneemmille käyttäjille. Vaiheen painikkeet on lisäksi päivitetty.

Vaiheeseen 5 on tullut hyödyllisiä uusia toimintoja. WYSIWYG-editori (kuvassa 4) aukeaa uuteen välilehteen ja sen yläreunaan on lisätty valikko, josta voi helposti vaihtaa sivun ja tekstilaatikoiden asettelua. Samalta riviltä löytyy myös painike, jolla saa video-ohjeen auki. Muiden painikkeiden kanssa ollaan menty huonompaan suuntaan. Versiossa 3 editorista pääsee pois napsauttamalla ”Tallenna ja lopeta”-painiketta, mutta uuteen versioon on lisätty uudet painikkeet poistumiselle. ”Tallenna”-painike löytyy muiden painikkeiden joukosta vasemmasta reunasta ja ”Poistu”-painike oikeasta yläreunasta. Painikkeille ei ole annettu mitään selityksiä. Toinen painike avaa alkuperäisen välilehden ja antaa virheilmoituksen ”ListPageStructure Step5” ja toinen sulkee editorin. Käyttäjältä ei varmisteta, haluaako hän tallentaa tekemänsä muutokset vai ei. Versiossa 3 käyttäjä pääsee editorista (kuvassa 5) pois tallentamatta vain valitsemalla vaiheriviltä jonkin toisen vaiheen.



Kuva 5. Version 4 WYSIWYG-editori.

Muita listattuja uusia parannuksia ovat mm. nopeampi sivuston julkaisu, mahdollisuus luoda kävijöille tunnuksia sivustolle sekä uudet teemat. Vaikka joukossa on muutamia hyviäkin päivityksiä, suurimmat ongelmat on jätetty huomiotta. Koska vain osa ohjelmasta on päivitetty, sen tyyli ei enää ole yhtenäinen. WYSIWYG-editorien ulkoasu ei enää vastaa ohjelman muuta ulkoasua. Niihin lisätyt uudet painikkeet tulevat vain hämmentämään käyttäjiä, jotka ovat tottuneet vanhempiin versioihin.

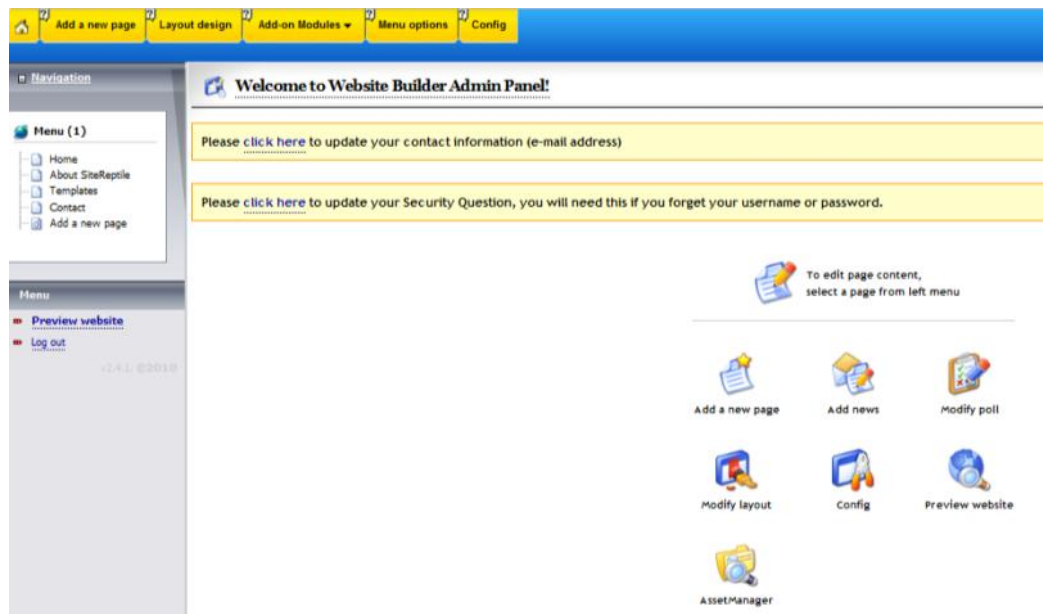
5.3 Vaihtoehdot RVSiteBuilderille

RVSiteBuilderin käytettävyyssongelmien takia tutustuin myös muihin mahdollisiin websivujen rakentamiseen tarkoitettuihin ohjelmistoihin. Mikäli Sivukoneen vaihtaminen tulevaisuudessa tulee ajankohtaiseksi, on hyvä tietää, mitä muita ohjelmistoja markkinoilla on ja, onko niissä vastaavia ongelmia. Vaatimuksena edullisen hinnan lisäksi on yhteensopivuus cPanel-hallintapaneelin kanssa. Esittelen tarkemmin vain ne ohjelmistot, joista on ilmainen demoversio.

5.3.1 SiteReptile

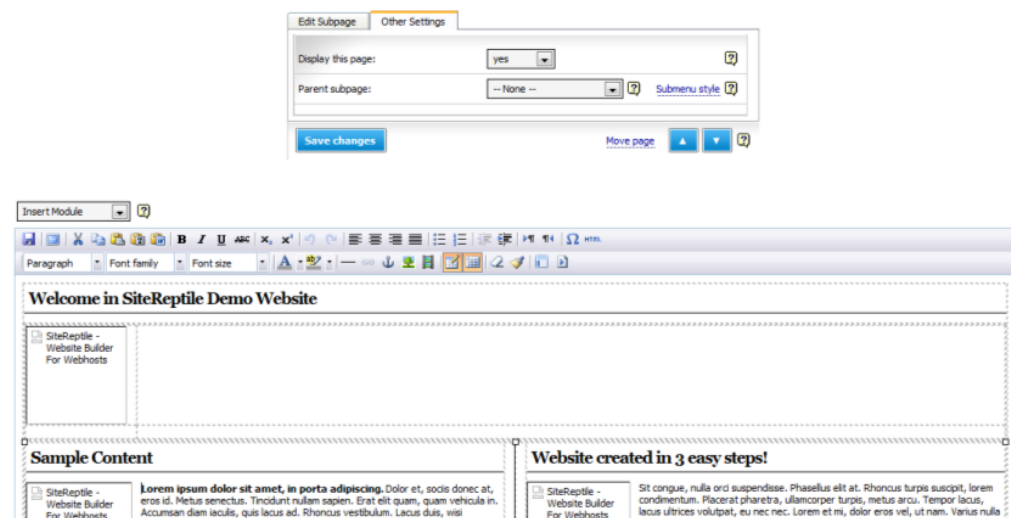
SiteReptile on toinen suuri www-sivujen tekoon tarkoitettu sovellus webhotellien tarjoajille. Yhdelle Pro-version lisenssille tulee hintaa 79 \$ (SiteReptile 2010). SiteReptile käyttöliittymä on erittäin selkeä. Ensin valitaan teema, sitten syötetään yrityksen nimi, lisätään meta-tagit ja alasivut. Sen jälkeen sivun runko

on valmis ja sitä kirjaututaan muokkaamaan erilliseen kuvassa 6 näkyvään hallintapaneeliin.



Kuva 6. SiteReptilen hallintapaneeli.

SiteReptilen painikkeet ovat erittäin selkeät. Niillä on yhteinen muusta tekstistä ja taustasta selkeästi erottuva ulkoasu. Sivun rakenne on koko ajan nähtävissä vasemmassa reunassa, ja yläpalkista saa lisättyä sivuja ja moduuleja sekä muuttamaan ulkoasua. WYSIWYG-editori (kuvassa 7) muistuttaa ulkoasultaan Microsoft Wordia.



Kuva 7. SiteReptilen WYSIWYG-editori.

Demoversiossa ainakaan ohjelman kieltä ei pysty muuttamaan. Tämä tulisi olemaan ongelma niille käyttäjille, jotka eivät osaa englantia. Teemat ovat lisäksi ”yritysmäisen” näköisiä jonkun henkilökohtaista kotisivua varten. Teemojen valinta on hankalaa, koska teemoja ei ole kategorisoitu mitenkään. Käyttäjä joutuu selaamaan 11 sivua läpi nähdäkseen kaikki teemat.

5.3.2 SiteZen

SiteZen maksaa 250–350 \$/palvelin (SiteZen 2010). Sivuston rakennus etenee hyvin samalla tavalla kuin SiteReptilessa. Ensin valitaan teema ja nimetään sivusto. Sen jälkeen avautuu erillinen WYSIWYG-editori. (kuvassa 8).



Kuva 8. SiteZenin WYSIWYG-editori.

WYSIWYG-editorin valikot muistuttavat nekin hyvin paljon SiteReptileä. Sivuston rakenne on nähtävissä vasemmassa reunassa ja ylhäältä löytyvät muut valikot. Alasivun muokkaaminen onnistuu klikkaamalla haluttua osaa sivupohjassa.

SiteZenin kritiikissä nousevat esiin samat asiat kuin SiteReptilen kanssa. Demoversiossa ainakaan kielen vaihtaminen ei ole mahdollista. Teema-valikko on toteutettu paremmin. Teemat on jaettu viiteen alakategoriaan ja väreihin, joten sopivan teeman etsiminen 179 mahdollisen joukosta onnistuu helposti. Onnistuin lisäksi saamaan testauksen aikana ohjelmasta muutaman

virheilmoituksen. En tiedä, oliko kyseessä demoversiossa oleva vika, väliaikainen häiriö vai virhe itse sovelluksessa.

5.3.3 Yhteenveto

SiteReptilen ja SiteZenin lisäksi mahdollisia vaihtoehtoja ovat myös SohoLaunch ja Click Be. Jätin jälkimmäiset pois, koska niistä ei ollut demoversioita eikä kunnollisia kuvaruutukaappauksia yritysten omilla www-sivuilla.

Pidän muihin vaihtoehtoihin tutustuttuani RVSiteBuilderia parhaimpana vaihtoehtoa kaikista käytettävyysongelmista huolimatta. Suurin syy on RVSiteBuilderin suomenkielinen kielipaketti. Teemoja on lisäksi enemmän ja sivuston muokkaamisessa on enemmän vaihtoehtoja kuin muissa vertailuissa ohjelmistoissa. Osalle käyttäjistä riittäisivät varmasti myös yksinkertaisemmat valikot. Se on myös 61–122 \$:n vuosihinnallaan suhteellisen edullinen.

SiteZenin tukifoorumilta käy selväksi, ettei ohjelmistoa enää kehitetä aktiivisesti, mutta siitä saatetaan tulevaisuudessa tehdä avoimen lähdekoodin ohjelma tai myydä se eteenpäin toiselle yritykselle. Jos ohjelmiston kehittäminen saa siitä uutta puhtia, niin SiteZenistä voi tulevaisuudessa tulla varteenotettava vaihtoehto. SiteReptile voi myös tulla kyseeseen, jos siihen lisätään kielipaketteja. Tällä hetkellä kuitenkin RVSiteBuilder on ominaisuuksiltaan paras vaihtoehto Ammuu.comille.

Webhotellien palvelujentarjoajille myytäviä www-sivujen rakentamiseen tarkoitettuja ohjelmistoja ei ole tarjolla paljon. Niitä myyvät yritykset ovat ehtineet olla toiminnassa vasta reilut viisi vuotta, joten tulevaisuudessa vaihtoehtoja on toivottavasti tarjolla enemmän. Monista on saatavilla vain englanninkielinen versio, vaikka kysyntää on varmasti muuallakin maailmassa.

5.4 Ulkoasun suunnittelu

Kuten vaatimuksista käy ilmi, tyylin pitää noudattaa Ammuu.comin ulkoasua. Valitsin ohjeen värimaailman suoraan sivuilta. Pääväreinä käytin mustaa,

harmaata ja vihreää. Linkkiväriksi valitsin vaaleansinisen ja taustaväri on valkoinen. Tämä on luettavuuden kannalta paras ratkaisu.

Myös fontti on sama kuin Ammuu.comin sivuilla eli Arial fonttikokona 13 pikseliä. Käyttöohjeessa on kolmen tasoisia otsikoita. Ylimmän tason otsikko on väriltään musta, kooltaan 26 pikseliä ja lihavoitu. Toisen tason otsikko on vihreä ja kooltaan 20 pikseliä. Alimman tason otsikko on musta ja kooltaan 18 pikseliä.

Olen erottanut kuvakkeiden selitykset muusta tekstistä laittamalla niille vaaleanvihreän taustan. Tämä on toteutettu div-tagilla. Tällöin kokeneemmat käyttäjät voivat helposti hypätä niiden yli. Eri vaiheet on numeroitu selkeyden vuoksi ja ohjelmien tärkeimpien otsikoiden nimet on lihavoitu (kuva 9), jotta käyttäjä erottaa ne heti muusta tekstistä.

Vaihe 6 - Lisäosat

Tämä vaihe on vapaaehtoinen.

1. Valitse oikealla sijaitsevasta valikosta **Sivun Otsikko**. Voit muokata sivujen otsikoita - painikkeella.
2. Valitse oikealla sijaitsevasta valikosta **Meta-tagit**. Meta-tageihin lisätään sivustoon liittyviä avainsanoja ja selitteitä. Avainsanoihin kannattaa lisätä sanoja, jotka kuvaavat sivustoasi. Selite kannattaa pitää lyhyenä, koska hakukoneet näyttävät selitteestä vain noin 150 merkkiä.
3. Valitse oikealla sijaitsevasta valikosta **Sivun efekti**. Efekteillä voit muokata, miten sivut latautuvat kävijöille. Efektit toimivat vain Internet Explorer - selaimessa.
4. Valitse oikealla sijaitsevasta valikosta **Sivun nimi**. Voit muokata sivujen tiedostonimiä. Koti-sivun nimeä ei voi muokata, koska pääsivun tiedostonimi täytyy aina olla index.
5. Siirry viimeiseen vaiheeseen klikkaamalla yläreunan vaiheriviltä **Vaihe 7**.

Kuva 9. Käyttöohjeen vaihe 6.

Kaikki tyylimuotoilut ovat erillisessä CSS-tiedostossa, jotta niiden muokkaus onnistuu mahdollisimman helposti. Kaikille otsikoille ja erityismuotoiluille on luotu oma tyyli. Ote ohjeen CSS-tiedostosta on näkyvissä kuvassa 4.

Halusin pitää ulkoasun mahdollisimman yksinkertaisena ja selkeänä. Tekstin joukossa on paljon kuvia selventämään asioita käyttäjälle.

5.5 Sisällön suunnittelu

Olen jaotellut sisällön seitsemään lukuun ohjelman seitsemän vaiheen mukaan. Näin käyttäjät voivat helposti hypätä sisällysluettelon avulla haluamaansa vaiheeseen tai rakentaa sivuston vaihe vaiheelta ohjeen mukaan.

Käytin ohjeen tekemiseen Dreamweaver HTML-editoria. Olen pitänyt koodin mahdollisimman siistinä ja yksinkertaisena, jotta tukiartikkelikannan ja eri selainten kanssa ei tule ongelmia. Kuten aiemmin mainitsin, kaikki tyylimuotoilut ovat erillisessä tiedostossa ja HTML-dokumentissa on vain tekstiä, kuvia ja linkkejä.

Aloitin vaiheesta 1 ja etenin ohjelman mukaan eteenpäin kirjoittaen samalla ohjetta ja ottamalla ohjelmasta kuvakaappauksia. Käytin Paint Shop Prota kuvien rajaamiseen ja muokkaamiseen. Jakob Nielsenin (2000, 129) mukaan kuvat pitäisi rajata niin, ettei niissä käytettyä selainta näy. Jokaisesta vaiheesta on vähintään yksi kuva. Tavallisten kuvakaappausten lisäksi olen lisännyt ohjeeseen kuvakkeiden kuvia ja selityksiä. Niiden rajaaminen kuvista vei eniten aikaa.

Aiemmin mainitut käytettävyyssongelmat vaikeuttivat välillä kirjoittamista. Siitä syystä päätin käyttää esimerkiksi tallennuksesta puhuttaessa kuvakkeiden kuvia havainnollistamaan, miltä tallenna-painike kyseisessä vaiheessa näyttää. Olen myös tekstissä maininnut missä päin näyttöä painike on. Olen lisännyt HTML-koodin myös tekstiselitykset kuville, jos ne eivät jostain syystä satu näkymään käyttäjälle.

Tekstin olen yrittänyt pitää mahdollisimman tiiviinä ja lauseet varsinkin lyhyenä, koska käyttäjät eivät tutkimusten jaksu lukea pitkiä selostuksia. Olen myös käyttänyt mahdollisimman yleisiä ja tunnettuja sanoja selittäessäni, mitä seuraavaksi tulee tehdä. Alan termeihin olen lisännyt lyhyet selitykset.

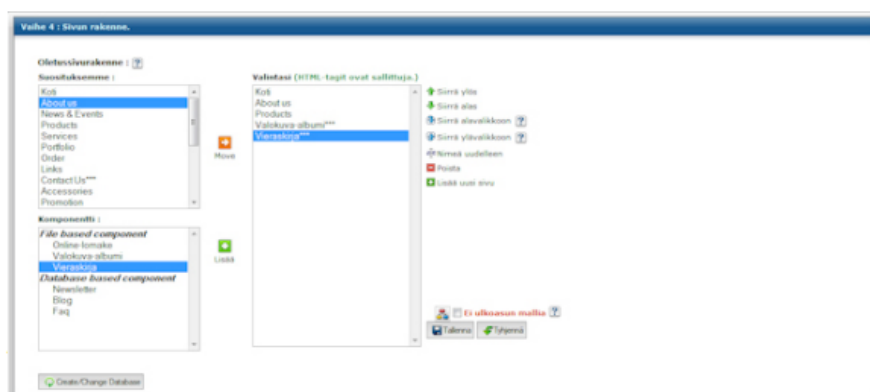
Lähetin ohjeen tarkastettavaksi toimeksiantajalle, kun muutama vaihe oli kirjoitettu valmiiksi. Korjausehdotuksia ei juuri tullut, joten pääsin jatkamaan ohjeen tekemistä. Minulle tuli kirjoittamisen välissä parannusehdotuksia, joiden



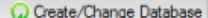
mukaan sitten ohjetta korjasin. Lisäsin esimerkiksi ohjeeseen sisennyksiä, koska lisätiedot ja painikkeiden tiedot eivät aluksi erottuneet mielestäni muusta tekstistä tarpeeksi hyvin. Mitä paremmin ne on eroteltu muusta tekstistä, sitä helpommin käyttäjä tunnistaa ne ja voi hypätä niiden yli.

Vaiheet on kirjoitettu imperatiivissa, koska tutkimusten mukaan se on paras keino. Yritin muutenkin pitää koko kirjoitusprosessin ajan mielessä käyttäjien erilaiset tarpeet ja osaamistason. Tämän perusteella muutin joitakin sanoja käyttäjäystävällisempään muotoon ja lauseita yksinkertaisimmiksi.

Olen keskittynyt ohjeessa tärkeimpiin toimintoihin ja painikkeisiin. Koska mahdollisia erilaisia sivukokoonpanoja on sadoittain, en ole käsitellyt jokaista mahdollista toimintoa. Esimerkiksi kuvassa 10 näkyvässä vaiheessa 4 sivuille pystyy lisäämään maksimissaan 27 erilaista alasivua ja komponenttia. Olen valinnut niistä vain muutaman yleisimmän esimerkkinä tekemälleni sivustolle.

Vaihe 4 - Sivuston rakenne



1. Lisää haluamasi alasivut ja komponentit vasemman reunan valikosta. Lisääminen tapahtuu  - ja  -painikkeilla. Ylemmässä valikosta löydät valmiita sivumalleja ja alemmasta komponentteja. Koti-sivu on sivuston etusivu eikä sitä voi poistaa. Valmiiksi tarjolla olevia komponentteja ovat lomake, valokuva-albumi, vieraskirja, uutiskirje, blogi ja FAQ (Usein kysytyjä kysymyksiä). Osa niistä vaatii tietokannan luomista. Ohjelma tekee tämän automaattisesti, mutta tietokannan tietojen luominen ja muuttaminen onnistuu  -painikkeella.

Kuva 10. Käyttöohjeen 4. vaihe.

Ohjeen alussa on yksinkertainen sisällysluettelo, jossa on listattu kaikki Sivukoneen vaiheet. Se on toteutettu yksinkertaisesti ankkuroiduilla linkeillä. Napsautettaessa tiettyä vaihetta ohje hyppää kyseisen luvun alkuun. Sisällysluettelon HTML-koodi on nähtävissä kuvassa 11.

```

3 <head>
4 <meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=utf-8" />
5 <title>Käyttöohje RVSiteBuilderille</title>
6 <link href="ammuu.css" rel="stylesheet" type="text/css" />
7 </head>
8
9 <body>
10 <h1>Käyttöohje RVSiteBuilderille</h1>
11 <p>Sisällysluettelo</p>
12 <p><a href="#aloitussivu">Aloitussivu</a><br />
13 <a href="#vaihe1">Vaihe 1 - Kotisivun tiedot</a><br />
14 <a href="#vaihe2">Vaihe 2 - Teeman valinta</a><br />
15 <a href="#vaihe3">Vaihe 3 - Teeman muokkaus</a><br />
16 <a href="#vaihe4">Vaihe 4 - Sivuston rakenne</a><br />
17 <a href="#vaihe5">Vaihe 5 - Sivuston sisältö</a><br />
18 <a href="#vaihe6">Vaihe 6 - Lisäosat</a><br />
19 <a href="#vaihe7">Vaihe 7 - Sivuston julkaiseminen</a></p>
20 <a name="aloitussivu"><h2>Aloitussivu</h2></a>

```

Kuva 11. Sisällysluettelon HTML-koodi.

5.6 Ohjeen päivittäminen

Jos Ammuu.com päättää päivittää jossain vaiheessa Sivukoneen uudempaan versioon tai ohjetta täytyy muokata käyttäjien palautteen perusteella, se onnistuu helposti. Ammuu.comin tukiartikkelikanta toimii Kayakon helpdesk-sovelluksen päällä.

Uudempaan versioon siirtyminen vaatii ohjeelta sitä, että osa kuvakaappauksista uusitaan ja ohjeessa huomioidaan uuteen versioon tehdyt muutokset.

Ohjeen kuvat ja tyylimäärittelyt ovat omissa kansioissaan, joten niiden päivittäminen onnistuu helposti. Kuvat on nimetty vaiheittain ja kuvakkeittain, joten oikeiden kuvien löytäminen pitäisi sekin onnistua helposti. Esimerkiksi toiseen vaiheen "Tallenna"-painike kuvakkeen nimi vaihe_2_tallenna.jpg. Mahdollinen pdf-versio täytyy aina luoda uudelleen ohjeen päivittämisen yhteydessä.

5.7 Käyttöohjeen testaus

Käyttöohjetta ei ehditty saada käyttäjien testattavaksi ennen opinnäytetyön valmistumista. Jos ohje halutaan testaukseen, siinä voidaan hyödyntää käytettävyytestauksen periaatteita.

Jos sivustosta halutaan toimiva, se pitää testata. Kun esimerkiksi Internet-sivustoa on koonnut muutaman viikon, sitä ei enää voi nähdä uusin silmin. Testaaminen auttaa suunnittelijaa muistamaan, etteivät kaikki ajattele samoin. (Krug 2006, 133.)

Jo testaaminen yhdelläkin käyttäjällä on parempi kuin jättää sivusto kokonaan testaamatta. Jopa huono testi yhdellä käyttäjällä tuo sivustosta esiin parannettavia kohteita. Testi kannattaa tehdä heti projektin alussa, koska silloin siitä saa eniten hyötyä. Muutosten tekeminen käyttöönnoton jälkeen on hankalaa. Osa käyttäjistä vastustaakin melkein kaikkia muutoksia. Testaamista täytyy tehdä jatkuvasti prosessin aikana, jotta mahdollisimman moni virhe saadaan korjattua. (Krug 2006, 134–135.)

Testattavan käyttäjän valitseminen on toissijaista testin aikaiseen ajankohtaan verrattuna. Parhaita testattavia ovat silti ne, jotka tulevat käyttämään ohjelmaa. Testaamisen tarkoitus ei ole todistaa jonkun näkökulmaa oikeaksi vaan saada arvokasta palautetta, jota voi käyttää omien tietojen ja kokemusten tukena. (Krug 2006, 134–135.)

Ohjetta ei ole testattu ohjeen kirjoittamisen aikana varsinaisilla loppukäyttäjillä. Jos ohjeesta halutaan palautetta asiakaspalveluun tulevien kommenttien lisäksi, voidaan ohjeen yhteyteen liittää palautelomake.

Kaikille Ammu.comin asiakkaille ei kannata lähettää erillistä kyselyä esimerkiksi sähköpostitse, koska Ammu.comin kaikki käyttäjät eivät käytä Sivukonetta. Kaikki Sivukoneen käyttäjät eivät myöskään luultavasti tule käyttämään ohjetta, joten ohjeen yhteyteen tuleva palautemahdollisuus on parempi vaihtoehto.

Koehenkilöiden laadulla ei ole juuri merkitystä. Yleensä testihenkilöksi sopivat sellaiset ihmiset, jotka tuntevat perusasiat ja ovat käyttäneet jonkun verran Internetiä. Sivustoa ei kannata alun perinkään suunnitella siten, että vain kohderyhmä pystyy käyttämään sitä. (Krug 2006, 139–140.)

Yleisempiä testauksessa esiin nousevia ongelmia ovat sivuston perusajatuksen epäselvyys. Käyttäjä ei tällöin tiedä, mitä kaikkea sivustolla voi tehdä. Toinen ongelma on se, että sivustolla käytetty sanasto ei vastaa käyttäjän sanavarastoa. Sivusto saattaa myös olla yksinkertaisesti niin sekava, ettei käyttäjä löydä sieltä etsimäänsä. (Krug 2006, 156–157.)

Kaikkia testauksessa esiin nousevia ongelmia ei kannata lähteä korjaamaan. Yleinen ongelma on se, että käyttäjä ei ensin löydä etsimäänsä, mutta tajuaa lopulta itse miten ratkaista ongelmansa. Tämä ongelma ei yleensä vaadi korjaamista, koska ongelma on moniselitteinen. Jos ongelmaan on ilmiselvä korjaus, se kannattaa tehdä. Lisäksiä kannattaa harvoin tehdä, koska usein on parempi poistaa häiritsevät lisätiedot kuin lisätä niitä enemmän. Myös uuden toiminnon lisäyspyyntöihin kannattaa suhtautua kriittisesti, koska käyttäjällä saattaa olla toinenkin keino toteuttaa kyseinen toiminto. Jos käyttäjillä on toistuvia virheitä jonkun toiminnon kanssa, siihen kannattaa puuttua. Myös helposti korjattavissa olevat ongelmat kannattaa ratkaista. (Krug 2006, 156–158.)

Itse ohjelmaan käyttöön liittyvän testin lisäksi voidaan arvioida ohjelman subjektiivista miellyttävyyttä. Tämä onnistuu esimerkiksi taulukossa 1 näkyvällä kyselyllä. Tulosten keskiarvoista nähdään nopeasti, millaiseksi ohje mielletään. (Kuutti 2003, 86–88.)

Taulukko 1. Subjektiiivista miellyttävyyttä mittaava kysely (Mukaeltu: Kuutti 2003, 87).

Valitse alla olevasta asteikosta kohdat, jotka vastaavat parhaiten mielipidettäsi käyttöohjeesta. Valitse se vaihtoehto, joka tulee ensimmäisenä mieleesi.						
Yksinkertainen	1	2	3	4	5	Monimutkainen
Epätekninen	1	2	3	4	5	Tekninen
Helppokäyttöinen	1	2	3	4	5	Vaikeakäyttöinen
Miellyttävä	1	2	3	4	5	Epämiellyttävä
Selkeä	1	2	3	4	5	Sekava
Laadukas	1	2	3	4	5	Heikkolaatuinen

Palautelomakkeeseen voi subjektiiivisen kyselyn lisäksi laittaa muutaman kokonaisen kysymyksenkin. Käyttäjiltä voisi esimerkiksi kysyä onko ohjetta käytetty tietyn ongelman ratkaisuun vai aloitusoppaana. Ja tietysti kannattaa kysyä myös, oliko ohjeesta hyötyä käyttäjälle. Lopuksi voi pyytää muuta sanallista palautetta ja parannusehdotuksia.

6 Johtopäätökset

Eniten ongelmia sekä ohjeen tekemisessä että käyttämisessä aiheuttavat Sivukoneen käytettävyysongelmat. Ihannetilanteessa pystyisin puuttumaan niihin ongelmiin, mutta joudun tyytymään vain niiden tiedostamiseen ohjeessa. Jos ohjelma itsessään olisi selkeämpi, tarve ohjeelle olisi varmasti pienempi.

Osan ongelmista huomasin jo tutustuessani ohjelmistoon, mutta ongelmien laajuus valkeni kunnolla vasta kirjoitusvaiheessa. Olen yrittänyt ottaa ongelmat mahdollisimman hyvin huomioon ja selittää käyttäjille, miten ohjelman kanssa tulee edetä.

Ohjelmaa pystyy käyttämään sujuvammin, kun oppii kiertämään ohjelman ongelmat. Ne käyttäjät, jotka eivät jaksakaan tai halua opetella ohjelmoimaan sivujaan itse, ohjelma on varmasti hyödyllinen. Itse tulen jatkossakin kirjoittamaan itse HTML-koodia mieluummin kuin käytän erillistä ohjelmaa sitä varten. Internetsivujen rakentamiseen tarkoitetut ohjelmistot tulevat tuskin koskaan korvaamaan ammattilaisten tekemiä sivustoja.

Tällä hetkellä markkinoille ei kuitenkaan ole kunnolla kilpailukykyistä vaihtoehtoa. Kaikissa tuntuu olevan omat ongelmansa. Kielipakettien puuttuminen on suurin ongelma. Koska kaikki muutkin Ammuu.comin palvelut ovat saataville suomeksi, on Sivukoneenkin oltava, vaikka RVSiteBuilderin käännöksissäkin on omat ongelmansa.

Sain ohjeen tiedostomuodon valmiiksi valittuna, mutta HTML on toimivin vaihtoehto tässä tapauksessa. Minulla on kurssien ja vapaa-ajan kautta kokemusta HTML-ohjelmoinnista, joten sen kanssa ei tullut mitään ongelmia.

Lähtökohdat käyttöohjeen kirjoittamiselle tuntuivat aluksi synkiltä, kun kaikissa ohjeiden kirjoittamista käsittelevissä lähteissä korostettiin sitä, etteivät käyttäjät yleensä lue käyttöohjeita. Onneksi kuitenkin tarve ohjeeseen nousi tässä tapauksessa esiin käyttäjien puolelta, joten ohjeelle oli jo valmiiksi kysyntää.

Yritin noudattaa mahdollisimman monia ja tiedostomuotoon sopivia sääntöjä, joilla voi parantaa ohjeen käytettävyyttä. Täydellistä ja jokaista käyttäjien

toivetta toteuttavaa ohjetta on mahdoton tehdä, koska käyttäjien osaaminen on hyvin eri tasoilla.

Toivon, että ohjeesta on apua Sivukoneen käyttäjille ja, uskon sen laatimisen onnistuneen hyvin siihen nähden, että en ole aiemmin kirjoittanut ohjeita eikä minulle ole kokemusta teknisestä kirjoittamisesta.

Koska ohje ei ehtinyt varsinaiseen käyttöön opinnäytetyön aikana, työstä ei löydy käyttäjien palautetta. Jos kunnollisia parannusehdotuksia tulee, niin ohjeen muokkaaminen tulevaisuudessa on mahdollista. Kaikkia käyttäjiä ei voi miellyttää eikä ohjetta kannata kuitenkaan lähteä korjaamaan yksittäisten ihmisten mielipiteiden perusteella. Ote valmiista ohjeesta on opinnäytetyön liitteenä numero 1.

Aloin ohjeen kirjoittamisen myötä kiinnittämään huomiota myös muihin käyttöohjeisiin. Niihin pitäisi kiinnittää nykyistä enemmän huomiota, mutta osa ohjeista tuntuu olevan kiireellä kirjoitettu vain, jotta tuotteet saadaan mahdollisimman pian markkinoille.

Osa yrityksistä ei liitä tuotteensa mukaan ollenkaan käyttöohjetta ja valittaa sitten, kun käyttäjät ottavat yhteyttä asiakaspalveluun. Ohjelmien mukana tulevat pienet aloitusoppaat ja liitteet eivät kelpaa kunnolliseksi käyttöohjeeksi. (Ask Tog 1998.)

Uskon, että aihepiiriin tutustumisesta ja ohjeen kirjoittamisesta on minulle hyötyä tulevaisuudessakin. Ohjeesta on toivottavasti hyötyä myös Ammuu.comin käyttäjille.

LÄHTEET

- Ask Tog, 1998. How to publish a great user manual. Viitattu 21.11.2010 <http://www.asktog.com/columns/017ManualWriting.html>.
- Barnett, R. 2008. Writing procedure manuals that people can use. 3. painos. Australia: Robert Barnett and Associates.
- Bleiel, N. 2010. Improving software usability through embedded user assistance. Viitattu 3.11.2010 <http://www.tcworld.info/index.php?id=111>.
- Garrand, T. 2006. Writing for Multimedia and the Web: A Practical Guide to Content Development for Interactive Media. 3. painos. Yhdysvallat: Focal Press.
- Krug, S. 2006. Älä pakota minua ajattelemaan. Tervejärkinen käsitys web-käytettävyydestä. Suomentaja Ketola, V-P. 2. laitos. Helsinki: Readme.fi.
- Kuutti, W. 2003. Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi. Helsinki: Talentum.
- Nickell, S. 2004. Improving Usability: Principles and Steps for Better Software. Red Hat Magazine 2/2004. Viitattu 4.11.2010. <http://www.redhat.com/magazine/002dec04/features/usability/>
- Nielsen, J. 2000. WWW-suunnittelu. Suomentaja Haanpää, T. Helsinki: Edita, IT Press.
- Novick, D. & Ward, K. 2006a. What users say they want in documentation. Yhdysvallat: ACM Digital Library.
- Novick, D. & Ward, K. 2006b. Why don't people read the manual? Yhdysvallat: ACM Digital Library.
- Novick, D; Andrade, O; Bean, N & Elizalde, E. 2008. Help-based tutorials. Yhdysvallat: ACM Digital Library.
- Novick, D; Andrade, O & Bean, N, 2009. The micro-structure of use of help. Yhdysvallat: ACM Digital Library.
- Oak, M. 2010. Documentation usability tips. Viitattu 30.10.2010 <http://www.buzzle.com/articles/documentation-usability-tips.html>.
- SiteReptile. Viitattu 17.11.2010 http://www.sitereptile.com/3_3_Pricing-Ordering.html?PHPSESSID=8aa6c0fec4d4294b75675d13f16ab5b.
- SiteZen. Viitattu 19.11.2010 http://www.sitemagix.com/main/page_licensing_license_fees.html
- Spencer, S. 1996. Use self-help to improve documentation usability. Viitattu 4.11.2010. <http://www.allbusiness.com/human-resources/employee-development-leadership/548860.html>
- Walsh, I. 2010. User guide Tutorial. Viitattu 3.8.2010 <http://www.klariti.com/technical-writing/User-Guides-Tutorial.shtml>.
- Weber, J & Tamar, E. 2004. Is this helpful?: How to create online help that meets your user's needs. Yhdysvallat: Hentzenwerke Publishing.

Liite 1

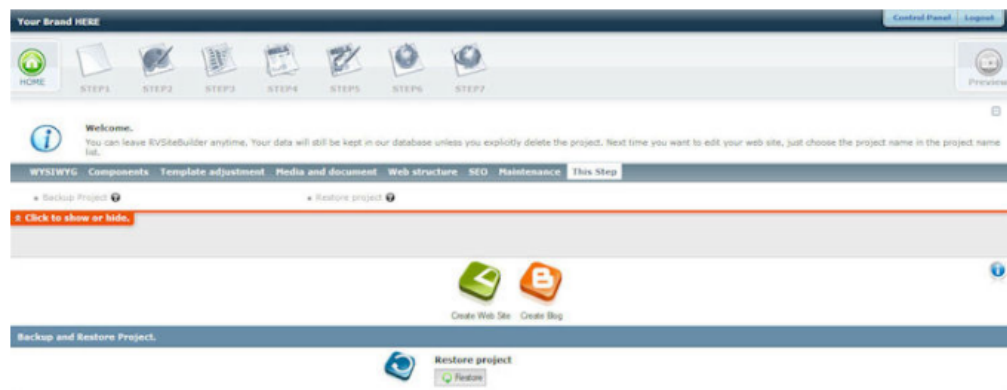
Ote Sivukoneen käyttöohjeesta

Käyttöohje RVSiteBuilderille

Sisällysluettelo

[Aloitussivu](#)
[Vaihe 1 - Kotisivun tiedot](#)
[Vaihe 2 - Teeman valinta](#)
[Vaihe 3 - Teeman muokkaus](#)
[Vaihe 4 - Sivuston rakenne](#)
[Vaihe 5 - Sivuston sisältö](#)
[Vaihe 6 - Lisäosat](#)
[Vaihe 7 - Sivuston julkaiseminen](#)

Aloitussivu



1. Aloita sivuston luominen klikkaamalla  -painiketta.

Create Web Site

Vaihe 1 - Kotisivun tiedot

Vaihe 1 : Muokkaa sivustoasi.

☒ Ei yrityksen nimiä ☒ Ei sloganit ☒ Ei logoa

Projektin nimi : kotisivu

Sivuston kieli : suomi

Sivuston otsikko : Minun kotisivuni

HTML-tagit ovat sallittuja.

HTML-tagit ovat sallittuja.

Sivuston koko (120x70) Automaattinen koon muutos

1. Täytä kotisivusi tiedot kentiin.

Projektin nimi Vain sinulle näkyvä nimi, josta tunnistat sivuprojektisi RVSiteBuilderissa. Jokaiselle projektille on annettava eri nimi.

Sivuston kieli Kotisivusi kieli. Englanti on valittu oletuskieleksi, mutta sen voi muuttaa suomeksi (*finnish*). Tällöin koko ohjelma muuttuu suomenkieliseksi.

Sivuston otsikko Selaimen otsikkopalkissa näkyvä teksti..

Jos et halua lisätä alla olevia tietoja, ruksaa ylhäältä oikealta **Ei yrityksen nimeä, Ei slogania ja Ei logoa**.

Yritys Kotisivun yläosaan valmiiksi valitulle alueella lisättävä otsikko. Tässä on mahdollista käyttää html - muotoilua.

Tunnuslause Kotisivun yläosaan valmiiksi valitulle alueelle lisättävä tunnuslause. Tässäkin on mahdollista käyttää html - muotoiluja.

Logo Kotisivun yläosaan lisättävä logokuva. Suositeltu kuvakoko on 120x70 pikseliä ja tiedostokoko 30 kilotavua. Jos ruksaat kohdan **Automaattinen koon muutos**, ohjelma muuntaa kuvasi automaattisesti sopivaan kokoon.

2. Tallenna ja siirry seuraavaan vaiheeseen klikkaamalla oikeasta alareunasta -painiketta.

Vaihe 3 - Teeman muokkaus

1. Muokkaa valitsemaasi teemaa. Tässä vaiheessa voit lisätä mm. tekstiä ja kuvia. sivu-, ala- ja yläpalkkiin.

Väri Teeman väriä on mahdollista muuttaa vielä tässäkin vaiheessa.

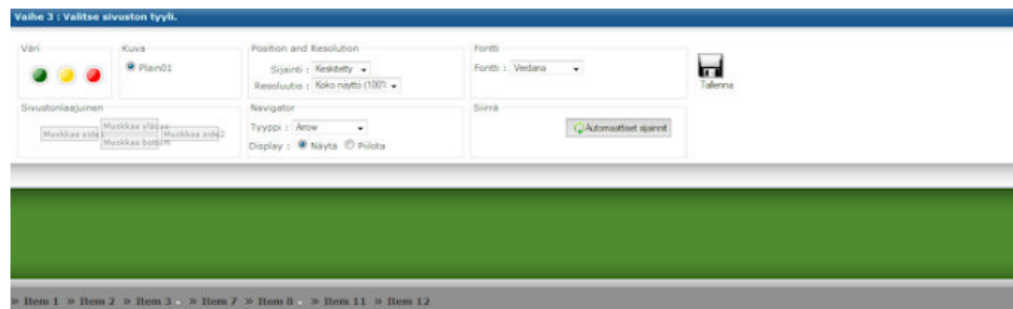
Kuva Teeman mukana tulevat kuvat.

Position and Resolution- kohdasta voi muuttaa sijaintia, resoluutiota, kursorin ulkonäköä ja linkkipalkin näkyvyyttä.

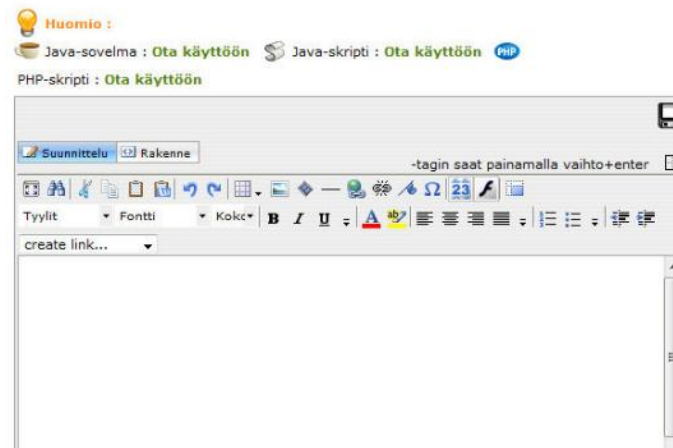
Fontti- kohdasta voi muuttaa sivun fonttia.

Automaattiset sijainnit- painike laittaa sivun nimen, tunnuslauseen ja logon takaisin alkuperäisille paikoilleen. Jos et lisännyt näitä ensimmäisessä vaiheessa, niitä ei näy ollenkaan.

Sivupalkkien ja yläpalkin muokkaaminen onnistuu joko yläosan **"Muokkaa side/side2/yläosa/alaosa"**-painikkeilla tai klikkaamalla suoraan haluttuja osia teemassa. Sivuille lisätään teksti ja muu sisältö vasta vaiheessa 5.



Kun klikkaat sivu-, ala- tai yläpalkkia, sinulle aukeaa alla näkyvä ikkuna.



- Avaa ikkunan koko näytön kokoiseksi.
- Etsii sanan, merkin tai lauseen tekstistä ja korvaa sen toisella.
- Leikkaa, Kopioi ja Liittää esim. tekstiä ja kuvia.
- Kumoa tai tekee uudelleen viimeksi tehdyn muutoksen.

Vaihe 5 - Sivuston sisältö



1. Vaiheessa 4 luotuihin sivuihin lisätään sisältöä. Valitse, miten haluat muokata sivuja.

Ulkoinen linkki Jos haluat sivun ohjaavan ulkoiselle sivulle, lisää linkki -painikkeella.

Muokkaa Lisää sisältöä sivuillesi valitsemalla -painike. Alempana tarkempaa tietoa WYSIWYG-editorin käytöstä.

HTML-koodi Kirjoita itse HTML-koodia valitsemalla -painike.

Linkin kohde Valitse avautuuko sivu samaan vai uuteen ikkunaan klikkaamalla -painiketta.

Last Modified Näyttää, milloin sivua on muokattu viimeksi.

Poista Sivun poistaminen tapahtuu -painikkeella.

Vaihe 7 - Sivuston julkaiseminen



1. Voit julkaista luomasi sivuston joko suoraan domainisi alle (<http://omadomainisi.com>) tai alakansioon (<http://omadomainisi.com/alakansio>). Julkaisu tapahtuu klikkaamalla -painiketta. Kun sivu on julkaistu, sinut ohjataan automaattisesti juuri luomallesi sivustolle.