

**Standardien soveltaminen
ohjelmiston käyttöohjeen laatimisessa
WINSTONE Service -pilvipalvelun käyttöohjeet**

Jani Riipinen

Opinnäytetyö
Toukokuu 2021
Liiketalouden ala
Tradenomi (AMK), tietojenkäsittelyn tutkinto-ohjelma

Tekijä(t) Riipinen, Jani	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Toukokuu 2021
	Sivumäärä 78	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Standardien soveltaminen ohjelmiston käyttöohjeen laatimisessa WINSTONE Service -pilvipalvelun käyttöohjeet		
Tutkinto-ohjelma Tietojenkäsittelyn tutkinto-ohjelma		
Työn ohjaaja(t) Bister, Timo		
Toimeksiantaja(t) WINLAW Group Oy		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön toimeksiantona oli laatia WINSTONE-pilvipalvelun ylläpitäjille sekä peruskäyttäjille käyttöohje. Työn toimeksiantaja oli WINSTONE-palvelun kehittäjä, jyvaskyläläinen WINLAW Group Oy. Toimeksiannon suorittamiseksi laadittiin tutkimus, jonka tavoitteena oli selvittää, millainen on hyvä ohjelmiston käyttöohje. Lisäksi tutkittiin, kohtaavatko standardinmukainen ja käyttäjänäkökulmasta hyvä käyttöohje. Itse käyttöohjeet laadittiin soveltaen yleistä käyttöohjeiden standardia SFS-EN IEC/IEEE 82079-1:2020, sekä järjestelmäkehityksen ja ohjelmistojen käyttöohjestandardia SFS-ISO/IEC 26514:2020:en.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin kehittämistutkimuksena soveltaen pääasiassa kvalitatiivisia metodeja.</p> <p>Teoreettisessa viitekehyksessä käsiteltiin tutkimuksen kannalta oleellisia pilvipalvelutyyppejä ja standardisointiorganisaatioita. Viitekehys sisältää lisäksi päälähteenä toimivien standardien pohjalta tehtyjä huomioita käyttöohjeen laatimista varten. Luvussa esitellään myös tarkemmin käyttöohjeen kohderyhmän muodostavat ylläpitäjä- ja peruskäyttäjäkäyttäjärühmät.</p> <p>Käyttöohjeiden arviointia ja tutkimusta varten laadittiin arviointikyselylomake, jonka avulla kerättiin tietoa laadittujen käyttöohjeiden toimivuudesta. Kyselylomake kohdistettiin toimeksiantajan organisaation sisäisille käyttäjille. Saatujen vastausten perusteella voidaan todeta, että standardeja soveltamalla pystyttiin laatimaan tutkimuksen käyttäjärühmille sopiva käyttöohje.</p> <p>Toimeksiantaja sai tutkimuksesta käytettäväkseen WINSTONE-ohjelmistolle standardeihin pohjautuvat käyttöohjeet, jotka toimivat myös runkona ohjeen jatkokehitykselle.</p>		
Avainsanat (asiasanat)		
Käyttöohjeet, ohjelmistot, standardit, WINSTONE, pilvipalvelut		
<p>Muut tiedot (Salassa pidettävät liitteet)</p> <p>Liitteet 2 ja 3 ovat salassa pidettäviä, ja ne on poistettu julkisesta työstä. Salassapidon perusteena on viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 24 §:n kohta 21: teknologista taikka muuta kehittämistyötä ja niiden arviointia koskevat tiedot. Salassapitoaika on viisi (5) vuotta. Salassapito päättyy 5.5.2026.</p>		

Author(s) Riipinen, Jani	Type of publication Bachelor's thesis	Date May 2021 Language of publication: Finnish
	Number of pages 78	Permission for web publication: x
Title of publication Applying standards for writing of user documentation User documentation for WINSTONE Service cloud service		
Degree programme Degree Programme in Business Information Technology		
Supervisor(s) Bister, Timo		
Assigned by WINLAW Group Oy		
Abstract <p>The aim of the thesis was to write user documentation for administrators and basic users of WINSTONE cloud service. The client of the thesis was the developer of WINSTONE service, Jyväskylä-based WINLAW Group Oy. A study was made with the aim of establishing what qualifies as good user documentation. It was also examined whether standard user documentation counts as good user documentation from the point of view of the user. A general standard for user documentation, SFS-EN IEC/IEEE 82079-1:2020, and a standard for user documentation in systems and software engineering, SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, were applied in the writing process for the user documentation.</p> <p>The thesis was a design-based research, carried out applying mainly qualitative methods.</p> <p>The theoretical framework addresses different types of cloud service models and standards organizations essential for the thesis. The framework also includes observations on the standards that are the main references of the thesis, used for writing the user documentation. The target groups of the user documentation, administrators and basic users, are also elaborated on.</p> <p>A survey was composed for evaluation and research purposes to collect feedback on the user documentation that was written. The survey was targeted at internal users of the client organization. Based on the survey answers, it was stated that applying the standards in the user documentation writing process made the user documentation suitable for the target groups.</p> <p>The final product of the thesis was a standard-based user documentation for WINSTONE software, which also works as a framework for further development of the documentation.</p>		
Keywords/tags (subjects) Instruction manuals, software, standards, WINSTONE, cloud services		
Miscellaneous (Confidential information) Attachments 2 and 3 are confidential and therefore removed from the public work. Confidentiality lasts for five (5) years. Confidentiality ends 5.5.2026.		

Sisältö

1	Johdanto	3
2	Tutkimusasetelma	4
2.1	Tutkimuksen toimeksiantajan esittely ja taustatiedot.....	4
2.2	Tutkimuksen tavoite ja rajaukset	5
2.3	Tutkimusmenetelmät	5
2.4	Tutkimuskysymykset	6
3	Pilvipalvelut.....	7
4	Viitekehys käyttöohjeen laatimiseen	8
4.1	Käyttöohjeen laatimisen standardit	9
4.2	Erytishuomioita käyttöohjeprosessista	9
4.3	Käyttöohjeen kohderyhmä.....	13
5	Käyttöohjeen laatiminen	14
6	Tulokset	15
7	Pohdinta.....	17
7.1	Tulosten luotettavuus	18
7.2	Tulosten hyödyntäminen, jatkotutkimus ja jatkokehitys.....	18
	Lähteet	20
	Liitteet	21
	Liite 1. Käyttöohjeen kyselylomake	21
	Liite 2. WINSTONE Service: Ylläpitäjän käyttöohje (salassa pidettävä).....	25
	Liite 3. WINSTONE Service: Peruskäyttäjän käyttöohje (salassa pidettävä)	25

Kuviot

Kuvio 1. Pilvipalvelujen palvelumallit (Tuottavuutta pilvipalveluilla 2020, 18, muokattu)	7
---	---

Taulukot

Taulukko 1. Vaatimuksia tulostettavan dokumentaation sisällöstä.....	10
Taulukko 2. Erityishuomioita käyttöohjeiden jäsennykseen liittyen.....	11
Taulukko 3. Erityishuomioita käyttöohjeen kirjoitus- ja ulkoasuun liittyen.....	12
Taulukko 4. Erityishuomioita käyttöohjeiden arviointiin liittyen.	12

1 Johdanto

Ohjelmistokehitys on usein laaja ja monivaiheinen prosessi. Yksi prosessin tärkeistä vaiheista on hetki, kun kehitettävän ohjelmiston käyttäjien on opittava omaksumaan uusi ohjelmisto osaksi toimintaansa. Omaksumisen, sekä ohjelmiston käytön tukena toimii usein ohjelmistolle laadittu käyttöohje.

Standardit lisäävät tuotteiden ja palvelujen laatua, turvallisuutta ja yhteensopivuutta. Ne edistävät tutkitusti kaikenkokoisten yritysten liiketoimintaa ja kasvattavat asiakkaiden luottamusta. (Standardien hyödyt n.d.)

Tässä opinnäytetyössä tullaan laatimaan WINSTONE Service -pilvipalvelulle uudet käyttöohjeet soveltaen kansallisia käyttöohjestandardeja. Työn toimeksiantaja on WINSTONE-palvelun kehittäjä WINLAW Group Oy. Tarve kattavalle ja ajantasaiselle käyttöohjeelle nousi ohjelmistokehityksen etenemisen myötä, ohjelmiston vanhan pikaohjeen jäädessä käyttäjien tarpeisiin suhteutettuna liian suppeaksi.

Luvussa 2 esitellään tarkemmin työn toimeksiantaja, sekä toimeksiannon taustatiedot. Lisäksi luvussa tutustutaan tarkemmin, mikä tutkimuksen tavoite tulee olemaan, ja mitä tutkimusmenetelmää hyödyntäen esitetyt tavoitteet pyritään saavuttamaan. Lopuksi luvussa esitellään opinnäytetyön tutkimuskysymykset.

Luvuissa 3 ja 4 käsitellään opinnäytetyön teoreettista viitekehystä. Luku 3 tutustuttaa lukijan tutkimuksen kannalta oleellisiin pilvipalvelutyyppeihin. Luvussa 4 puolestaan kerrotaan standardeista ja standardisointiorganisaatioista, sekä taulukoidaan päälähteenä toimivien standardien pohjalta tehtyjä huomioita käyttöohjeen laatimista varten. Luvussa esitellään myös tarkemmin käyttöohjeen kohderyhmän muodostavat ylläpitäjä- ja peruskäyttäjä-käyttäjärhyt.

Luku 5 käsittelee käyttöohjeen laatimisen prosessia esitellen valikoituja prosessin vaiheita. Lisäksi luvussa käsitellään tutkimuksen arvioinnissa hyödynnettävän kyselylo-

makkeen toteutusta. Luvussa 6 perehdytään tutkimuksen tuottamiin tuloksiin ja esitellään niiden pohjalta tehdyt johtopäätökset. Lopuksi luvussa 7 analysoidaan tutkimuksen tulosten luotettavuutta, ja pohditaan tulosten hyödyntämistä, sekä jatkotutkimus- ja jatkokehitysmahdollisuuksia.

2 Tutkimusasetelma

Tässä luvussa esitellään tarkemmin työn toimeksiantaja ja taustat, ja rajataan tutkimuksen tavoite. Lisäksi luvussa esitellään opinnäytetyössä käytössä olevat tutkimusmenetelmät sekä tutkimuksen tutkimuskysymykset.

2.1 Tutkimuksen toimeksiantajan esittely ja taustatiedot

Tutkimuksen toimeksiantaja on jyväskyläläinen vuonna 1996 perustettu yritys WINLAW Group Oy. Vuonna 2018 WINLAW Group aloitti WINSTONE Servicen kehitystyön. 2019 yhtiölle myönnettiin ELY-keskuksen rahoitus digitaalisen tuotteen ja palvelun kehitykseen.

WINSTONE Service on lakipalveluita tarjoaville yrityksille, sekä niiden asiakasyrityksille suunnattu palvelumalli ja työkalu yritysten riskienhallinnan ja hyvän hallintotavan toteutukseen. WINSTONE sovellus toimii selaimella ajettavana BPaaS-mallisena pilvipalveluna. (WINLAW palvelukuvaus n.d.)

Tutkimus sai alkunsa tarpeesta uudelle ohjelmiston käyttöohjeelle. Tutkimuksen alkaessa WINSTONEn ohjelmiston käyttöohjeena toimi pikaohje vuodelta 2018, joka kattoi ohjelmiston silloiset perusominaisuudet. Ohjetta ei ole päivitetty vuoden 2018 jälkeen toteutetuilla ominaisuuksilla.

WINSTONEn kehitystyössä on mukana myös samaan yritysryhmään kuuluva Asianajotoimisto WINLAW Oy, joka käyttää WINSTONE Serviceä osana palvelutarjontaansa.

2.2 Tutkimuksen tavoite ja rajaukset

Tutkimuksen tarkoituksena on laatia WINLAW Groupille uudet WINSTONE pilvipalvelun tekniset käyttöohjeet soveltaen suomalaisia kansallisia standardeja SFS-ISO/IEC 26514:2020:en ja SFS-EN IEC/IEEE 82079-1:2020, sekä tutkia kyseisten standardien soveltuvuutta WINSTONE:n kaltaisen ohjelmiston käyttöohjeiden laatimiseen. Käyttöohjeet tullaan suuntaamaan sovelluksen kahdelle eri käyttäjäryhmälle: ylläpitäjille, sekä peruskäyttäjille. Ylläpitäjät ovat WINSTONE:n tapauksessa lakipalveluita tarjoavan yrityksen työntekijöitä, eli käyttäjiä, jotka hallinnoivat yrityksen asiakasyrityksiä, sekä suorittavat asiakasyritysten toimeksiantoja WINSTONE palvelua hyödyntäen. Peruskäyttäjän rooli asetetaan puolestaan kyseisten asiakasyritysten käyttäjille. Käyttöohjeiden laatimisen tukena käytetään kansainvälisiä käyttöohjestandardeja SFS-ISO/IEC 26514:2020:en Requirements for designers and developers of user documentation, sekä SFS-EN IEC/IEEE 82079-1:2020 Osa 1: Periaatteet ja yleiset vaatimukset.

Tutkimuksessa laadittavat käyttöohjeet toimivat teknisinä käyttöohjeina WINSTONE Servicen pilvipalvelun ylläpitäjille ja peruskäyttäjillä. Käyttöohjeiden on siis tässä tapauksessa tarkoitus tutustuttaa käyttäjä WINSTONE sovelluksen teknisiin ominaisuuksiin, sekä toimia käyttäjän tukena mahdollisissa ongelmatilanteissa.

2.3 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valikoitu kehittämistutkimus. Kehittämistutkimuksen pohjalla on aina tarve muutoksen, jonka tuloksena syntyy tuotos (Kananen 2012, 19). Kananen (2012, 19) mukaan kehittämistutkimus ei ole yksittäinen tutkimusmenetelmä, vaan se koostuu monesta eri menetelmästä. Käytetyt menetelmät valikoituvat aina tilanteen ja kehittämiskohteen mukaan. Tässä tutkimuksessa hyödynnetään pääosin kvalitatiivisia menetelmiä, sillä tutkimuksessa käytetyt standardit ohjaavat käyttämään käyttöohjeiden kehittämisprosessissa kvalitatiivista näkökulmaa (SFS-EN IEC/IEEE 82079-1:2020, 27).

Kehittämistutkimuksessa käytetään Kanasen (2012, 25) mukaan usein seuraavanlaisia peruskysymyksiä:

- Mitkä tekijät vaikuttavat kehitettävään ilmiöön?
- Miten tekijät vaikuttavat ilmiössä?
- Miten kehitystyö tai muutos onnistui?
- Millaisia vaikutuksia kehitystyöllä on?
- Miten kehitystyö koettiin?

Valtaosa näistä peruskysymyksissä on näin ollen samoja, kuin mitä hyödynnetään laadullisessa tutkimuksessa. Toisaalta esimerkiksi kokemusten keräämisessä voi hyödyntää määrällisiä menetelmiä, jonka vuoksi näiden kysymysten ei voi sanoa olevan yksinomaan laadullisia. (Kananen 2012, 25.)

Kuten laadullisen tutkimuksen, myös kehittämistutkimuksen luotettavuutta on kritisoitu, koska sille ei ole olemassa täsmällistä metodologiaa, eikä näin ollen myöskään yhteneväistä luotettavuuskriteeristöä (Kananen 2012, 24). Tämä näkökulma on otettu huomioon myös tämän opinnäytetyön pohdinnassa.

2.4 Tutkimuskysymykset

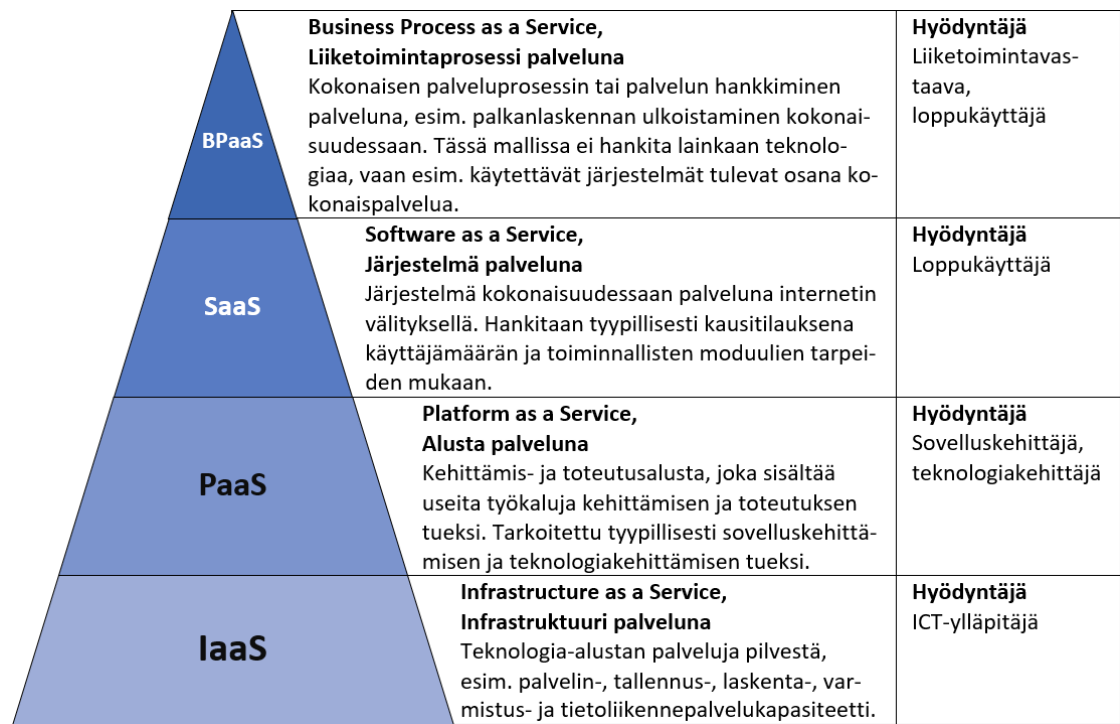
Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiksi muodostuivat:

- Millainen on hyvä ohjelmiston käyttöohje?
- Kohtaavatko standardin mukainen ja käyttäjänäkökulmasta hyvä käyttöohje?
- Mitkä ovat WINSTONE-palvelun käyttäjälle merkittävät ominaisuudet?

Hyvän käyttöohjeen piirteitä käsitellään luvussa 4, jossa tarkastellaan lähemmin rajoja ja määrittäjiä, joiden pohjalta käyttöohje olisi hyvä rakentaa. Tutkimuksen pohdinnassa vastataan kysymyksiin WINSTONE-palvelun käyttäjälle merkittävistä ominaisuuksista, sekä käsitellään havaintojen pohjalta standardin soveltuvuutta toimiksiannon mukaiseen käyttöohjeeseen.

3 Pilvipalvelut

Tässä luvussa käsitellään eri pilvipalvelutyyppejä taustoittaen, minkä tyyppiseen ohjelmistoon käyttöohjeita ollaan laatimassa. Yleisesti pilvipalvelut jaetaan palvelumallin ja arkkitehtuurin mukaisesti kolmeen ryhmään: IaaS, PaaS ja SaaS -malliset palvelut. Kuvio 1 kuvaa nämä, sekä BPaaS palvelumallin pyramidimallisesti sisältäen lyhyen selityksen mitä kyseisen palvelun hankinnalla käytännössä hankitaan, sekä kuka organisaatiossa tätä hankintaa tulisi ensikädessä hyödyntämään. (Tuottavuutta pilvipalveluilla 2020, 18). Pilvipalvelumalleja on edellä mainittujen lisäksi useita. Kappaleessa käsitellään tutkimuksen kannalta näistä oleelliset.



Kuvio 1. Pilvipalvelujen palvelumallit (Tuottavuutta pilvipalveluilla 2020, 18, muokattu)

Infrastructure as a Service (IaaS)

Infrastructure as a Service eli infrastrukturi palveluna -mallissa asiakkaat ostavat palveluntarjoajan virtuaalisista konesaleista käyttöönsä lohkoja ja asentavat näihin tarvitsemansa käyttöjärjestelmät ja sovellukset ollen samalla myös näiden ylläpidosta

vastuussa. Hankittavat lohkot koostuvat virtuaalikoneista, sekä pääasiallisesta ja sekundäärisestä tallennuskapasiteetista. (Heino 2010, 52).

Platform as a Service (PaaS)

Platform as a Service eli alusta palveluna -mallissa asiakas hankkii samoja palveluita kuin IaaS-mallissakin. Niiden lisäksi palveluntarjoaja toimittaa myös käyttöjärjestelmän, tietokantaresursseja, sekä muita kehitystyökaluja. Asiakkaan ylläpidettäväksi jää vain sovellus, jonka kehityksessä asiakas käyttää hankkimaansa PaaS-mallin pilvipalvelua. (What is PaaS n.d).

Software as a Service (SaaS)

Software as a Service eli järjestelmä palveluna -mallissa hankinnan kohteena on pelkkä sovellus. Asiakas ajaa SaaS-mallisia sovelluksia verkkoyhteyden kautta yleensä selaimen kautta palveluntarjoajan ollessa vastuussa kaikesta muusta. Kuten yleensä pilvipalveluissa, asiakas maksaa palvelusta joustavasti käytön mukaan. (Heino 2010, 53).

Business Process as a Service (BPaaS)

Business Process as a Service eli liiketoimintaprosessi palveluna -mallissa asiakasyritys ulkoistaa jonkin liiketoimintaprosessinsa tai -prosessejaan palveluhankinnalla. Ulkoistus toteutetaan tarjoamalla työnkulku, pilvipalveluteknologioita, sekä laskutusmalli automatisoidusti tai puoliautomatisoidusti. BPaaS-mallin mukaiset toteutukset koostuvat IaaS-, PaaS- ja SaaS-tyypin pilvipalvelumalleista. (Ruparelia 2016).

4 Viitekehys käyttöohjeen laatimiseen

Tässä luvussa kartoitetaan viitekehystä, joka ohjaa käyttöohjeen laatimista käytännössä. Ensimmäisenä luvussa tutustutaan tutkimuksessa sovellettaviin käyttöohjeen laatimisen standardeihin, sekä tutustutaan lyhyesti organisaatioihin, jotka vastaavat

kansainvälisistä ja suomalaisista standardeista. Luvun toisena aiheena käydään läpi SFS-ISO/IEC 26514:2020:en standardista tehtyjä nostoja, joihin tullaan erityisesti kiinnittämään huomiota käyttöohjeen laatimisen, sekä arvioinnin yhteydessä. Tehdyt nostot ovat jaettu taulukoihin aihealueittain. Luvun lopuksi tutustutaan tarkemmin käyttöohjeen kohderyhmiin.

4.1 Käyttöohjeen laatimisen standardit

Tutkimuksen perustana käytetään kahta standardia. SFS-EN IEC/IEEE 82079-1:2020 on Suomessa SESKO ry:n valmisteleva ja SFS ry:n julkaisema standardi, joka käsittelee yleisesti tuotteiden käyttöohjeiden laatimisen periaatteita ja vaatimuksia. SFS-ISO/IEC 26514:2020:en on puolestaan käyttöohjeiden vaatimuksia järjestelmäkehityksen ja ohjelmistotuotannon näkökulmasta käsittelevä standardi, jonka Suomen Standardisoimisliitto SFS ry on vahvistanut suomalaiseksi kansalliseksi standardiksi.

Suomen Standardisoimisliitto SFS ry vastaa Suomessa kaikkien alojen, paitsi sähkö- ja telealan, standardisoinneista. Näistä vastaavat tahoillaan Suomessa sähköalan standardisoinnista vastaava SESKO ry, ja telealan standardisoinnista vastaava Traficom. SFS on sekä eurooppalaisen standardisointiorganisaatio CENin (European Committee for Standardization), että kansainvälisen standardisointiorganisaatio ISON (International Organization for Standardization) jäsen. Jopa 97 prosenttia Suomessa voimassa olevista standardeista ovatkin kansainvälisiä. (Standardisointi Suomessa ja maailmalla n.d.). Esimerkiksi tutkimuksessa käytettävä standardi SFS-ISO/IEC 26514:2020:en sisältää ISON vahvistaman kansainvälisen standardin ISO/IEC 26514:2008 ja SFS-EN IEC/IEEE 82079-1:2020 sisältää eurooppalaisen sähköalan standardisointijärjestö CENELECin (European Committee for Electrotechnical Standardization) vahvistaman eurooppalaisen standardin EN IEC/IEEE 82079-1:2020.

4.2 Erityishuomioita käyttöohjeprosessista

Tutkimuksessa käytetyt standardit käsittelevät käyttöohjeiden laatimisen prosessia laajasti monesta prosessin vaiheesta, esimerkiksi projektoinnin, resursoinnin, sekä lo-

kalisoinnin näkökulmasta (SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 19–24). Tutkimuksessa keski-tytään standardien soveltuvuuteen WINSTONEn tyyppisen ohjelmiston osalta käyttäjälle näkyvän sisällön näkökulmasta, käsitellen erityisesti visualisointia, jäsenystä, sekä kieliasua. Soveltuvuuden ja laadun arvioinnissa noudatetaan standardeissa annettuja arviointiohjeita.

Taulukko 1 listaa standardiin SFS-ISO/IEC 26514:2020:en merkittävät tulostettavan käyttöohjeen vaatimia sisällöllisiä osia, kuten sisällysluettelo ja toimenpidekuvaukset. Alla esitetyt tiedot perustuvat standardissa olevaan taulukkoon dokumentaation osista (SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 46), sekä muihin standardista tehtyihin nostoihin, jotka on listattu taulukon Lähde-kenttään.

Taulukko 1. Vaatimuksia tulostettavan dokumentaation sisällöstä.

Huomioitavia kohtia standardissa	Lähde
Tunnistetiedot, kuten nimilehti, josta tulee selvittää dokumentin otsikko, versio ja julkaisupäivä, ohjelmisto ja sen versio, sekä julkaisija	SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 46; 48
Sisällysluettelo, jos dokumentti on pituudeltaan yli 8 sivua tunnistetietojen jälkeen.	SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 46
Kuviolista, mikäli numeroituja kuvioita on enemmän kuin viisi, eivätkä ne ole niihin viittaavien tekstien kanssa samaan aikaan näkyvillä	SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 46; 79
Johdanto, jossa kuvataan dokumentin käyttäjäryhmä, laajuus ja tarkoitus, sekä annetaan lyhyt katsaus ohjelmiston tarkoitukseen, toimintoihin ja toimintaympäristöön.	SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 46; 47
Lukuohje dokumentaation käyttöön.	SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 46; 49
Ohjeistus ohjelmiston toiminnan periaatteisiin esimerkiksi prosessien kuvaamisella verbaalisesti tai visualisesti.	SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 46; 50
Ohjaavat dokumentaatiot vaativat toimenpidekuvauksia, joissa kerrotaan lyhyesti kuvatun toimenpiteen tarkoitus, toimenpiteen suorittamiseen vaaditut vaiheet, sekä selkeä kuvaus, josta käyttäjä tietää tehneensä toimenpiteen kokonaan.	SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 46; 52–53
Tiedot eri virheviesteistä, sekä niiden ratkaisuohteita.	SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 46
Sanasto, mikäli dokumentaatio sisältää vieraita termejä.	SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 46

Jatkuu seuraavalla sivulla.

Jatkoa edelliseltä sivulta.

Navigointiominaisuuksia, kuten sivunumerot ja numeroidut otsikot.	SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 46; 75
Aakkosellisen hakemisto, mikäli sivuja on enemmän kuin 40. Hakemiston tulisi käyttää ohjeessa käytetystä termistöstä myös vaihtoehtoisia termejä, kuten synonyymejä.	SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 46; 79–80
Kuvissa ja grafiikoissa annettava tieto tulisi antaa aina myös tekstimuodossa tiedon saavutettavuuden takaamiseksi.	SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 65

Taulukko 2 sisältää ohjedokumentin jäsennykseen liittyviä nostoja standardista SFS-ISO/IEC 26514:2020:en. Nostot koskevat erityisesti sisällön esittämisjärjestystä dokumentissa.

Taulukko 2. Erityishuomioita käyttöohjeiden jäsennykseen liittyen.

Huomioitavia kohtia standardissa	Lähde
Dokumentin koskettaessa useamman käyttäjäryhmän selkeästi erilaisia käyttötarkoituksia, tulee dokumentointi olla joko <ul style="list-style-type: none"> • Jaettu käyttäjäryhmien tarpeiden mukaisiin osioihin; tai • Jaettu käyttäjäryhmien tarpeiden mukaisiin dokumentteihin tai dokumenttiryhmiin. 	SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 41
Ohjaavissa dokumentaatioissa toisiinsa liittyvät tehtävät tulisi jakaa samojen lukujen tai aihepiirien alle. Luvut ja aihepiirit tulisi järjestellä joko yksinkertaisemmista tai yleisimmistä tehtävistä monimutkaisimpiin tai vähiten käytettyihin. Vaihtoehtoisesti luvut ja aihepiirit voi järjestellä myös tehtävien suoritusjärjestyksessä.	SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 43
Sisällysluettelon tulee olla ohjeessa heti dokumentin tunnistetietojen jälkeen.	SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 77

Taulukko 3:ssa huomioidaan standardin antamia ohjeita kirjoitusasuun, sekä ulkoasuun liittyen. Nostot koskevat niin sanamuotoja ja lyhenteiden käyttöä, kuin myös kuvankaappausten käyttöä ohjeessa.

Taulukko 3. Erytishuomioita käyttöohjeen kirjoitus- ja ulkoasuun liittyen.

Huomioitavia kohtia standardissa	Lähde
Dokumentti tulisi kirjoittaa aktiivimuodossa aina kun se on mahdollista.	SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 52
Uusia lyhenteitä ei tule keksiä dokumentin lyhentämiseksi ja käytetyt alakohtaiset ja epätavallisia lyhenteet on määriteltävä.	SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 67
Pitkiä tekstikokonaisuuksia tulisi välttää jakamalla teksti lyhyiksi otsikoiduiksi kappaleiksi. Esimerkiksi pitkät kappaleet kannattaa jakaa listoiksi tai taulukoiksi.	SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 69; 94
Tietystä järjestyksessä toteutettavat toimenpiteet numeroidaan arabialaisin numeroin, ja näiden toimenpiteiden alitoimenpiteet kirjaimin aakkosjärjestyksessä.	SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 73
Usean kuvankaappauksen käyttö toimenpiteen ohjeistamisessa voi saada sen näyttämään monimutkaisemmalta.	SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 83
Kuvankaappauksia käytettäessä on ilmaistava, onko kuvankaappaus otettu ennen toimenpidettä, sen aikana vai sen jälkeen.	SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 83
Kuvankaappauksissa tulisi käyttää enintään kahta eri kokoa: toinen koko näkymän näyttämiseen, toinen näkymän osion näyttämiseen.	SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 84
Käyttöohjeen tulee käyttää samoja symboleita ja ikoneita yhdenmukaisesti ohjelmiston kanssa.	SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 86
Vaihtoehtojen esittämistä vinoviivalla tulisi välttää. Sen sijaan vaihtoehdot voi esittää listana, jonka jälkeisissä kappaleissa kerrotaan, miten vaihtoehdot toteutetaan.	SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 93

Taulukko 4 nostaa esiin standardin mainitsemia kohtia ohjeen arvioinnista. Yksi nostoista on Society for Technical Communicationin tulostettujen käyttöohjeiden arviointiin käytettävä tarkastuslista, jota käytetään tutkimuksessa käyttäjäkokemusten keräämiseen tarkoitetun lomakkeen osana.

Taulukko 4. Erytishuomioita käyttöohjeiden arviointiin liittyen.

Huomioitavia kohtia standardissa	Lähde
Dokumentaation arvioinnissa kiinnitetään huomiota <ul style="list-style-type: none"> • Tekstin rakenteeseen • Annetun tiedon yksityiskohtaisuuteen • Käsiteltyjen aihealueiden määrään • Tekniseen tarkkuuteen • Johdonmukaisuuteen tuotteeseen verrattuna • Turvallisuuteen. 	SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 34

Jatkuu seuraavalla sivulla.

Jatkoa edelliseltä sivulta.

<p>Dokumentaation toimivuutta testatessa huomioidaan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dokumentaation tekninen toimivuus (tulostettavissa dokumenteissa esimerkiksi hakemiston viitteiden oikeellisuus) • Kykeneekö käyttäjäryhmä suorittamaan tehtäviään ohje tukena. 	<p>SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 34</p>
<p>Society for Technical Communicationin kansainvälisissä kilpailuissa käyttämä tulostettujen käyttöohjeiden arvioinnin tarkistuslista, jolla arvioidaan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dokumentin sisältöä ja rakennetta, kuten kirjoitusasun soveltuvuutta ja sisällön yhdenmukaisuutta • Oikolukua, kuten kieliopin oikeellisuutta ja käytetyn terminologian yhdenmukaisuutta • Ulkoasua, kuten muotoilun yhtenäisyyttä ja tarkoitukseen soveltuvuutta, sekä taiton vaikutusta luettavuuteen ja käytettävyyteen • Kokonaiskuvaa, kuten ohjeen soveltuvuutta kohderyhmälle, sekä luovuutta ja omaperäisyyttä. 	<p>SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 114–116</p>

4.3 Käyttöohjeen kohderyhmä

Tutkimuksessa laadittavasta käyttöohjeesta luodaan standardia SFS-ISO/IEC 26514:2020:en (41) noudattaen versiot kahdelle ohjelmiston käyttäjäryhmälle, ylläpitäjille ja peruskäyttäjille. Tämä oli perusteltua ryhmien ohjelmiston käyttötarkoitusten, sekä käyttöliittymien poiketessa toisistaan.

Ylläpitäjät-käyttäjäryhmään sisältyvät lakipalveluita tarjoavan yrityksen työntekijät, jotka käyttävät WINSTONEa palvelutarjonnassaan. Ylläpitäjät pystyvät tekemään WINSTONElla samat asiat kuin toinenkin käyttäjäryhmä, peruskäyttäjät, mutta tämän lisäksi he voivat muun muassa lisätä, poistaa ja muokata asiakasyrityksiä, sekä käyttäjiä. Heidän velvollisuuksiinsa kuuluu myös heille palvelun kautta tulleiden yhteydenottojen käsittely.

Peruskäyttäjät-käyttäjäryhmä puolestaan koostuu lakipalveluita tarjoavan yrityksen, kuten WINSTONEa käyttävän asianajotoimiston, asiakkaista. Käyttäjäryhmän perustoimintoihin kuuluvat esimerkiksi yrityksensä dokumentaation hallinta WINSTONE:n sisällä, sekä asianajotoimiston palveluiden tilaaminen ohjelmiston avulla.

5 Käyttöohjeen laatiminen

Käyttöohjeen laatimisessa käytettiin Microsoftin Word-tekstinkäsittelyohjelmistoa, sillä kyseinen ohjelmisto on toimeksiantajan organisaatiossa yleisesti käytössä. Valinnalla madallettiin kynnystä ohjeen jatkokehitykseen myös muiden organisaatioon kuuluvien toimesta. Laatimisen prosessi aloitettiin valitsemalla dokumenttipohjaksi toimeksiantajan organisaatiossa yleisesti käytössä oleva asiakirjapohja, joka muokattiin vastaamaan standardien asettamia suosituksia muun muassa muuttamalla tekstien tyyliä noudattamaan vähimmäiskirjainkoko- ja rivivälisuosituksia (SFS-EN IEC/IEEE 82079-1:2020, 51; SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 70). Lisäksi käyttöohjetta laatiessa ohjeen jokainen pääotsikko aloitettiin standardin mukaisesti omalta sivultaan (SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 69).

Edellä mainittujen lisäksi käyttöohjetta laadittaessa on pyritty noudattamaan soveltuvin osin luvun 4.2 taulukoissa 1–3 tehtyjä nostoja. Ohjeesta on jätetty pois taulukossa 1 mainittu hakemisto, sillä kummankin laaditun dokumentin sivumääräksi jäi alle 40 sivua, jolloin hakemisto ei ollut standardin mukaan välttämätön (SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 46). Lisäksi käyttöohjeesta on jätetty pois virheviestien tiedot, sillä ohjetta laatiessa ei ole ollut tietoa mahdollisista virheistä (SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 46). Ohjetta arvioitiin laatijan toimesta koko laatimisprosessin ajan kiinnittäen huomiota erityisesti taulukossa 4 nostettuihin seikkoihin.

Käyttöohjeen käyttäjäryhmien eroista, kuten käyttöliittymien ulkoasuista johtuen käyttöohje jaettiin standardia noudattaen kahteen eri dokumenttiin, toinen ylläpitäjille ja toinen peruskäyttäjille (SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 41). Käyttäjäryhmien erot otettiin huomioon myös ohjeiden jäsenyyksessä. Lukujen ja aihepiirien järjestelyssä käytettiin tehtävien suoritusjärjestykseen perustuvaa järjestelytapaa, jonka seurauksena osa luvuista oli käyttöohjeesta riippuen eri järjestyksessä (SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 43).

Tutkimuksessa toteutettujen ylläpitäjän ja peruskäyttäjän käyttöohjeiden arvioinnissa käytettiin kyselylomaketta (ks. Liite 1), jonka avulla käyttöohjeesta kerättiin palautetta organisaatiossa työskenteleviltä työntekijöiltä. Kyselylomakkeena käytettiin

muokattua versiota SFS-ISO/IEC 26514:2020:en:n sisältämästä Society for Technical Communicationin painettujen käyttöohjeiden tarkistuslistasta (2020, 114–116). Lomakkeeseen lisättiin kysymys ohjelmiston käyttökokemuksesta, jolla pyrittiin kartoittamaan, kuinka paljon vastaaja on käyttänyt ohjelmistoa aikaisemmin. Loppuun lisättiin myös kohta avoimelle palautteelle, kuten kehitysehdotuksille ja mahdollisten puutteiden esille nostamiselle. Society for Technical Communicationin tarkistuslistan kysymyksiin tehtyihin muutoksiin kuuluivat ohjeen sidontaan ja tulostusjälkeen liittyvien kysymysten poistaminen, sillä käyttöohjeen aineisto toimitettiin vastaajille digitaalisessa muodossa, jolloin kyseiset kysymykset eivät olleet relevantteja. Lomakkeeseen on kuitenkin jätetty kysymyksiä esimerkiksi hakemiston toteutukseen liittyen, vaikka käyttöohjeet eivät hakemistoa sisällä. Tämän tyyppisten kysymysten jättämisellä pyrittiin antamaan vastaajalle esimerkkejä, millaisia lisäyksiä ohje voisi vielä tarvita.

6 Tulokset

Käyttöohjeen toimivuutta käyttäjänäkökulmasta arvioitiin toimeksiantajan organisaation sisällä ohjelmiston käyttöohjeiden yhteydessä lähetetyllä puolistrukturoidulla arviointikyselylomakkeella (Liite 1). Onnistumista arvioitiin käyttöohjeen sisältöön ja rakenteeseen, oikolukuun, visuaaliseen suunnitteluun, sekä yleiskuvaan liittyvillä strukturoiduilla kysymyksillä. Kysymysten vastausvaihtoehdot olivat vakiot:

- vahvasti eri mieltä,
- eri mieltä,
- samaa mieltä,
- vahvasti samaa mieltä, ja
- ei sovellu.

Kyselyn lopussa oli lisäksi kenttä avoimelle palautteelle käyttöohjeesta.

Kysely osoitettiin koko kahdeksasta henkilöstä koostuvalle organisaatiolle, ja vastauksia kyselyyn saatiin viisi kappaletta. Kyselyyn vastanneiden lähtökohdat ohjelmiston

käyttöön olivat enimmäkseen hyvin samanlaiset, eli ohjelmistoa on käytetty vastaajan toimesta, mutta vain vähän. Sisällön ja rakenteen osalta ohjetta pidettiin hyvin toimivana vastaajien ollessa lähes kaikkien väitteiden kanssa vahvasti samaa mieltä, vain yksittäisillä samaa mieltä -vastauksilla. Väite helposti löydettävistä asiakastuen tiedoista erottui muista kysymyksistä, sillä vain yksi vastaaja oli vahvasti samaa mieltä muiden vastausten ollessa samaa mieltä. Asiakastuen tietojen löydettävyyden parannustarve huomioitiin myös avoimessa palautteessa parannusehdotuksien kera.

Myös oikoluvun arvioinnissa vastaukset olivat enimmäkseen vahvasti samaa mieltä, vain yksittäisten vastausten ollessa samaa mieltä. Samaa ja vahvasti samaa mieltä -vastaukset jakautuivat tasaisesti väitteissä ohjeen oikeinkirjoituksesta, sekä otsikoinnin yhtenäisestä kieliasusta. Avoimessa palautteessa tämä huomioitiin maininnalla osittain eroavista mielipiteistä pilkutuksen suhteen. Väitteitä akronyymien avaamisesta ohjeessa, sekä hakemiston toteutuksesta ei pidetty soveltuvina tämän ohjeen tapauksessa. Ohjeessa on käytetty vain yleisiä lyhenteitä, joten niitä ei ole tarvinnut selittää auki, eikä ohje sisällä hakemistoa. Avoimessa palautteessa hakemiston puuttumista kommentoitiin huomioimalla, että sisällysluettelon kattavuudesta johtuen hakemisto ei ole tarpeellinen.

Ohjeen visuaalisen suunnittelun palaute oli myös erittäin positiivista enemmistön vastaajista ollessa vahvasti samaa mieltä kyselylomakkeen väitteiden kanssa. Myös typografiaa pidettiin yleisesti ottaen helppolukuisena, mutta siinä koettiin olevan myös parannettavaa. Tämä ilmeni useampana samaa mieltä -vastauksena, sekä avoimessa palautteessa huomautuksena ohjeessa käytetystä ohjelmiston käyttöliittymää esittelevästä kuviosta, jonka typografiaa pidettiin vaikeasti tulkittavana. Kritiikkiä sai osakseen myös esimerkiksi erinäisten ohjelmiston tekstikenttien ja muiden ohjelmistossa käytettyjen otsikointien ohjeessa korostamatta jättäminen, joko lihavoitua tai kursivoitua käyttämällä. Vastauksessa koettiin, että tämä olisi selkeyttänyt tekstin luettavuutta. Toimintatapaa harkittiin ohjetta laadittaessa, mutta lopulta laatimissa päädyttiin noudattamaan standardia tekstin korostamiseen liittyen. Tämä rajasi lihavoinnin ja kursivoinnin käytön muihin käyttötarkoituksiin, kuten käyttöohjeen taulukoiden otsikointeihin ja viittauksiin (SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 71–72).

Myös yleiset arvioinnit ohjeesta olivat hyviä. Vain yksi vastaus oli ”Ohje sopii kohdeyleisön käyttötarkoitukseen” -väitteen kanssa samaa mieltä loppujen ollessa vahvasti samaa mieltä. Vastajat olivat vahvasti samaa mieltä myös väitteestä, että ohje sisällytti kaiken oleellisen luku- ja käyttökelpoisessa muodossa. Avoimessa palautteessa ohje sai erityisesti kiitosta ohjelmistossa käytettyjen kuvakkeiden käytöstä osana ohjetta. Ohjetta kuvailtiin palautteessa myös selkeäksi ja helppolukuiseksi.

Arviointilomakkeella kerätyistä vastauksista 78 % olivat lomakkeen väitteiden kanssa vahvasti samaa mieltä, 16 % ollessa samaa mieltä, eikä yksikään vastaus ollut eri mieltä tai vahvasti eri mieltä. Tästä, sekä avoimen palautteen positiivisesta kokonaiskuvasta voidaan luoda johtopäätös, että käytettyjä standardeja soveltaen laadittu käyttöohje on myös käyttäjänäkökulmasta hyvä käyttöohje WINSTONEn kaltaiseen ohjelmistoon.

7 Pohdinta

Opinnäytetyön toimeksiantona oli laatia WINSTONE pilvipalvelun ylläpitäjille sekä peruskäyttäjille käyttöohje. Toimeksiannon suorittamiseksi laadittiin tutkimus, jonka tavoitteena oli selvittää, millainen on hyvä ohjelmiston käyttöohje. Lisäksi tutkittiin, kohtaavatko standardinmukainen ja käyttäjänäkökulmasta hyvä käyttöohje. Itse käyttöohjeet laadittiin soveltaen yleistä käyttöohjeiden standardia SFS-EN IEC/IEEE 82079-1:2020, sekä järjestelmäkehityksen ja ohjelmistojen käyttöohjestandardia SFS-ISO/IEC 26514:2020:en.

Käyttöohjeen koostaminen aloitettiin määrittämällä WINSTONE-palvelun käyttäjille merkittävät ominaisuudet. Rajaamista varten tutustuttiin kummankin käyttäjäryhmän näkymään ja toimintaan ohjelmiston käyttöliittymässä. Havaintojen pohjalta tehtyjen johtopäätösten perusteella käyttäjäryhmien hyödyntämät ominaisuudet kerättiin ja lajiteltiin esitettäväksi tehtävien suoritusjärjestyksessä standardia noudattaen (SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 43). Käyttäjäryhmien käytössä olevien ominaisuuksien erojen, sekä osin toisistaan poikkeavien tehtäväjärjestyksien vuoksi käyttöohje

oli perusteltua jakaa standardia noudattaen kahteen erilliseen ohjeeseen (SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 41).

7.1 Tulosten luotettavuus

Toteutettu tutkimus oli kvalitatiivisia sekä kvantitatiivisia metodeja yhdistävä kehittämistutkimus. Kuten Kananen (2012, 24) toteaa, kehittämistutkimuksella ei ole omaa metodologiaansa, joten tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa on käytettävä siinä käytettyjen menetelmien luotettavuuskriteerejä. Tutkimuksessa käytetyllä arviointikyselylomakkeella on mahdollista kartoittaa ainoastaan vastaajien henkilökohtaisia mielipiteitä. Tämän seurauksena tutkimuksen tulokset ovat otannasta muodostettuun keskiarvoon pohjautuvia johtopäätöksiä. Koska johtopäätökset perustuvat mielipiteisiin, ei voida yleistää, että jokainen lukija kokisi käyttöohjeen visuaalisuuden, rakenteen ja luettavuuden samalla tavalla. Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa myös toteutetun kyselyn otannan koko, joka tässä tapauksessa rajoittui toimeksiantajan organisaatioon. Tästä johtuen vastausten määrä jäi alle kymmeneen, ja vastaajien lähtökohdat olivat lisäksi samankaltaisia vastausten tullessa enimmäkseen ohjelmiston ylläpitäjien näkökulmasta. Tutkimuksen luotettavuutta saisi parannettua laajentamalla otantaa myös organisaation ulkopuolelle, jolloin vastauksia saisi myös peruskäyttäjän näkökulmasta.

7.2 Tulosten hyödyntäminen, jatkotutkimus ja jatkokehitys

Opinnäytetyön toimeksiantaja saa tutkimuksesta omaan sekä asiakkaidensa käyttöön WINSTONE-ohjelmiston opinnäytetyön aikaiseen versioon valmiit, standardeja noudattavat käyttöohjeet. Käyttöohje tarjoaa toimeksiantajalle myös valmiin rungon, jota toimeksiantaja voi jatkokehittää niin asiakaspalautteen kuin ohjelmistoon lisättävien uusien ominaisuuksien pohjalta.

Tutkimusta on suositeltavaa jatkaa laajentamalla kyselyn otantaa palvelun käyttäjämäärän kasvaessa. Toimeksiantajan organisaation sisäisen, eli ylläpitäjän näkökulmalla ohjetta lähestyneiden vastausprosentin ollessa melko kattava, on suositeltavaa, että kyselylomake kohdistetaan erityisesti peruskäyttäjien suuntaan. Käytännössä tämä

tarkoittaisi kyselylomakkeen välittämistä niin nykyisille kuin tulevillekin ohjelmistoa käyttäville asiakkaille.

Itse käyttöohjetta on mahdollista jatkokehittää esimerkiksi luomalla käyttöohjedokumentin rinnalle pika- tai video-ohjeita. Yhtenä alkuperäisistä toimeksiantajalta saaduista tutkimuskysymyksistä olikin, voiko pika- tai video-ohje olla standardinmukainen. Koska tutkimuksessa toteutettiin tulostettava tekninen käyttöohje, päätettiin video- ja pikaohje jättää tehdystä tutkimuksesta pois. Standardissa kuitenkin mainitaan, että pika- ja video-ohjeita voi laatia standardin mukaisesti (SFS-ISO/IEC 26514:2020:en, 61–62). Video-ohjeiden toteutuksessa on huomioitava, että käytettävän videon kanssa on synkronoituna joko puhetta, tekstiä, tai molempia (SFS-EN IEC/IEEE 82079-1:2020, 48). Pelkkä toimenpiteen toteutuksen nauhoittaminen ei siis standardinmukaisessa video-ohjeessa ole riittävää.

Lähteet

Heino, P. 2010. Pilvipalvelut. Helsinki: Talentum Media.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä: Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Ruparelia, N. 2016. Cloud Computing. E-kirja. Cambridge, Massachusetts; London, England: The MIT Press. Viitattu 26.3.2021. <https://janet.finna.fi>, Skillsoft Books ITPro

SFS-EN IEC/IEEE 82079-1:2020. Osa 1: Periaatteet ja yleiset vaatimukset. Aihealue: Tuotteiden käyttöohjeiden laatiminen. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto SFS. Vahvistettu 17.4.2020. Viitattu 3.10.2020. <https://janet.finna.fi>, SFS Online.

SFS-ISO/IEC 26514:2020:en. Requirements for designers and developers of user documentation. Aihealueet: Järjestelmäkehitys ja ohjelmistotuotanto. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto SFS. Vahvistettu 7.8.2020. Viitattu 5.2.2021. <https://janet.finna.fi>, SFS Online.

Standardien hyödyt. N.d. SFS ry. Viitattu 28.4.2021. <https://sfs.fi/standardeista/standardien-hyodyt/>

Standardisointi Suomessa ja maailmalla. N.d. SFS ry. Viitattu 2.3.2021. <https://sfs.fi/osallistu-ja-vaikuta/standardisointi-suomessa-ja-maailmalla/>

Tuottavuutta pilvipalveluilla: Ohje julkisen hallinnon pilvipalvelujen hyödyntämiseen. 2020. Helsinki: Valtiovarainministeriö. Viitattu 19.2.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-327-4>

What is PaaS? N.d. Microsoft. Viitattu 20.3.2021. <https://azure.microsoft.com/en-us/overview/what-is-paas/>

WINLAW palvelukuvaus. 2021. Viitattu 12.2.2021. Asianajotoimisto WINLAW Oy:n palvelukuvaus.

Liitteet

Liite 1. Käyttöohjeen kyselylomake

WINSTONE käyttöohjekysely

Kysely on luotu Society for Technical Communicationin tulostettavien ohjeiden arviointimateriaalin pohjalta.

Vastauksia hyödynnetään Jani Riipisen opinnäytetyössä sekä ohjeen jatkokehityksessä.

Vastaajan taustatiedot

1. Vastaaja

2. Mikä on käyttökokemuksesi WINSTONE-sovelluksesta?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Ei aikaisempaa kokemusta

Käyttänyt aktiivisesti päivittäisessä työssä

3. Sisältö ja rakenne

	Vahvasti eri mieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Vahvasti samaa mieltä	Ei sovellu
Kirjoituksen sävy ja tyyli sopivat tarkoitus ja lukija huomioon ottaen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sanasto ja luettavuuden taso sopivat lukija huomioon ottaen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rakenne ja koostaminen on ymmärrettävissä suoraan tai selitetty hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedon organisointi dokumentissa sopii aihepiiriin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vastaavanlaiset tiedot esitetään yhdenmukaisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjoitus on selkeää, etenee loogisesti ja on tarpeeksi yksityiskohtaista ottaen huomioon käyttäjän ja tehtävän	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjoituksessa ei esiinny sukupuoleen tai etnisyyteen viittaavia ennakkoluuloja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tekniset monimutkaisuudet on selitetty hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Graafiset elementit on asetettu lähelle tekstejä, joita ne tukevat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Huomiot ja varoitukset ovat selkeitä, aseteltu asiaankuuluvasti ja noudattavat tyypilleen sopivia määrittäviä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Terminologia on määritelty järkevästi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pika-aloitus prosesseja, oppaita, sanastoja, liitteitä ja viiteosuuksia käytetään niiden ollessa hyödyllisiä ja sopivia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohje sisältää helposti löydettävän asiakastuen tiedon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Oikoluku

	Vahvasti eri mieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Vahvasti samaa mieltä	Ei sovellu
Oikeinkirjotus, pilkkutus, kielioppi ja isot kirjaimet ovat oikein ja yhtenäisiä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjoituksen sävy ja tyyli on yhtenäinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kieliasu otsikoinnissa on yhtenäinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjeessa ei ole selkeitä teknisiä virheitä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elementtien (listat, esimerkit, taulukot ym.) käyttö on säännöllistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisäiset ja ulkoiset viittaukset ovat oikein ja yhtenäisiä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taulukkojen, piirrosten, valokuvien ja muun tukimateriaalin tunnisteet, otsikot ja viittaukset ovat yhdenmukaiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Akronyymit ja lyhenteet on avattu ja määritelty ensiesiintymisensä yhteydessä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisällysluettelo on kattava, käyttäjäystävällinen, paikkansapitävä ja hyvin muokattu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hakemisto on kattava, ristiviitattu, paikkansapitävä ja hyvin muokattu, käyttäen tehokkaasti synonyymejä ja ottaen huomioon lukijan näkökulman tietojen saamiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Visuaalinen suunnittelu

	Vahvasti eri mieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Vahvasti samaa mieltä	Ei sovellu
Malli, kansi mukaan lukien, on yhdenmukainen ja käyttötarkoitukseen soveltuva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sivujen ulkoasu tukee luettavuutta ja käytettävyyttä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Typografiaa on käytetty tehokkaana suunnittelulementtinä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Typografia on helposti luettavissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ylä- ja alatunnisteet auttavat lukijaa tiedon etsinnässä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muita navigointitapoja käytetään asiaan soveltuvasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Graafiset elementit ovat yhdenmukaisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuvakkeet ja symboleit selitetään auki ja käytetään tehokkaasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Graafiset elementit ovat sävyiltään, tyyliiltään ja sisällöltään kohdeyleisölle sopivia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Graafiset elementit tukevat sisältöä tehokkaasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Graafiset elementit ovat hyvin suunniteltuja, luettavia ja siististi toteutettuja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taulukoita, kaavioita ja graafeja käsitellään graafisina elementteinä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Graafisten elementtien kuvatekstejä ja viittauksia on käytetty tehokkaasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Värien käyttö lisää ohjeen vetovoimaa ja käytettävyyttä, sekä yhtenäistää ohjeen ulkoasua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Yleisesti

	Vahvasti eri mieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Vahvasti samaa mieltä	Ei sovellu
Ohje sopii kohdeyleisön käyttötarkoitukseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisällyttää kaiken oleellisen luku- ja käyttökelpoiseen muotoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osoittaa luovuutta tai omaperäisyyttä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Avoin palaute

Avoin palaute käyttöohjeesta. (Erityishuomioita, kehitysehdotuksia, mitä jäit kaipaamaan, muuta?)

Liite 2. WINSTONE Service: Ylläpitäjän käyttöohje (salassa pidettävä)

Liite 3. WINSTONE Service: Peruskäyttäjän käyttöohje (salassa pidettävä)