



Videomuotoiset käyttöohjeet osana digitaalisten palveluiden käytettävyyden edistämistä

Alexi Välimaa

2022 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Videomuotoiset käyttöohjeet osana digitaalisten palveluiden
käytettävyyden edistämistä**

Alexi Välimaa
Tietojenkäsittelyn koulutus
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2022

Alexi Välimaa

Videomuotoiset käyttöohjeet osana digitaalisten palveluiden käytettävyyden edistämistä

Vuosi 2022

Sivumäärä 29

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia videomuotoisia käyttöohjeita käytettävyyden kehittämisen näkökulmasta. Työn teoriaosuudessa käsiteltiin käytettävyyden, yleisien käyttöohjeiden ja videokäyttöohjeiden keskeisiä asioita.

Tutkimuksessa tarkasteltiin kolmea eri tavoin toteutettua videomuotoista käyttöohjetta teoriaosuuden pohjalta luodun listan avulla. Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena, benchmarking-menetelmää hyödyntäen. Tuloksissa käytiin läpi teoriaosuuden pohjalta luotu lista jokaisen videon kohdalta. Lista koostui käytettävyyden ja saavutettavuuden ohjenuorista sekä käyttöohjeiden ja videokäyttöohjeiden hyvistä käytänteistä. Tuloksissa avattiin, mitkä listan kohdat täyttyivät kullakin videolla ja kohdat, jotka eivät videolla täytyneet, avattiin sanallisesti perustellen.

Opinnäytetyön oleellisimpana johtopäätöksenä nousi esiin, kuinka paljon laadukkaan videomuotoisen käyttöohjeen tekeminen vaatii pienien yksityiskohtien huomiointia. Aiheesta kiinnostunut lukija saa tästä työstä arvokasta tietoa esimerkiksi videomuotoisten käyttöohjeiden erilaisista tyypeistä, sillä aiheesta ei toistaiseksi suomenkielistä materiaalia ole juurikaan tarjolla. Työn toteutus ja aiheen tutkiminen vahvistivat myös työn alulle pannutta käsitystä siitä, että videomuodossa toteutettuja käyttöohjeita voitaisiin hyödyntää digitaalisten palveluiden käytön tukena vielä nykyistä enemmän.

Aleksi Välimaa

Video instruction manuals as a part of promoting the usability of digital services

Year 2022

Pages 29

The objective of the thesis was to study video instruction manuals from the viewpoint of usability development. The theoretical part of this thesis contained key points of usability, general instruction manuals and video instruction manuals.

The examination of the thesis looked at three different video instruction manuals by using a list created of the theory section. The study was conducted as a qualitative study, using the benchmarking method. Every video was analyzed by using the list, that was created of the guidelines of usability and accessibility as well as good practices of instruction manuals and video instruction manuals. The result list showed, how the videos succeeded in achieving these good guidelines and practices. The sections of the videos that did not accomplish them were analyzed verbally.

The most relevant conclusion of the thesis was that how much effort it takes to make a high-quality video instruction manual. A reader interested in this topic will gain valuable information from this work for example of the different types of video instruction manuals, since there is not much material available in Finnish regarding the subject. The implementation of the work and the study of the topic also reinforced the idea that video instructions manuals could be used even more to support the use of digital services.

Keywords: Video instruction manual, instruction manual, usability, digital service

Sisälllys

1	Johdanto.....	6
2	Käytettävyys	6
2.1	Käytettävyyden osa-alueet	7
2.2	Käyttökokemus	8
2.3	Käytettävyyden testaaminen	8
2.4	Käytettävyyden heuristinen arviointi.....	9
2.5	Nielsenin lista.....	10
3	Käyttöohjeet	11
3.1	Hyvän käyttöohjeen elementit	11
3.2	Videomuotoiset käyttöohjeet	11
3.3	Erilaiset videokäyttöohjeet	12
3.4	Ohjeet hyvän videokäyttöohjeen tekoon	13
4	Tutkimusmenetelmät	14
4.1	Laadullinen tutkimus	14
4.2	Määrällinen tutkimus	14
4.3	Benchmarking.....	14
5	Tutkimus.....	15
5.1	Video 1: Kelakanava	15
5.2	Video 2: Lidl Suomi	17
5.3	Video 3: Verohallinto	18
6	Tutkimuksen tulokset.....	19
6.1	Tulokset: Video 1, Kelakanava	19
6.2	Tulokset: Video 2, Lidl Plus -etusovellus	21
6.3	Tulokset: Video 3, Verohallinto	24
6.4	Yhteenveto ja pohdinta tuloksista.....	25
7	Pohdinta ja loppusanat	26
	Lähteet.....	28
	Kuviot	29
	Taulukot	29

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia videomuodossa olevien käyttöohjeiden potentiaalia osana digitaalisten palveluiden käytettävyyden edistämistä. Työssä perehdytään yleisellä tasolla käytettävyyteen sekä pohditaan, mitkä ovat tärkeimpiä ominaisuuksia, joita hyvät videokäyttöohjeet sisältävät.

Tutkimuksessa vertaillaan erilaisia videomuodossa olevia digitaalisten palveluiden käytön tueksi tehtyjä käyttöohjeita, nostaan niistä oleellisia hyviä ja huonoja puolia esiin. Työssä pohditaan myös sitä, että hyödynnetäänkö videokäyttöohjeita tarpeeksi osana digitaalisten palveluiden käytettävyyden edistämistä.

Työn tavoitteena on pohtia videomuotoisten käyttöohjeiden potentiaalia digitaalisten palveluiden käytön tukena. Tavoitteena on myös osoittaa, minkälaisia asioita hyvät videomuodossa toteutetut käyttöohjeet pitävät sisällään ja mitä kaikkea videokäyttöohjeen tekemisessä tulee huomioida.

Työn aihe valikoitui aihetta kohtaan kokemani mielenkiinnon johdosta. Ajatus siitä, että voitaisiinko videokäyttöohjeita hyödyntää digitaalisten palveluiden käytön tukena nykyistä enemmän, oli keskeinen tekijä, jonka myötä lopullinen päätös aihevalinnasta syntyi.

Kaikilla seuraavilla termeillä tarkoitetaan tässä työssä videomuodossa olevia käyttöohjeita: Videomuotoinen käyttöohje, videokäyttöohje, ohjevideo.

2 Käytettävyys

Verkkopalveluiden käytettävyydestä puhuttaessa on tarkkaa yksiselkoista määritelmää hankala asettaa. ISO 9241-11 standardissa käytettävyyden kuitenkin ilmaistaan olevan ikään kuin mittari, joka mittaa palvelun tehokkuutta, käyttökelpoisuutta ja miellyttävyyttä. (Sinkkonen, Nuutila & Törmä 2009, 20.)

Käytettävyys yleisenä terminä ei ole pelkästään tietoteknisten laitteiden tai verkkopalveluiden ominaisuus vaan myös käytännön esineillä kuten esimerkiksi hanalla on käyttöliittymä, jonka yksi ominaisuus on käytettävyys. (Kuutti 2003, 13). Tässä työssä käytettävyydessä puhuttaessa viitataan kuitenkin juuri erilaisten digitaalisten palveluiden käytettävyyteen, kuten verkkosivustoihin, verkkosovelluksiin ja mobiilisovelluksiin.

2.1 Käytettävyyden osa-alueet

Käytettävyydsiantuntija Jakob Nielsen kuvailee käytettävyyden koostuvan viidestä eri osa-alueesta. Ensimmäinen osa-alue on opittavuus, jolla viitataan siihen, että käytettävän palvelun tulisi olla käyttäjän kannalta helposti opittavissa ja, että käyttö olisi tehokasta alusta alkaen. Opittavuutta voidaan pitää jopa tärkeimpänä yksittäisenä käytettävyyden osa-alueena, sillä yleensä palvelun kehittäjän tavoitteena on, että käyttäjä oppii käyttämään uutta järjestelmää mahdollisimman nopeasti ja vaivatta. Opittavuutta on suhteellisen helppo testata seuraamalla, kuinka nopeasti aloittava käyttäjä kehittyy käytössään tietyille tasolle. Toinen osa-alue on tehokkuus, jolla taas tarkoitetaan sitä, että kun käyttäjä oppii palvelun käytön kertaalleen, tulisi hänen pystyä käyttämään sitä tehokkaasti jatkossakin. (Nielsen 1993, luku 2.)

Kolmas osa-alue on muistettavuus, millä viitataan siihen, että peruskäyttäjän tulisi pystyä palaamaan käyttämään palvelua uudestaan pienen tauon jälkeen, ilman, että itse käyttöä pitäisi opetella uudestaan. Usein käyttäjä käyttää järjestelmää enemmän tai vähemmän epäsäännöllisesti, joten on tärkeää, että käyttöliittymä on helposti muistettava. Monesti samat elementit, jotka tekevät käyttöliittymästä helposti opittavan, vaikuttavat myös muistettavuuteen positiivisesti. Muistettavuutta voidaan testata esimerkiksi teettämällä testikäyttäjillä kyselyitä järjestelmän käytön jälkeen. (Nielsen 1993, luku 2.)

Neljänneksi osa-alueeksi Nielsen kuvailee virheettömyyttä, jolla tarkoitetaan sitä, että käyttäjälle ei pitäisi antaa mahdollisuutta tehdä suuria virheitä palvelun käytön aikana. Palvelun käyttö tulisi suunnitella siten, että kun käyttäjä tekee virheitä niin hän myös palautuu niistä nopeasti eivätkä ne jää hankaloittamaan käyttöä jatkossa. Virheiden ilmeneminen käytön aikana voi pahimmillaan johtaa siihen, ettei käyttäjä pääse tavoiteltuun lopputulokseen tai siihen pääseminen hidastuu merkittävästi. (Nielsen 1993, luku 2.)

Viimeinen käytettävyyden osa-alue on tyytyväisyys. Tällä tarkoitetaan sitä, että palvelun tulisi olla kaikin tavoin miellyttävä käytettävä ja, että käyttäjät ovat tyytyväisiä käytön aikana ja myös sen jälkeen. Tyytyväisyyden merkitys korostuu järjestelmissä, joissa viihdearvolla on suurempi merkitys kuin esimerkiksi sillä, että kuinka nopeasti järjestelmällä suoritetaan jokin tehtävä. Tämän tyyppisistä järjestelmistä voidaan mainita esimerkiksi pelit ja harrastusohjelmat, joita käyttäessä itse matka on tärkeä, ei niinkään päämäärää. (Nielsen 1993, luku 2.)

Käytettävyyden huomioiminen on palveluiden kehittäjille nykyisin äärimmäisen tärkeää kilpailun ollessa esimerkiksi sovellusmarkkinoilla todella kovaa. Mikäli käyttäjä ei ole tyytyväinen jonkin palvelun käytettävyyteen, voi hän helposti vaihtaa kilpailijan palveluun paremman käytettävyyden perässä. Käytettävyyden huomioimisen tärkeyttä voidaan helposti ajatella myös "aika on rahaa" näkökulmasta ja esimerkiksi suuren käyttäjämäärän omaavan valtakunnallisen palvelun käytön tulee olla niin tehokasta ja nopeaa kuin mahdollista. Mikäli tämän kaltaisessa palvelussa olisi käytettävyysongelma, joka veisi käyttäjältä edes muutamia sekunteja

pidempään kuin mitä se veisi ilman ongelmaa, olisi se lopulta vahingollista jopa kansantaloudelle. (Kuutti 2003, 16.)

2.2 Käyttökokemus

Käyttökokemuksen määritelmän voidaan yksinkertaisimmillaan ilmaista tarkoittavan sitä, miltä käyttäjästä tuntuu palvelua käytettäessä. Tuntemukseen vaikuttavat vahvasti itse palvelun ja käyttötilanteen lisäksi myös käyttäjän ennakoajatukset käytettävästä palvelusta ja sen ominaisuuksista. Myös käyttäjän mielipide ja mahdolliset ennakkoluulot palveluntarjoajasta vaikuttavat luonnollisesti siihen mitä käyttäjä tuntee palvelun käytön yhteydessä. (Sinkkonen ym. 2009, 23.)

Verkkosivustoista puhuttaessa oleellimmat käyttökokemukseen vaikuttavat tekijät ovat sivuston sisältö ja rakenne, kuinka käyttäjä omaksuu sisällön ja mitä sisältö merkitsee käyttäjälle. Isoa osaa käyttäjälle piirtyvän käyttökokemuksen kannalta näyttölee myös sivustolla navigointi, sivuston terminologia ja yleinen visuaalinen ilme. (Sinkkonen ym. 2009, 23.)

Verkkosovelluksien käyttökokemus taas on parhaimmillaan yleensä silloin, kun käytettävää sovellusta ei juurikaan käytön aikana huomaa ja käyttäjä pystyy keskittymään täysin siihen, mitä hän sovelluksen käytöllä tavoittelee. Käyttökokemus verkkosovellusten osalta muodostuu enimmäkseen sen toimintalogiikasta sekä siitä, kuinka kyseinen sovellus sopii käyttäjän omiin tarpeisiin ja tapaan työskennellä. (Sinkkonen ym. 2009, 23.)

2.3 Käytettävyyden testaaminen

Kehitettävän palvelun käytettävyyttä testataan yleensä koko tuotekehityksen elinkaaren ajan. Testausta tehdään ensimmäisien prototyyppien laatimisesta aina tuotekehityksen loppuun saakka. Tehokkaan käytettävyydestaustuksen kulmakivenä onkin, että testejä tehdään koko tuotekehitysprosessin ajan eikä niitä jätetä tehtäväksi yhdellä kertaa valmiiseen tuotteeseen. Tällä varmistetaan se, että myös pienimmät käytettävyysongelmat tulee huomioitua ja korjattua. Virheiden korjaaminen kehitysvaiheessa on myös paljon kustannustehokkaampaa kuin virheiden korjaaminen valmiista tai jo julkaistusta palvelusta. (Sinkkonen ym. 2009, 300.)

Vaikka kehitettävän palvelun käyttöliittymän olisivat suunnitelleet kokeneet ammattilaiset, on jonkin tasoinen käytettävyyden testaus silti aina kannattavaa. Suunnittelija monesti ikään kuin sokeutuu työlleen, jolloin hänen itsensä on vaikea havaita mahdollisia ongelmia käytettävyydessä. Testaajan tulisi olla henkilö, joka ei ole lainkaan kehitysprosessissa mukana eikä hänellä tällöin ole valmiiksi käsitystä, miten käyttöliittymä toimii eikä hän tunne tuotetta ja sen kehitysprosessia käyttöliittymää syvemmillä. (Sinkkonen ym. 2009, 297.)

Käytettävyydestillä pyritään parantamaan palvelun käyttölaatua tutkimalla ja analysoimalla käyttäjän toimintaa ja reaktioita mahdollisimman aidossa ja realistisessa käyttötilanteessa

kartoittamalla mahdollisia esiin tulevia käytettävyyteen liittyviä ongelmia. Testaamisen kohteena voi olla palvelu kokonaisuudessaan tai sen prototyyppi. Monesti voidaan testata myös erikseen jokin palvelun osa, esimerkiksi ennakkoon hankalaksi käytettäväksi ajatellut valikkorakenteet. Käytettävyydestit voidaan karkeasti jakaa kahteen luokkaan, osana kehitystyötä tehtävät testit sekä mittaavat testit, joilla selvitetään, onko kehitettävä tuote käytettävyydeltään julkaisuun hyväksyttävä. Käytettävyyden testaaminen kehittää myös palveluiden kehittäjiä tuoden uudenlaisia näkökulmia ja innovatiivisia ratkaisuja käyttöliittymien suunnitteluun. (Sinkkonen ym. 2009, 299.)

Käytettävyydestillä on helppo selvittää, kuinka kehitettävää palvelua harvoin käyttävä tai aloitteleva käyttäjä suoriutuu sen käytöstä. Testaus on siis omiaan osoittamaan esimerkiksi verkkopalveluista mahdollisia käytettävyyden ongelmakohtia. Käytettävyydestaus kertoo tehokkaasti myös, että käyttääkö käyttäjä palvelua tavalla, jolla kehittäjä on tarkoittanut sitä käytettävän mahdollisimman tehokkaaseen lopputulokseen pääsemiseksi. (Sinkkonen ym. 2009, 299.)

2.4 Käytettävyyden heuristinen arviointi

Käytettävyydeltään hyvä käyttöliittymä seuraa aina jotain heuristiikoita. Heuristiikoilla tarkoitetaan erilaisia listoja ohjeista ja säännöistä, joita käyttöliittymän tulisi noudattaa, mikäli pyritään mahdollisimman hyvään käytettävyyteen. Tahot, jotka työskentelevät käyttöliittymien kanssa ovat koonneet erilaisia heuristiikkoja vuosien saatossa, ja heuristiikkoja onkin kehittynyt niin yleispätevistä kaikenlaiseen käyttöliittymäsuunnitteluun soveltuvista listauksista hyvinkin spesifeihin tarkoituksiin kehitettyihin listauksiin. Osa varsinkin vanhemmista heuristiikoista on todella laajoja sääntökokoelmia, jotka koostuvat jopa sadoista erilaisista ohjeista, joita käytettävyydeltään hyvän käyttöliittymän tulisi noudattaa. Näin laajat listaukset ovat kuitenkin melko epäkäytännöllisiä käytännön käytettävyyssarvioinnissa, joten nykyään suositaan enemmän kevyitä kymmenisen kohtaa sisältäviä heuristiikkoja kuten Nielsenin lista. (Kuutti 2003, 47-49.)

Kevyemmätkin heuristiikat ovat yleensä oikein käytettynä tehokkaita paljastamaan käyttöliittymästä ainakin sen vakavimmat käytettävyysongelmat. Heuristiikkoja soveltamalla voidaan niitä käyttää monipuolisesti käytettävyyden arvioimiseen tuotteen kehityksen eri vaiheissa. Erityisen hyödyllistä on prototyyppien heuristinen arviointi, koska on aina helpompaa ja myös taloudellisesti kannattavampaa ratkaista ja korjata ongelmia vasta tuotteen kehitysvaiheessa. Heuristisen arvioinnin tavoite on saada lista puutteista ja ongelmista, joita arvioitavan tuotteen käytettävyydessä on. Arvioinnissa ilmi tulleet puutteet ja ongelmat lajitellaan yleensä vakavuusasteittain ja ylös kirjataan myös, että mitä heuristiikan sääntöä jokin tietty ongelma rikkoo. Siihen kuinka ilmi tulleet ongelmat tulisi korjata ei heuristinen arviointi itsessään ota suoraan kantaa. (Kuutti 2003, 47-49.)

2.5 Nielsenin lista

Käytettävyydestä on olemassa tuhansia erilaisia ohjenuoria, mitä suunnittelussa tulisi huomioida ja tämä on voi olla suorastaan pelottava ajatus kehittäjän näkökulmasta. Käytettävyyssi-
asiantuntija Jakob Nielsen on pyrkinyt rajaamaan käytettävyyden ohjenuorien monimutkai-
suutta esittämällä listan, joka koostuu kymmenestä laajemmasta heuristiikasta. (Nielsen
1993, luku 1.)

- Käyttöliittymän tulee keskustella käyttäjän kanssa mahdollisimman yksinkertaisesti ja luonnollisesti. Kaikki tieto tulee esittää luonnollisesti ja loogisessa järjestyksessä.
- Puhu käyttäjän kieltä. Vuorovaikutuksen tulee olla selkeää ja ymmärrettävää. Sen tulee koostua käyttäjän ymmärtämistä sanoista ja lauseista eikä järjestelmään suuntautuvista termeistä.
- Minimoi käyttäjän muistin kuormitus. Järjestelmän onnistuneen käytön edellytyksenä ei saa olla, että käyttäjän tulisi muistaa jotain mitä kerrotaan käyttöliittymän eri osassa osataksaan käyttää seuraavaa osaa. Myös järjestelmän käyttöohjeet tulee olla esillä ja helposti löydettävissä.
- Yhdenmukaisuus. Käyttäjää ei pidä asettaa tilanteeseen, jossa se joutuu pohtimaan, tarkoitetaanko kahdella tai useammalla eri termillä, toiminnolla tai tilanteella samaa asiaa.
- Palaute. Järjestelmän tulee pitää reaaliaikaisesti käyttäjä ajan tasalla siitä, mitä on meneillään.
- Selkeästi merkitys poistumistiet. Käyttäjän tehdessä usein virheitä järjestelmän käytössä, tulee poistumisteiden painikkeet olla helposti löydettävissä ja selkeästi näkyvillä, joilla käyttäjä pääsee takaisin ei halutusta tilasta edelliseen joutumatta sulkemaan koko ohjelmaa.
- Oikopolut. Kokeneille käyttäjille tulee antaa mahdollisuus käyttää järjestelmää erilaisten oikopolkujen avulla, jotka nopeuttavat sen käyttöä ja lisäävät käytön tehokkuutta.
- Hyvät virheilmoitukset. Virheilmoitukset tulee ilmaista käyttäjälle selkeästi ja täsmällisesti ymmärrettävällä kielellä eikä esimerkiksi virhekoodeja käyttäen. Virheilmoituksen tulisi myös esittää käyttäjälle rakentavasti mahdollinen ratkaisu ongelmaan.
- Vältä virheitä. Vaikka yhtenä listan "säännöistä" onkin hyvät virheilmoitukset, on silti hyvä lähtökohta aina se, ettei virheitä pääsisi tapahtumaan lainkaan.
- Apu ja dokumentaatio. Käyttäjälle tulee tarjota apua ja dokumentaatiota käytön tueksi, joka on helposti löydettävissä aina tarvittaessa. Käytön avuksi olevat ohjeet tulee olla selkeät ja yksityiskohtaiset, jotka aidosti auttavat käyttäjää ongelmatilanteessa vaihe vaiheelta. (Nielsen 1993, luku 1.)

3 Käyttöohjeet

Suomessa Tukes määrittelee tiettyjä vaateita yrityksille siitä, minkälaisia käyttöohjeita käyttäjille pitää tuotteiden mukana tarjota. Ohjeiden tarkoituksena on ennen kaikkea varmistaa tuotteen turvallinen ja tarkoituksenmukainen käyttö, koko sen elinkaaren ajan. Käyttöohjeet laaditaan aina tuotteen valmistajan toimesta ja myyjä tehtävänä on varmistaa, että tuotteen mukana oleva ohjeistus on riittävä esimerkiksi kielivaatimusten suhteen. (Tukes 2022.)

Käyttöohjeiden tärkein tehtävä on varmistaa tuotteen turvallinen käyttö. Ohjeiden ja tuotteen liittyvien turvallisuusmerkintöjen tulee olla tuotteessa itsessään, tuotteen pakkauksen sisällä tai itse pakkauksessa. Käyttöohjevaatimukset vaihtelevat sen mukaan, mihin tuoteryhmään tuote kuuluu. Sen mitä kaikkea minkäkin tuoteryhmän käyttöohjeiden tulee sisältää, määrittelee lainsäädäntö sekä tuoteryhmälle asetetut standardit. Suomessa on säädelty siten, että kaikki tuotteen turvallisuuteen liittyvä ohjeistus pitää olla saatavilla tuotteen mukana sekä suomen että ruotsin kielellä. Lisäksi on linjattu, että käyttöohjeessa tulee olla selkeästi ja helposti ymmärrettävästi kerrottu tarpeelliset asiat tuotteesta aina sen käyttöönotosta käytöstä poistoon saakka. (Tukes 2022.)

3.1 Hyvän käyttöohjeen elementit

Tiedot tulee esittää yksinkertaisella ja ymmärrettävällä tavalla, käyttäen asiakkaan kieltä. Mikäli ohjeissa käytetään erikoisterminologiaa, tulee termit avata käyttäjälle. Käyttöohjeessa tulee käyttää mahdollisimman lyhyitä ja yksinkertaisia lauseita, yksiselitteistä kieltä sekä terminologiaa. (Tukes 2022.)

Kieliopillisesti käyttöohjeessa tulisi käyttää aktiivi, ei passiivimuotoja. On myös tärkeää pyrkiä sisällyttämään vain yksi asia yhteen lauseeseen ja välttää turhien ohjeiden antamista. Käyttöohjeista tulee pyrkiä tekemään visuaalisesti selkeitä, hyödyntäen kuvia, värejä ja kontrasteja sekä erityyppisiä kirjaintyyplejä ja kokoja. Käyttöohjeet tulee myöskin testata perusteellisesti. (Tukes 2022.)

3.2 Videomuotoiset käyttöohjeet

Puhuttaessa videomuodossa olevista käyttöohjeista, käytetään monesti englanninkielisiä termejä kuten ”tutorial video” tai ”video tutorial”. Näillä englanninkielisillä käsitteillä katetaankin iso osa internetin videopalveluiden syövereistä löytyvistä lukuisista videomuodossa olevista käyttöohjeista, olipa kyseessä sitten käyttöohje jonkin digitaalisen palvelun käytön tueksi tai vaikkapa ohjeistus huonekalun itsevalmistukseen.

Videomuodossa olevia käyttöohjeita voi etsiä esimerkiksi videopalvelu Youtubesta lähes aiheesta kuin aiheesta. Monesta suositusta aiheesta löytyykin useita eri tekijöiden laatimia

videokäyttöohjeita, joissa opetetaan samaa asiaa. Ohjevideoiden etsijällä on siis parhaimmillaan useita vaihtoehtoja mistä valita.

3.3 Erilaiset videokäyttöohjeet

Videomuodossa olevia käyttöohjeita on olemassa moniin eri tarkoituksiin ja niitä voi toteuttaa monella eri tavalla.

- Mikrovideoiksi (Micro video) kutsutaan sellaista ohjetta, joka on hyvin lyhyt ja aihe on rajattu kapeaksi. Yleensä mikrovideoista puhuttaessa pituus on alle minuutin. Tämän kaltaiset videokäyttöohjeet ovat tänä päivänä tehokkaita, sillä erilaista mediasisältöä on valtavasti tarjolla ja monesti käyttäjän huomion saa pidettyä aiheessa vain lyhyen ajan.
- Opetusvideoissa (Tutorial video) hyödynnetään usein monia erilaisia neuvontamenetelmiä. Opetusvideoissa käydään askel askeleelta lävitse, kuinka jokin tietty asia suoritetaan. Tyypillisesti opetusvideot ovat pituudeltaan kahdesta kymmeneen minuuttiin.
- Koulutusvideoita (Training video) käytetään esimerkiksi monissa yrityksissä hyödyksi työntekijöiden kouluttamisessa. Yritysten luomia koulutusvideomateriaaleja käytetään nimenomaiseen työhön liittyviin aiheisiin, kuten laitteisto- ja ohjelmistokoulutuksiin.
- Selitysvideot (Explainer video) ovat lyhyen ytimekkäitä, visuaalisesti viihdyttäviä ja tyypillisesti erilaisia animaatioita hyödyntäviä videoita, joilla pyritään esittämään esimerkiksi palveluun tai tuotteeseen liittyvä monimutkaisempikin idea mahdollisimman yksinkertaisesti ja helposti ymmärrettävästi. Videot ovat yleensä pituudeltaan alle kaksi minuuttia.
- Esittelyvideolla (Presentation video) tarkoitetaan tallennettuja esityksiä. Kyse voi olla esimerkiksi Powerpointilla laaditusta esityksestä, johon lisätään ääni sekä mahdollisesti kuva ja näin ollen ihmisillä on mahdollisuus katsoa esitys videon muodossa uudelleen.
- Ruudunkaappaus-videoilla (Screencast video) pääosassa on tietokoneen näyttö, josta videon kuva osuus koostuu. Tyypillisesti videoissa on taustalla selostus, joka helpottaa näytöllä tapahtuvan toiminnan hahmottamista. Tämän tyyppisen nopeatekoisen ohjevideon avulla on esimerkiksi työympäristössä helppo auttaa jossain tietyssä asiassa neuvoa pyytävää kollegaa. (TechSmith 2022.)

Opetusvideoita on siis olemassa useita erilaisia, erilaisiin tarkoituksiin. Pääasia kuitenkin aina on, videon toteutustavasta riippumatta, että video ohjaa ja auttaa katsojaa oppimaan sekä ymmärtämään sen mitä videolla pyritään opettamaan. (TechSmith 2022.)

3.4 Ohjeet hyvän videokäyttöohjeen tekoon

Videokäyttöohjeen teko lähtee liikkeelle aiheen valinnasta. Tekijän olisi hyvä olla itse kiinnostunut aiheesta, sillä tämä auttaa huomattavasti tekemään mielenkiintoista ja otteessaan pitävää sisältöä. Heti aluksi on myös hyvin oleellista tunnistaa oma kohdeyleisö. Tässä kohtaan on oleellista pohtia, kuka videota katsoo, mihin ongelmaan käyttäjä videon katsomisella pyrkii saamaan ratkaisun ja miksi käyttäjä tarvitsee videokäyttöohjeen aiheeseen liittyen. (Movavi 2022.)

Videomuotoista käyttöohjetta laatiessa on tärkeää kerätä ajantasaista, päivitettyä tietoa aiheesta, jotta video on vakuuttava. On tärkeä muistaa hyödyntää muiden videokäyttöohjeiden tekijöiden näkemystä mahdollisuuksien mukaan. Kokemukseen nojautuvan tiedon avulla voidaan tehokkaasti välttää esimerkiksi yleisiä videokäyttöohjeiden tekoon liittyviä virheitä. (Movavi 2022.)

Nyrkkisääntönä voidaan pitää sitä, että video kannattaa lähtökohtaisesti pitää yksinkertaisena ja mahdollisimman lyhyenä. Sisältö on hyvä pitää yksinkertaisena, jotta katsojan on helppo ymmärtää katsomaansa ja liiallisen informaation tarjoaminen ajaakin katsojan helposti hämmennykseen tai tylsistymiseen. Mikäli videon aihe on monimutkaisempi, on parempi vaihtoehto jakaa sisältö useaan lyhyempään videoon, kuin koittaa sisällyttää kaikki yhteen pitkään videoon. Katsojan on helpompi sisäistää asiat useiden lyhyiden videon kautta kuin yhden pitkäksi venyneen videon kautta. (Movavi 2022.)

Hyvän videokäyttöohjeen toteuttaminen vaatii hyvän käsikirjoituksen. Hyvän käsikirjoituksen avulla on helpompi lähteä tekemään itse videon nauhoitusta. Käsikirjoitusta laatiessa on hyvä muistaa, että videokäyttöohjeissa on hyvä pyrkiä vuorovaikutteisuuteen. Katsojalle tulisi videon oikeanlaisen editoinnin myötä antaa mahdollisuus mitata oppimistaan videon katsomisen aikana. (Movavi 2022.)

Videomuotoisten käyttöohjeiden tekijän on hyvä pohtia videoita julkaistessaan, että mikä tai mitkä ovat ne paikat mistä aiheesta kiinnostuneet katsojat haluaisivat videon löytää. Videon julkaistualustaa tulee siis pohtia kohderyhmää silmällä pitäen. (Movavi 2022.)

Viimeinen tärkeä seikka mitä videokäyttöohjeiden tekijän on hyvä pitää aina mielessä, on katsojien palautteen huomioiminen ja videoiden sisällön kehittäminen katsojien toivomaan suuntaan. Katsojille on hyvä antaa mahdollisuus antaa videoista palautetta ja tähän palautteeseen tekijän tulisi sisällöllisesti pyrkiä vastaamaan. (Movavi 2022.)

4 Tutkimusmenetelmät

Tässä luvussa tarkastellaan lyhyesti laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta ja määrällistä eli kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Lisäksi kerrotaan lyhyesti laadullisen tutkimuksen Benchmarking-menetelmästä, mitä hyödynnetään tämän tutkimuksen toteutuksessa.

Benchmarking-menetelmä valikoitui tämän tutkimuksen toteutustavaksi, sillä halusin mitata tutkinnan kohteena olevia videomuotoisia käyttöohjeita erilaisten yksityiskohtien kautta. Nämä mittareina käytettävät yksityiskohdat muodostuvat käytettävyyden ja saavutettavuuden sekä käyttöohjeiden ja videokäyttöohjeiden tämänkin työn teoriaosuudessa esitettyjen ohje-
nuorien pohjalta.

4.1 Laadullinen tutkimus

Laadullisessa tutkimuksessa pyritään kokonaisvaltaiseen ymmärrykseen tutkittavan kohteen laadusta, ominaisuuksista ja merkityksestä. Laadullinen tutkimus on tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntaus, josta käytetään myös termiä kvalitatiivinen tutkimus. (Koppa 2021.)

Menetelmiä laadullisen tutkimuksen toteuttamiseen on monia. Menetelmille yhteisinä piirteinä voidaan pitää esimerkiksi kohteen esiintymisympäristön ja taustan, kohteen tarkoituksen ja merkityksen sekä ilmaisan ja kielen näkökulmien korostumista. (Koppa 2021.)

4.2 Määrällinen tutkimus

Määrällinen tutkimus perustuu tilastojen ja numeroiden avulla tehtävään tutkittavan kohteen kuvaamiseen ja tulkitsemiseen. Määrällinen tutkimus on tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntaus, josta käytetään myös termiä kvantitatiivinen tutkimus. (Koppa 2021.)

Erilaiset luokittelut, syy- ja seuraussuhteet, vertailut ja numeeriset tulokset osana jonkin ilmiön selittämistä, ovat monesti määrällisen tutkimuksen kiinnostuksen kohteena. Erilaisia laskennallisia ja tilastollisia analyysimenetelmiä sisältyy runsaasti määrälliseen menetelmäsuuntaukseen. (Koppa 2021.)

4.3 Benchmarking

Menetelmänä benchmarking on palveluiden ja prosessien vertaamista muihin vastaaviin palveluihin tai prosesseihin. Menetelmää käytetään usein esimerkiksi vertaamalla palvelua, jonkin toisen, parempana pidetyn palvelun kanssa ja pyritään tällä tavoin kehittää toista palvelua lähemmäksi vertailukohteen laadukkaampaa palvelua. Puhuttaessa benchmarkingista esimerkiksi organisaation suorituskyvyn kehittämisen kannalta, pyritään menetelmän avulla muun muassa tunnistamaan sekä ymmärtämään tehokkaampia menetelmiä ja toimintatapoja. (Niva & Tuominen 2011, 5.)

Kokonainen tuote tai sen ominaisuudet, yritysten toimintatavat, asiakkaan palvelupolku tai esimerkiksi bränditietoisuus voivat kaikki olla Benchmarkingin kohteena. Ominaista Benchmarkingille on, että vertailuanalyysiä toteutetaan yleensä nimenomaa suorista kilpailijoista. Kohteena voi myös olla esimerkiksi täysin toisen toimialan tuote tai palvelu. (Meltwater 2021.)

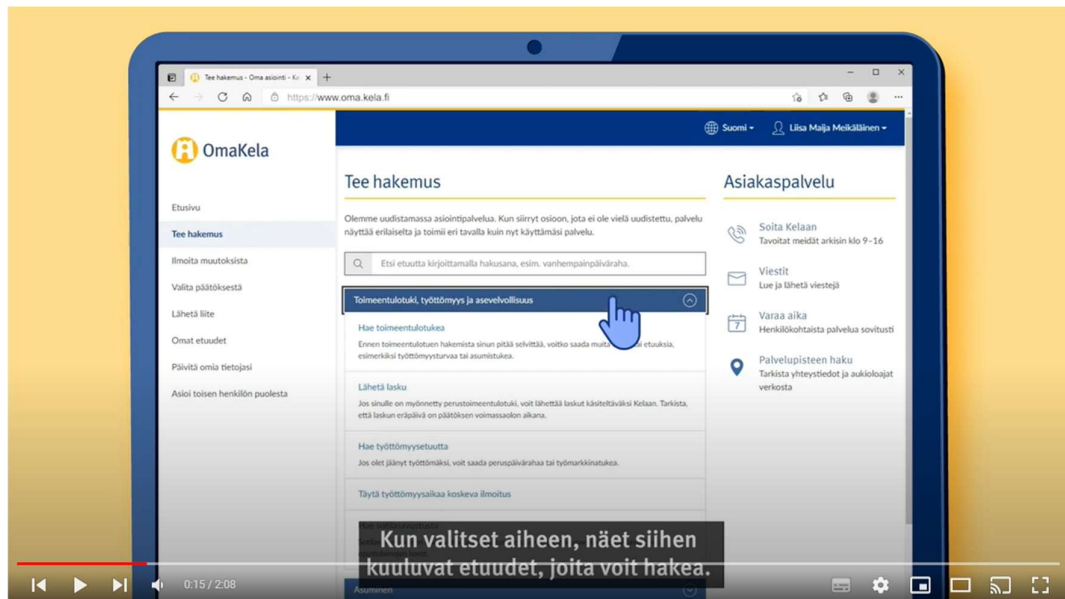
5 Tutkimus

Hyödynnän tässä tutkimuksessa benchmarking-menetelmää vertailemalla kolmea erilaista digitaalisen palvelun tueksi luotua videomuodossa olevaa käyttöohjetta. Tarkoitukseni ei ollut etsiä täydellistä videomuodossa tehtyä ohjetta, johon vertaan kahta muuta heikompi-
tuista ohjetta etsien kehityskohtia, vaan vertailla keskenään kolmea eri tavoin toteutettua videokäyttöohjetta sekä nostaa esiin niiden vahvuuksia ja heikkouksia. Tuloksissa käydään läpi, mikä vertailussa olleista videoista osoittautuu parhaiten käytettävyyden, saavutettavuuden, käyttöohjeiden ja videokäyttöohjeiden hyviä käytänteitä noudattavaksi videoksi. Itse videokäyttöohjeiden sisällön lisäksi kiinnitän huomiota myös siihen, että kuinka helposti ja mitä reittiä kyseinen ohjevideo löytyy sekä siihen, kuvaako ohje tarkasti otsikon mukaisen asian vai mahdollisesti enemmän tai vähemmän.

Kaikki kolme tässä tutkimuksessa esimerkkeinä toimivista videokäyttöohjeista ovat julkaistu videopalvelu Youtubessa, josta tunnetusti käyttäjillä on mahdollisuus löytää videomuodossa olevia ohjeistuksia lukuisten eri digitaalisten palveluiden tueksi. Videot valikoituivat osaksi tätä tutkimusta niiden kohderyhmän pohjalta. Pyrkimyksenä oli valita tutkimuksessa tarkasteltavat videot siten, että kohderyhmä on kaikissa videoissa mahdollisimman laaja.

5.1 Video 1: Kelakanava

Ensimmäinen video on Kelan julkaisema ohjevideo hakemuksien tekemisestä sähköisessä asiointipalvelussa.



Kuvio 1: Näin teet hakemuksen Omakelassa. Kuvankaappaus. (Kelakanava 2021.)

Tämä ohje on toteutettu tyypillisenä ruudunkaappausvideona, jossa käyttäjälle näytetään käytännössä, kuinka tiettyjä toimia tehdään. Videossa käytetään sekä selostusta että tekstitystä, joka saavutettavuuden kannalta on tämän tyylisen palveluiden ohjevideoissa todella tärkeää. Tekstitys on tässä videossa toteutettu siten, että videoon on editoitu tekstit jo ennen alustalle latausta. Käyttäjä ei voi siis tässä tapauksessa itse valita, haluaako tekstityksen näkyviin vai ei. Videon aiherajaus on selkeä ja sen sisältö vastaa videon otsikointia. Se on tarkoitettu yleiseksi ohjeeksi hakemusten tekoon. Video on pituudeltaan 2 minuuttia ja 8 sekuntia.

Tämän ohjeen erityispiirteenä on se, että käyttäjälle kerrotaan videolla kesken olevasta kehitystyöstä, jonka vuoksi osa hakemuksista on ulkonäöltään erilaisia kuin toiset. Tällä vältetään käyttäjiä hämmentymästä ja epäilemästä esimerkiksi oman laitteen tai selaimen oikeanlaista toimintaa. Tämän huomioiminen ohjevideoissa on ollut hyvä ajatus.

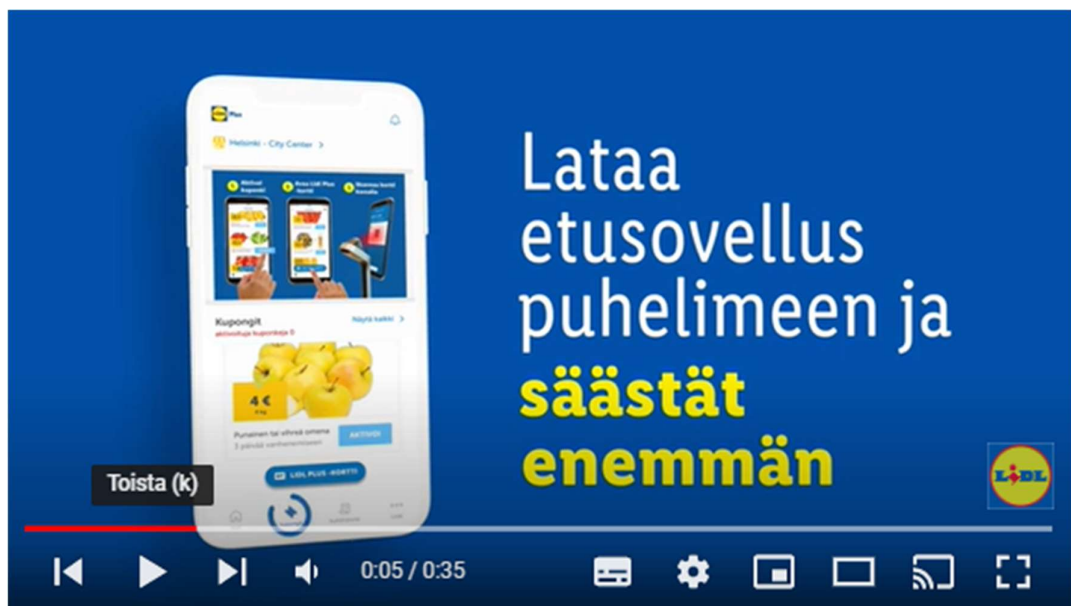
Videon visuaalinen ilme on kokonaisuutena toimiva. Tekstitykset sekä kerronta ovat selkeitä ja hiiren liikettä näytöllä on korostettu todella paljon, käyttämällä videolla suurta käden mutoista osoitinta.

Videon nopeatempoisuus voi osoittautua haasteelliseksi seurata, mikäli käyttäjä on esimerkiksi ikäihminen. Kohderyhmän ollessa kaiken ikäiset ihmiset, voi esimerkiksi iäkkäimmillä ja vähemmän kokeneilla käyttäjillä olla vaikea pysyä perässä. Käyttäjä voi pysäyttää videon haluamaansa kohtaan, mutta mikäli tämä on tekijän oletus, niin olisi siitä hyvä käyttäjää videon alussa muistuttaa.

Videolla näytetään käyttäjälle, kuinka hakemuksen teko keskeytetään, mutta ei lainkaan sitä, mistä keskeneräisen hakemuksen tekemistä voidaan jatkaa. Videossa on myös kohta, missä käyttäjälle kerrotaan liitteiden lähettamisestä hakemuksen lähettämisen jälkeen. Tässä kohdassa ei kerrota tarkemmin, että tuleeko käyttäjän lähetyksen jälkeen tehdä itse joitakin toimia löytääkseen kohdan, josta liitteet lisätään, vai meneekö hakemus automaattisesti kohtaan, jossa liitteet voidaan lisätä.

5.2 Video 2: Lidl Suomi

Toinen video on Lidl Suomen julkaisema esittelyvideo Lidl Plus -etusovelluksesta.



Kuvio 2: Lidl Plus -etusovellus. Kuvankaappaus. (Lidl Suomi 2020.)

Video on tarkoitettu mainos-/esittelyvideoksi asiakkaille, mutta se sisältää myös suurpiirteiset käyttöohjeet sovelluksen keskeisistä toiminnoista.

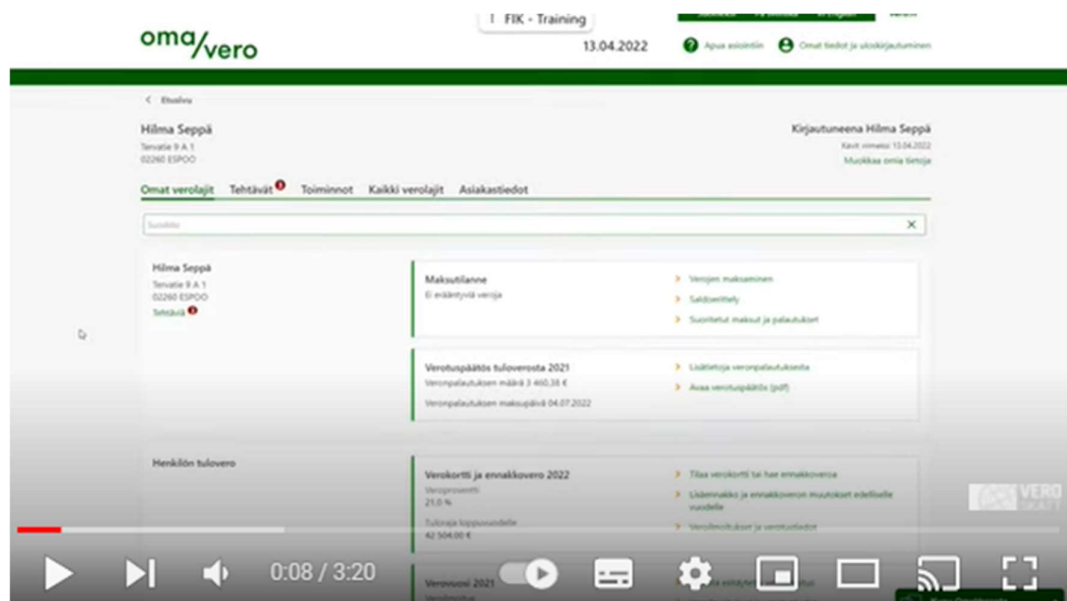
Video on pituudeltaan 35 sekuntia eli se voidaan tämän perusteella laskea mikrovideoksi. Videossa hyödynnetään animaatiota, ruudunkaappauskuvia sekä tekstiä. Videota voidaan pitää myös opastusvideona, sillä se neuvoo käyttäjää sovelluksen käytössä sekä selitysvideona, sillä videolla selitetään sovelluksen toimintaa ja se on selitysvideon ominaispiirteiden mukaisesti lyhyt, ytimekäs sekä visuaalisesti selkeä.

Videon visuaalinen maailma rakentuu Lidlin brändivärien - sinisen, keltaisen ja punaisen ympärille, jolloin katsoja osaa yhdistää videon kyseiseen brändiin huolimattomammallakin vilkaisulla. Videon taustalla soi neutraalin positiivisävytteinen taustamusiikki, joka tukee huomion kiinnittämisessä videon pariin. Koska video on hyvin tiivis ja ytimekäs, ei sen opetuksellinen

sisältö ole käyttäjälle kovinkaan suuri. Oletuksena voi olla, että sovellus on jo tuttu videon katsojalle tai että katsojakohderyhmään kuuluvat hallitsevat uusien sovellusten käyttöönoton hyvin. Sovelluksen keskeisiä toimintoja tarkemmin tarkasteleva sekä esittelevä ohjevideo voisi palvella laajemmin sovelluksen käytöstä kiinnostuneita kuluttajia. Tällaista ohjevideota Lidl Plus -etusovellukselle ei ole tarjolla Lidlin julkaisemana. Videopalvelu Youtubesta löytyy kumminkin yksityishenkilön tekemä ohjevideo kyseisen sovelluksen käyttöön liittyen. Tämä osoittaa, kuinka nykypäivänä vallitsee trendi, jossa kuka vain voin päättää tehdä ohjevideon haluamalleen palvelulle tai tuotteelle.

5.3 Video 3: Verohallinto

Kolmas video on Verohallinnon julkaisema ohjevideo Omavero-palvelun käytöstä henkilöasiakkaille.



Kuvio 3: OmaVero henkilöasiakkaille. Kuvankaappaus. (Verohallinto 2021.)

Videon tarkoituksena on esitellä Omavero-palvelun perusnäkömää sekä sitä, mistä palvelussa asioidessa voidaan suorittaa keskeisiä toimia. Videon on tehty ruudunkaappausvideona, jossa katsojan havainnollistamisen tukena käytetään läpi käytävän aiheen korostamista ruudulla. Videolla hyödynnetään kuvan lisäksi kertojan ääntä sekä tekstejä, jotka tässä tapauksessa on luotu julkaisualustan tekstitysominaisuutta hyödyntäen, joten käyttäjä voi halutessaan ottaa itse tekstityksen pois käytöstä. Videon tunnelmaa elävöittää taustalla soiva positiivissävytteinen musiikki. Videon otsikko on hyvin sisältöä vastaava eikä se lupaa käyttäjälle enempää eikä vähempää kuin mitä videon sisältö tarjoaa.

Videon on pituudeltaan 3 minuuttia ja 20 sekuntia, joten pituuden puolesta video on tyyppillinen ruudunkaappausvideona toteutettu yleisesittely sähköisen asiointipalvelun toiminnoista.

Videolla havainnollistamisen tukena käytetty käsiteltävän asian korostaminen on toteutettu himmentämällä näytöllä olevasta näkymästä muu osuus ja korostamalla kohtaa, jota käydään läpi. Himmennyksen kontrasti ei ole kovin vahva ja korostetun alueen rajausta on pehmennetty. Videon kerronta täsmää hyvin korostukseen, mutta teksti tulee useassa kohdassa myöhässä, jolloin pelkän tekstityksen varassa oleva videon katsoja voi kokea haasteita seurata videota.

Videolla on useita kohtia, jossa klikataan näytöllä tiettyyn kohtaan, mutta klikattavaa kohtaa ei ole korostettu kuten videon toteutuksessa on muuten toimittu. Myöskään hiirtä ei ole millään tavoin korostettu ja hiiren liike on todella nopeaa kohdissa, joissa se videolla näkyy.

Erityispiirteenä tässä videossa on se, että viimeisellä kolmanneksella videossa hypätään kertomaan Omavero-palvelun käytöstä mobiililaitteella. Tässä osiossa on käytetty samaa korostusmenetelmää kuin aikaisemmin videolla, mutta kertojan mainitsemia klikkauksia ei ole millään tavoin korostettu videolla. Lyhyen mobiilikäytön esittelyn jälkeen video vaihtuu takaisin selainnäköön, jossa käyttäjää muistutetaan kirjautumaan palvelusta ulos asiointin päätteeksi. Videon lopuksi käyttäjälle kerrotaan, että mistä tähän aiheeseen liittyviä käyttöohjeita löytyy lisää.

6 Tutkimuksen tulokset

Olen luonut videoiden vertailua varten kaksiosaisen listan (luvut 6.1-6.3), joiden avulla niitä analysoidaan. Listoihin on koottu tämän työn teoriaosuuden pohjalta käytettävyyden sekä saavutettavuuden keskeisiä ohjenuoria sekä hyvien käyttöohjeiden ja videokäyttöohjeiden elementtejä. Samat listat käydään läpi kaikkien kolmen vertailussa olevien videoiden kohdalla, josta ilmenee, että toteutuuko listan kohta videolla vai ei. Listan kohdat, jotka eivät vertailun kohteena ole videolla tapahdu avataan myös sanallisesti, sillä osa listan kohdista on varsin tulkinnanvaraisia.

6.1 Tulokset: Video 1, Kelakanava

Ensimmäiseksi tarkastelin Kelakanavan Youtube-kanavalla julkaistua videota. Videolla käydään läpi hakemuksen tekemistä OmaKelassa.

Video 1: Kelakanava	toteutuu	Ei toteudu
Käytettävyys		
Puhu käyttäjän kieltä	✘	
Minimoi käyttäjän muistin kuormitus	✘	
Sisällöllinen yhdenmukaisuus	✘	
Saavutettavuus		
Tekstitys	✘	
Selkeä fontti	✘	
Selostus	✘	
Sopiva tempo		✘

Taulukko 1: Kelakanava. Käytettävyden ja saavutettavuuden arviointi.

Listan käytettävyden ja saavutettavuuden kohdat toteutuvat videossa hyvin, lukuun ottamatta sopivaa tempoa. Video etenee liiallisen nopeasti ja katsoja kokee helposti putoavansa kärryiltä liian nopeatempoista videota katsoessaan.

Video 1: Kelakanava	toteutuu	Ei toteudu
Hyvän käyttöohjeen elementit		
Yksinkertainen ja ymmärrettävä kokonaisuus	✘	
Selkeä ja johdonmukainen terminologia	✘	
Selkeät lauseet. Yksi asia yhdessä lauseessa.	✘	
Visuaalinen yhdenmukaisuus		✘
Hyvän videokäyttöohjeen elementit		
Kohdeyleisön huomioiminen	✘	
Ohjeen ajantasaisuus	✘	
Helposti ymmärrettävä	✘	
Riittävän lyhyt	✘	
Helposti löydettävissä	✘	
Otsikko vastaa sisältöä	✘	

Taulukko 2: Kelakanava. Käyttö- ja videokäyttöohjeiden hyvien elementtien arviointi.

Tässä videokäyttöohjeessa myös yleiset käyttöohjeiden sekä videomuotoisten käyttöohjeiden peruslainsalaisuudet toteutuvat hyvin. Videossa on kuitenkin epäselkeä kohta, jossa katsojalle annetaan kahta tekstiä, kahdessa eri kohdassa, samanaikaisesti. Tästä syystä visuaalisen yhdenmukaisuuden ei voida katsoa täysin toteutuneeksi tämän videon kohdalla.

6.2 Tulokset: Video 2, Lidl Plus -etusovellus

Toinen tarkastelemani video on julkaistu Lidl Suomen Youtube-kanavalla. Videolla esitellään Lidl Plus- etusovellusta.

Video 2: Lidl Plus -etusovellus	toteutuu	Ei toteudu
Käytettävyys		
Puhu käyttäjän kieltä	✘	
Minimoi käyttäjän muistin kuormitus	✘	
Sisällöllinen yhdenmukaisuus	✘	
Saavutettavuus		
Tekstitys		✘
Selkeä fontti	✘	
Selostus		✘
Sopiva tempo		✘

Taulukko 3: Lidl Plus. Käytettävyden ja saavutettavuuden arviointi.

Listan käytettävyyskohdat toteutuvat tässä videossa. Saavutettavuuden kannalta videossa on tämän listan mukaan puutteita.

Tekstitys videossa on osittain, mutta kaikkea videossa näkyvän puhelimen näytöllä tapahtuvaa toimintaa ei ole tekstitetty. Tästä syystä tekstityskohtaa ei voida katsoa toteutuneeksi.

Videolla ei myöskään ole selostusta lainkaan, vaan käyttäjä jää kuvan ja osittaisen tekstityksen varaan. Vaikka kyseessä onkin mainosvideo eikä suoranainen videokäyttöohje, niin selostus olisi lisännyt käyttäjälle koituvaa opillista antia.

Videon tempo on todella nopea. Tempo sopii lyhyeen mainosvideoon hyvin, mutta videon ollessa myös todella suppeaksi tiivistetty käyttöohje, olisi rauhallisempi tempo katsojan kannalta parempi.

Video 2: Lidl Plus -etusovellus	toteutuu	Ei toteudu
Hyvän käyttöohjeen elementit		
Yksinkertainen ja ymmärrettävä kokonaisuus	✘	
Selkeä ja johdonmukainen terminologia	✘	
Selkeät lauseet. Yksi asia yhdessä lauseessa.	✘	
Visuaalinen yhdenmukaisuus	✘	
Hyvän videokäyttöohjeen elementit		
Kohdeyleisön huomioiminen		✘
Ohjeen ajantasaisuus	✘	
Helposti ymmärrettävä		✘
Riittävän lyhyt	✘	
Helposti löydettävissä	✘	
Otsikko vastaa sisältöä	✘	

Taulukko 4: Lidl Plus. Käyttö- ja videokäyttöohjeiden hyvien elementtien arviointi.

Listan kohdat hyvien käyttöohjeiden elementeistä toteutuu tällä videolla hyvin. Hyvien videokäyttöohjeiden elementeistä kuitenkin kaksi kohtaa jää toteutumatta.

Kohdeyleisön huomioiminen ei tällä videolla toteudu. Ruokakauppojen etu- ja bonusohjelmien kohderyhmänä ollessa kaiken ikäiset ihmiset, olisi tärkeää, että videolla tarkasteltaisiin sovelluksen perustoimintaa tarkemmin. Toinen vaihtoehto voisi olla, että sovelluksesta olisi julkaistu erikseen laajempi videomuotoinen käyttöohje, mutta sellaista videokäyttöohjetta ei ole julkaistu.

Tämä video ei myöskään toteuta listan helposti ymmärrettävä -kohtaa. Sisältö on niin tiivis, että katsoja jää helposti kaipaamaan sellaista lisätietoa, mitä video ei tarjoa.

6.3 Tulokset: Video 3, Verohallinto

Kolmantena videona tarkastelussa oli Verohallinnon Youtube-kanavalla julkaistu video. Videolla esitellään OmaVeron toimintoja.

Video 3: Verohallinto	toteutuu	Ei toteudu
Käytettävyys		
Puhu käyttäjän kieltä	✗	
Minimoi käyttäjän muistin kuormitus	✗	
Sisällöllinen Yhdenmukaisuus		✗
Saavutettavuus		
Tekstitys	✗	
Selkeä fontti	✗	
Selostus	✗	
Sopiva tempo		✗

Taulukko 5: Verohallinto. Käytettävyyden ja saavutettavuuden arviointi.

Tällä videolla sekä listan käytettävyys että saavutettavuus- osioista yksi kohta jää toteutumatta. Video hyppää loppuosassa tietokoneen selainnäköstä mobiilinäkymään, joka hajottaa sisällöllisen yhdenmukaisuuden. OmaVeron mobiilikäytöstä olisi katsojajystävällisempää olla erillinen video. Myös asiat, joita katsojalle ohjeistetaan videon mobiilinäkymä osiossa eivät ole täysin samat kuin mitä videolla on aikaisemmin käyty lävitse.

Videon tempo vaihtelee hieman videon aikana. Välillä näytöllä näytetyt toimen tehdään todella nopeasti ja välillä hitaammin. Temmon olisi katsojan kannalta hyvä olla tasaisen nopea koko videon ajan.

Video 3: Verohallinto	toteutuu	Ei toteudu
Hyvän käyttöohjeen elementit		
Yksinkertainen ja ymmärrettävä kokonaisuus	✘	
Selkeä ja johdonmukainen terminologia	✘	
Selkeät lauseet. Yksi asia yhdessä lauseessa.	✘	
Visuaalinen yhdenmukaisuus		✘
Hyvän videokäyttöohjeen elementit		
Kohdeyleisön huomioiminen	✘	
Ohjeen ajantasaisuus	✘	
Helposti ymmärrettävä		✘
Riittävän lyhyt		✘
Helposti löydettävissä	✘	
Otsikko vastaa sisältöä	✘	

Taulukko 6: Verohallinto. Käyttö ja videokäyttöohjeiden hyvien elementtien arviointi.

Videossa ei toteudu kaikki hyvien käyttöohjeiden ja videokäyttöohjeiden elementit. Kolmen kohdan ei voida katsoa tällä videolla toteutuneen.

Visuaalisen yhdenmukaisuuden rikkoo tällä videolla siirtymä selainnäköstä mobiilinäkymään. Kun videossa siirrytään mobiilinäkymään niin kaikkia klikkauksia ei enää korosteta, vaan ainoan visuaalisen tuen klikkauksille antaa selostus.

Tämä videokäyttöohje on liian pitkä. Vaikka otsikko vastaakin sisältöä hyvin, niin katsojan kannalta olisi parempi, mikäli palvelun mobiilikäytöstä olisi tehty erillinen videokäyttöohje sen sijaa, että siitä kerrotaan tällä samalla videolla suppeasti.

6.4 Yhteenveto ja pohdinta tuloksista

Kaikki kolme tutkimuksen kohteeksi valikoitua videomuodossa toteutettua käyttöohjetta osoittautui laadukkaiksi. Kuitenkin, kun videoita lähdettiin tutkimaan tarkasti käytettävyyden ja saavutettavuuden sekä yleisien käyttöohjeiden ja videokäyttöohjeiden hyvien peruseriaatteiden pohjalta, kaikista videoista löytyi puutteita.

Kokonaisvaltaisimmaksi ja listan kohdat parhaiten täyttävimmäksi videokäyttöohjeeksi osoitautui Kelakanavan video hakemuksen tekemisestä OmaKelassa. Tiivistäen, tämä video on oiva peruskatsaus videon otsikon määrittelemän toiminnan suorittamiseen sähköisessä asiointipalvelussa. Videon visuaalinen ilme on miellyttävä, selkeä ja viihdyttävä. Käytettävyyden, saavutettavuuden sekä käyttö-, että videokäyttöohjeen tekemisessä muistettavat peruseriaatteet on huomioitu toteutuksessa tarkasti.

Kokosin tutkimuksen pohjalta tekemiäni havaintojen kautta oman kymmenen kohdan listan videomuotoisten käyttöohjeiden ”kultaisista säännöistä”:

- Videon otsikon tulee vastata sisältöä
- Pidä video mahdollisimman lyhyenä
- Käsittele vain yhtä aihetta yhdellä videolla
- Luo videolle selkeä ja viihdyttävä visuaalinen ilme
- Käytä videolla sekä tekstitystä, että selostusta
- Älä etene videolla liian nopeasti
- Anna katsojalla mahdollisuus antaa palautetta ja kehitä sisältöä katsojien palautteen mukaan
- Varmista, että video on helposti löydettävissä
- Käytä videolla vain helposti ymmärrettävää terminologiaa
- Korosta audiovisuaalisin keinoin näytöllä tapahtuvaa toimintaa.

7 Pohdinta ja loppusanat

Nykyään lähes kaikkien digitaalisten palveluiden käyttöön ja käyttöönottoon on laadittu jonkinlaisia ohjevideoita, mitä käyttäjä voi etsiä internetistä löytyvistä videopalveluista törmätessään ongelmaan palvelua käyttäessään. Olipa kyse sitten verkkosivustosta, verkkosovelluksesta, mobiilisovelluksesta tai vaikka tietokoneohjelmasta, monesti ohjeita etsivä käyttäjä löytää videopalveluista apua ja parhaimmillaan jopa suoran ratkaisun etsimäänsä ongelmaan.

Aiheen tutkiminen on kuitenkin osoittanut, että valtaosa näistä videomuotoisista käyttöohjeista ei suinkaan ole itse palvelun tarjoajan vaan sen käyttäjien laatimia. On tietysti hieno asia, että vaikka musiikin tuotantoon tarkoitettujen moniulotteisten ohjelman käyttäjät jakavat tietoa monimutkaisen ohjelman käytöstä toisilleen ohjevideoiden avulla, mutta itselleni herää kuitenkin ajatus siitä, että olisiko käyttäjä kannattavaa perehdyttää palvelun tai ohjelman käyttöön videomuotoisia käyttöohjeita hyödyntäen jo käytön alussa.

On päivänselvää, että moni tottunut käyttäjä ei malttaisi esimerkiksi uuden mobiilisovelluksen käynnistäessään katsoa näytölle ponnahtavaa ohjevideota sovelluksen käytöstä ja yleensä

tällainen käyttäjä kokeekin vastaavanlaisten sovelluksien käytön olevan itselle helppoa ja vai-
vatonta. Uskon kuitenkin, että on paljon ihmisiä, joille on suuri kynnyks edes aloittaa uuden
palvelun käyttö, koska he kokevat sen liian vaikeaksi ymmärtää jo etukäteen ja joita video-
muotoinen käyttöohje voisi hyödyttää sovelluksen käytön oppimisessa ja mahdollisesti jopa
kannustamaan sen hankintaan.

Mobiilisovellusta esimerkkinä käyttäen oma näkemykseni on, että kun käyttäjä ensimmäisen
kerran käyttää sovellusta, niin tulisi hänelle tarjota videomuotoinen käyttöohje sovelluksen
perustoiminnoista ja toimintalogiikasta. Videon perehtymisen jälkeen käyttäjän tulisi osata
käyttää sovellusta siihen tarkoitukseen mihin se on tehty. Ohjevideoon tulisi olla helppo pa-
lata myöhemmin käytön aikana ja tarpeen vaatiessa, mikäli kyseessä on toiminnallisuuksiltaan
laaja sovellus, tarjolla tulisi olla mahdollisesti syventäviä videomuodossa toteutettuja käyttö-
ohjeita. Videon tulisi olla mahdollisimman lyhyt ja täsmällinen, jossa kerrotaan sovelluksen
perustoiminnoista ja toimintalogiikasta. Tottuneiden sovellusten käyttäjien tulisi pystyä hel-
posti ohittamaan video, eikä sitä saa tuputtaa käyttäjälle, mutta sen tulee kuitenkin olla hel-
posti löydettävissä aina sovellusta käytettäessä.

Olen sitä mieltä, että videomuotoisten käyttöohjeiden hyödyntäminen laajemmin digitaalis-
ten palveluiden käytön ja varsinkin käyttöönoton tukena laskisivat varmasti monilla ihmisillä
kynnystä palveluiden hankinnan ja käyttöönoton suhteen. Mikä on hyvän käytettävyyden ta-
voittelun kannalta parempaa kuin se, että käyttäjällä on käsitys palvelun toiminnasta jo en-
nen kuin sen käyttö alkaa - mielestäni ei mikään.

Tämän työn tekeminen on opettanut minua paljon käytettävyydestä ja videokäyttöohjeista
yleisesti. Erityisen mielenkiintoista ja opettavaista on ollut videokäyttöohjeiden erilaisten to-
teutustapojen ja pienten huomioitavien seikkojen ilmi tuleminen aiheen tutkimisen kautta.
Itse tutkimus toi hyvin esiin, että pienten yksityiskohtien huomioiminen on ainoa tapa luoda
toimiva videomuodossa oleva käyttöohje. Monen pienen yksityiskohdan laiminlyönti voi jättää
katsojalle tunteen, että hän ei ole saanut videosta tarvitsemaansa ja etsimäänsä apua.

Lähteet

Painetut

Kuutti, W. 2003. Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi. Helsinki: Talentum.

Nielsen, J. 1993. Usability Engineering. Morgan Kaufmann.

Niva, M. Tuominen, K. 2011. Benchmarking käytännössä. Turku: Benchmarking.

Sinkkonen, I. Nuutila, E & Törmä, S. 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. Helsinki: Tietosanoma.

Sähköiset

Kelakanava 2021. Näin teet hakemuksen OmaKelassa. Viitattu 12.3.2022. <https://www.youtube.com/watch?v=CP7rhzAUC9k&list=PLykdWphNCV7BqnY1vQs2gWX0By98bwA8x&index=2>

Koppa 2021. Laadullinen tutkimus. Viitattu 19.3.2022. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>

Koppa 2015. Määrällinen tutkimus. Viitattu 19.3.2022. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>

Lidl Suomi 2020. Lidl Plus- etusovellus. Viitattu 12.3.2022. <https://www.youtube.com/watch?v=QRWFtjcwY4A>

Meltwater 2021. Competitor benchmarking - vertailuanalyysi kyseenalaistaa omaa toimintaa ja opettaa toisilta. Viitattu 26.4.2022. <https://www.meltwater.com/fi/blog/competitor-benchmarking-eli-vertailuanalyysi>

Movavi 2022. How to make tutorial videos. Viitattu 13.3.2022. https://www.movavi.com/support/how-to/how-to-create-videoguide.html?gclid=Cj0KCQiAybaRBhDtARI-sAIEG3kmM0ZR1noNp1VsN65yhH2hLfgfqb91EJhPK_LoHv_Ko2ldbTNI63KQaAtXyEALw_wcB

TechSmith 2022. The ultimate guide to easily make instructional videos. Viitattu 13.3.2022. <https://www.techsmith.com/blog/instructional-videos/#h-what-is-an-instructional-video>

Tukes 2022. Tuotteiden käyttöohjeet ja turvallisuutta koskevat merkinnät. Viitattu 13.3.2022. <https://tukes.fi/tuotteet-ja-palvelut/vaativustenmukaisuus/tuotteiden-kayttoohjeet-ja-turvallista-kayttoa-koskevat-merkinnat>

Verohallinto 2021. Omavero henkilöasiakkaille. Viitattu 11.3.2022. https://www.youtube.com/watch?v=SKdt_rkPh9s&t=97s

Kuviot

Kuvio 1: Näin teet hakemuksen Omakelassa. Kuvankaappaus. (Kelakanava 2021.).....	16
Kuvio 2: Lidl Plus -etusovellus. Kuvankaappaus. (Lidl Suomi 2020.)	17
Kuvio 3: OmaVero henkilöasiakkaille. Kuvankaappaus. (Verohallinto 2021.)	18

Taulukot

Taulukko 1: Kelakanava. Käytettävyyden ja saavutettavuuden arviointi.....	20
Taulukko 2: Kelakanava. Käyttö- ja videokäyttöohjeiden hyvien elementtien arviointi.	21
Taulukko 3: Lidl Plus. Käytettävyyden ja saavutettavuuden arviointi.	22
Taulukko 4: Lidl Plus. Käyttö- ja videokäyttöohjeiden hyvien elementtien arviointi.....	23
Taulukko 5: Verohallinto. Käytettävyyden ja saavutettavuuden arviointi.....	24
Taulukko 6: Verohallinto. Käyttö ja videokäyttöohjeiden hyvien elementtien arviointi.	25