

Miltä tieto näyttää?  
Informaatiotyypit ja niiden visuaalinen asu käyttöoppaissa

Tytti Pohjola  
Tampereen yliopisto  
Kieli- ja käännöstieteiden laitos  
Käännöstiede (englanti)  
Pro gradu -tutkielma  
Kesäkuu 2007

Tampereen yliopisto  
Kieli- ja käännöstieteiden laitos

POHJOLA, TYTTI: Miltä tieto näyttää? Informaatiotyypit ja niiden visuaalinen asu käyttöoppaissa

Pro gradu -tutkielma, 79 sivua + liitteet , 4 sivua + englanninkielinen lyhennelmä, 6 sivua.  
Käännöstiede (englanti)  
Kesäkuu 2007

---

Tutkielman tavoitteena on tarkastella sitä, millaisia informaatiotyyppejä kodin elektronisten laitteiden käyttöoppaissa esiintyy ja sitä, tukevatko ohjetekstin visuaalinen muoto ja sen ympäristössä käytetyt tehokeinot tekstin sisältämän tiedon luonnetta, toisin sanoen sen edustamaa informaatiotyyppiä. Edelleen tavoitteena on selvittää, millaisia heikkouksia ja toisaalta vahvuuksia käyttöoppaissa esiintyy liittyen informaatiotyyppien käyttöön ja ulkoasun muotoiluun.

Tutkimuksen aineisto koostuu kymmenestä kodin elektronisen laitteen suomenkielisestä käyttöoppaasta. Laitteita ei ole tarkoitettu ammattikäyttöön, eikä niiden käyttäjiltä näin voida dokumentaatiota laatiessakaan vaatia laajaa pohjatietoa laitteeseen liittyen. Analyysissä tarkasteltiin oppaiden informaatiosisältöä ja pyrittiin jaottelemaan se eri informaatiotyyppeihin. Myös oppaiden ulkoasua tarkasteltiin ja eriteltiin niissä ilmenneitä puutteita ja onnistuneita ratkaisuja.

Kävi ilmi, että käyttöoppaiden sisältämä ohjetieto oli tyyteltävissä informaatiotyyppien avulla ja että oppaiden niiden sisältämän tekstin ulkoasun suunnitteluun oli kiinnitetty huomiota, mutta läpikotaisin onnistuneet opaskokonaisuudet olivat aineistossa harvassa. Suurimmat ongelmat liittyivät vaiheittaisen ja kuvailevan tiedon erottumiseen toisistaan ja siihen, että käyttäjäkeskisyyteen perustuvia informaatiotyyppejä, kuten esimerkiksi harjoittavaa tietoa ja lunttitietoa, oli hyödynnetty valitettavan vähän. Ulkoasussa visuaalisten apukeinojen käyttö ei usein ollut johdonmukaista, mikä aiheutti sen, että oppaan ulkoasu kokonaisuutena kärsi.

Yksi tutkimuksen tavoitteista oli edistää alan suomenkielistä tutkimusta ja etenkin suomenkielisen termistön käyttöä. Tutkimustuloksia toivotaan voitavan käyttää apuna teknisen viestinnän alan koulutuksessa. Ne saattavat kiinnostaa myös teknisen viestinnän ammattilaisia, jotka työssään pyrkivät parantamaan käyttöoppaiden huonoa mainetta vaikeasti ymmärrettävinä ja raskaslukuisina dokumentteina.

Avainsanat: käyttöoppaat, informaatiotyypit, visuaalisuus

<b>1. JOHDANTO</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Tutkimuskysymys ja hypoteesi</b>	<b>2</b>
<b>1.2. Tutkielman rakenne</b>	<b>5</b>
<b>1.3. Suomenkielinen sanasto lisää ymmärrettävyyttä</b>	<b>6</b>
<b>2. INFORMAATIOTYYPIT KÄYTTÖOHJETEKSTEISSÄ</b>	<b>7</b>
<b>2.1. Informaatiotyyppien valiot</b>	<b>8</b>
2.1.1. Vaiheittainen tieto	8
2.1.2. Kuvaileva tieto	9
2.1.3. Taustatieto	11
2.1.4. Harjoittava tieto	12
<b>2.2. Informaatiotyypit käyttäjän avuksi</b>	<b>13</b>
2.2.1. Johdantotieto	14
2.2.2. Aloitustieto	16
2.2.3. Tutoriaalit	18
2.2.4. Vaiheittaiset ohjeet	19
2.2.5. Taustatieto	20
2.2.6. Lunttitieto	22
<b>2.3. Yhteenveto informaatiotyypeistä</b>	<b>23</b>
<b>3. VISUAALISET VAIKUTUSKEINOT KÄYTTÖOPPAISSA</b>	<b>24</b>

<b>3.1. Dokumenttien suunnittelun suositukset</b>	<b>26</b>
3.1.1. Retoriset vaikutuskeinot	26
3.1.2. Ulkoasun suunnittelun tasot ja ulottuvuudet	29
<b>3.2. Visuaalinen sosiaalisemiotiikka</b>	<b>32</b>
3.2.1. Visuaalisen sosiaalisemiotiikan tausta	32
3.2.2. Rakenteellinen merkityksenluomistapa	35
<b>3.3. Yhteenveto visuaalisista vaikutuskeinoista</b>	<b>37</b>
<b>4. TUTKIMUSAINEISTO JA -MENETELMÄ</b>	<b>38</b>
<b>4.1. Tutkimusaineisto</b>	<b>39</b>
<b>4.2. Tutkimusmenetelmä</b>	<b>42</b>
<b>5. TUTKIMUSTULOKSIA</b>	<b>44</b>
<b>5.1. Vaiheittainen ja kuvaileva tieto – käyttöoppaiden selkäranka</b>	<b>45</b>
<b>5.2. Johdanto- ja aloitustieto – alkuun oikealla jalalla</b>	<b>51</b>
<b>5.3. Taustatieto ja lunttitieto – koska kaikkea ei voi oppia</b>	<b>55</b>
<b>5.4. Harjoittava tieto – puuttuva informaatiotyyppi</b>	<b>58</b>
<b>5.5. Käyttöoppaiden visuaalisuus</b>	<b>59</b>
5.5.1. Visuaalisuus sisätasolla	60
5.5.2. Visuaalisuus välitasolla	61

5.5.3. Visuaalisuus ylätasolla	63
5.5.4. Visuaalisuus ulkotasolla	64
5.5.5. Korostettu tieto sosiaalisemiotiikan näkökulmasta	65
<b>6. PÄÄTÄNTÄ</b>	<b>67</b>
<b>AINEISTOLUETTELO</b>	<b>72</b>
<b>LÄHDELUETTELO</b>	<b>73</b>
<b>LIITTEET</b>	<b>75</b>
<b>ENGLISH SUMMARY</b>	

## 1. JOHDANTO

Kodin elektronisten laitteiden käyttöohjeet ovat vaikeaselkoisia, monella tavoin puutteellisia ja saatavilla lähes kaikilla muilla kielillä paitsi suomeksi. Tämä lähes yleistiedon osaksi iskostunut käsitys on toiminut sinänsä viihdyttävänä juoksevana vitsinä jo vuosia, jopa vuosikymmeniä. Toki aiheesta on herätelty keskustelua myös vakavassa mielessä ja kuluvan vuosikymmenen aikana yhä enenevässä määrin, kuten käy ilmi Etelä-Suomen Sanomien uutisesta heinäkuulta 2006.

Lehti käsittelee käyttöohjeiden huolestuttavaa tilannetta otsikolla ”Suomenkieliset käyttöohjeet välillä kiven alla” ja toteaa muun muassa, että kuluttajajärjestö Kuluttajat – Konsumenterna saa jatkuvasti enemmän valituksia pakkauksista puuttuvista käyttöohjeista. Edelleen lehti korostaa, että pelkkä suomenkielinen käyttöohje ei riitä, vaan ohjeiden tulisi olla myös selviä ja helposti ymmärrettäviä. (Etelä-Suomen Sanomat, 2006)

Tekninen viestintä pyrkii niin ammatti- kuin tutkimuskentän laajuudeltaan poistamaan nimenomaan tällaisia ongelmia ja alan tunnettuuden kasvattamisen katsotaan olevan tärkeä osa tämän tavoitteen saavuttamisessa. Myös suomenkielisen tutkimuksen määrän lisääminen auttaa osaltaan lisäämään alan uskottavuutta, ja on siksi mielestäni jo sinänsä arvokasta. Tämä näkökohta vaikutti tämän työn kielen valintaan, mutta työn varsinainen aihe koskettaa lukijoita myös teknisen viestinnän tutkijayhteisön ulkopuolella.

Kodin elektroniikan käyttöoppaita on tutkittu varsin vähän siihen nähden, kuinka erottamaton osa arkielämää ne ovat niin hyvässä kuin pahassakin. Kuten yllä mainitussa Etelä-Suomen Sanomien artikkelissakin mainitaan, suomalaisella kuluttajalla on lainmukainen oikeus saada laitteen käyttöohje sekä suomeksi että ruotsiksi (Kielilaki 423/2003, 34§). Millaista tietoa ja millaisessa muodossa nämä ohjeet sisältävät, on kuitenkin kysymys, joka mielestäni ansaitsee lisätutkimusta ja johon tässä tutkielmassa pureudutaan.

### ***1.1. Tutkimuskysymys ja hypoteesi***

Tutkimus pyrkii ensisijaisesti tarkastelemaan informaatiotyyppejä loppukäyttäjälle suunnatuissa käyttöoppaissa ja erityisesti sitä, miten informaatio näissä oppaissa näyttäytyy lukijalle visuaalisesti. Pääasiallisina teorialähteinä käytän informaatiotyyppien osalta teoksia, joiden tekijät Hackos ja Stevens sekä Price ja Korman ovat tunnettuja teknisen viestinnän ammattilaisia. Visuaalisuuden teorian päälähteinäni ovat visuaalisen retoriikan ahkerat tutkijat Kostelnick ja Roberts sekä Harrisonin visuaalista sosiaalisemiotiikkaa käsittelevä artikkeli. Muun muassa näiden kirjoittajien avulla pyrin tarkastelemaan, millaisia informaatiotyyppejä on olemassa ja millaisia, erityisesti visuaalisia tuntomerkkejä niillä on. Visuaalisen dokumenttisuunnittelun teorian avulla pyrin selvittämään myös, onko eri informaatiotyypeille ehdotettu optimaalinen ulkoasu kulloinkin toimiva myös dokumentin visuaalisen kokonaisuuden kannalta.

Tutkimusaineistonani on kymmenen kodin elektronisen laitteen suomenkielistä painettua käyttöopasta. Pyrin niitä tarkastelemalla löytämään vastauksen seuraaviin kysymyksiin: Löytyykö käyttöoppaista teoriaosuudessa käsiteltyjä informaatiotyyppisiä? Tukevatko tekstin visuaalinen muoto ja sen ympäristössä käytetyt tehokeinot tekstin sisältämän tiedon luonnetta, toisin sanoen sen edustamaa informaatiotyyppiä?

Tutkimuksen alkuvaiheessa oletan, että tutkimusaineiston käyttöohjetekstien sisältö on luokiteltavissa kirjallisuudessa käsiteltyjen informaatiotyyppien avulla. Toisin sanoen informaatiotyyppien kuvaukset kattavat oppaiden ohjetekstisisällön siinä määrin, ettei kuvauksiin lainkaan sopimatonta tekstiä löydy. Mikäli luokittelua uhmaavaa sisältöä kuitenkin löytyy, se voi viitata siihen, että kyseessä on erityispiirteitä omaava alatyyppi jollekin jo tunnistetulle informaatiotyypille. Oletan kuitenkin, että tekstin ulkoasu ei aina vastaa informaatiotyypeille optimaalista ulkoasua ja että dokumentin suunnittelun suositukset eivät aina toteudu käyttöoppaiden ulkoasua tarkasteltaessa. En silti oletta löytäväni merkittäviä ristiriitoja onnistuneen ulkoasun suunnittelun ja toisaalta onnistuneen informaatiotyyppien muotoilun välillä.

Informaatiotyyppisiä ja tiedon visuaalista ilmaisua käyttöoppaissa ovat pro gradu -tutkielmissaan käsitelleet ainakin Utriainen ja Laakkonen. Utriaisien tutkielma keskittyy elektroniseen ohjemateriaaliin ja sivuaa informaatiotyyppisiä tarkastellen, miten ne soveltuvat käytettäväksi elektronisessa ohjeistuksessa (Utriainen, 2004). Laakkonen puolestaan tutkii moottoripyörien käyttöoppaiden turvallisuustekstejä ja analysoi muun muassa niiden visuaalista asua



kehittelemänsä analyysikriteeristön pohjalta (Laakkonen, 2006). Käyttöoppaiden sisältämiin informaatiotyyppihin keskittyvää tutkimusta ei kuitenkaan tietääkseni ole Suomessa tehty paljoakaan, vaikka kansainvälisesti tutkimusta löytyykin (ks. Karreman, 2004).

Kaikkiaan suomenkielistä, tämän tutkimuksen aihetta sivuavaa teknisen viestinnän tutkimusta on verrattain vähän. Esimerkiksi Kauppinen ja Nieminen ovat suomenkielisissä pro gradu -tutkielmissaan käsitelleet käyttöohjeita: ensiksi mainitun työ keskittyy käyttöohjeen kääntämisen problematiikkaan ja Niemisen työ puolestaan käsittelee kuvan ja sanan suhdetta ammattikäyttöön tarkoitettujen laitteiden käyttöohjeissa (Kauppinen, 2003; Nieminen, 2003). Kauppinen sivuaa työssään myös, miten tärkeää ohjeiden oikeanlainen esittäminen on. Hän pitää kuitenkin lähinnä ohjetekstin kääntämisen tekstuaalisissa näkökohdissa, eikä kajoa tiedon esittämisen visuaalisuuteen (Kauppinen, 2003, 14). Käyttöoppaiden sisältämän tiedon visuaalisuutta käsittelevälle tutkimukselle on siis etenkin suomalaisessa tutkimuskentässä runsaasti tilaa.

Toivon tämän tutkimuksen valottavan sitä, millainen suomenkielisten käyttöoppaiden visuaalinen maantiede tällä hetkellä on ja millainen informaatioisisältö ulkomuodon alle kätkeytyy. Luonnollisesti tutkimuksen on tarkoitus auttaa osaltaan vastaamaan informaatiotyyppejä koskeviin moniin kysymyksiin. Uskon myös, että teknisen viestinnän alan koulutus hyötyy joidenkin tutkimuksessa esiin tulevien käyttöoppaiden ongelmakohtien tiedostamisesta. Edelleen tutkimus voi herättää ajatuksia siitä, miten

koulutuksessa voidaan opastaa teknisiä kirjoittajia osallistumaan dokumenttien visuaalisen ulkoasun parantamiseen entistä monipuolisemmin.

## **1.2. Tutkielman rakenne**

Luvussa 2. käsitellään ensin sitä, miten teknisen ja muun ammattiviestinnän kirjallisuudessa on puhuttu informaatiotyypeistä ja visuaalisuudesta. Hackosin ja Stevensin informaatiotyyppi- jaottelua verrataan Pricen ja Kormanin hieman yksityiskohtaisempaan jaotteluun. Näiden jaottelujen valintaa puoltaa paitsi kirjoittajien pitkä kokemus alalta, myös se, että jaottelut ovat sovellettavissa painettuihin ohjeisiin. Ne kommentoivat myös informaatiotyyppien optimaalista ulkoasua. Tarkastelun perusteella voidaan sanoa tarkemmin, onko näillä kahdella tyyppittelyllä yhteisiä piirteitä. Edelleen luvussa 3. tarkastellaan ensin ammattiviestinnän suunnittelun pitkän linjan tutkijoiden Kostelnickin ja Robertsinkin näkemyksiä hyvästä dokumenttisuunnittelusta. Kostelnickin ja Robertsinkin suosituksia verrataan puolestaan visuaalisen sosiaalisemiotiikan tutkimustuloksiin, joita ovat käsitelleet useat eri kirjoittajat.

Neljännessä luvussa tarkastellaan lähemmin tutkimusaineistoa ja -menetelmää ja viidennessä luvussa käydään käsiksi siihen, mitä aineiston analyysi paljasti. Viimeisessä luvussa pohditaan tutkimuslöydöksiä hieman tarkemmin ja eritellään tutkimuksen opetuksia laajemmassa perspektiivissä.

### **1.3. Suomenkielinen sanasto lisää ymmärrettävyyttä**

Yksi tämän työn keskeisistä tavoitteista on lisätä nimenomaan suomenkielisen tutkimuksen määrää teknisen viestinnän varsin englantivoitteisella tutkimuskentällä. Tämän vuoksi erityishuomiota on työssä kiinnitetty myös siihen, että tekstissä käytetään suomenkielistä sanastoa. Olemassaolevien termisuomennosten puutteessa olen myös itse suomentanut joitakin termejä.

Etenkin informaatiotyypit *procedural information* ja *conceptual information* voidaan suomentaa usealla eri tavalla. Näistä halusin valita kulloinkin mahdollisimman suomenkielisen ja merkityksen kannalta läpinäkyvän vaihtoehdon. Kuten englanninkielisen terminkin merkitys vihjaa, *procedural information* liittyy nimenomaan jonkin prosessin kuvaamiseen vaihe vaiheelta. Siksi suomennos 'vaiheittainen tieto' vaikutti luonnollisimmalta vaihtoehdolta. *Conceptual information* puolestaan on Hackosin käyttämä termi informaatiotyypistä, joka kuitenkin kuvaukseltaan nähdäkseni vastaa täysin Karreman, Ummelenin ja Steehouderin käyttämää termiä *declarative information*. Molemmat termit viittaavat tietoon, joka selittää ja auttaa omaksumaan käsitteellistä tietoa, tässä tapauksessa käytettävään laitteeseen liittyen. Siksi 'kuvaileva tieto' on mielestäni sopivin suomenkielinen vastine termille.

Suomenkielisten vakiintuneiden vastineiden puutteessa suomensin Claire Harrisonin käyttämän, luvussa 3. esiintyvän *metafunction* -termin itse tämän

työn tarkoituksia varten. Suomennostermi on 'merkityksenluomistapa', joka välittää suomeksi läpinäkyvästi Harrisonin tekstissä esiintyvää englanninkielisen vastineensa merkityksen. (ks. Harrison, 2003)

Sanoja 'tieto' ja 'informaatio' käytetään tässä työssä synonyymisesti, eikä esimerkiksi tiedolla tarkoiteta jalostetumpaa informaation muotoa. Sanat 'ohje' ja 'opas' toistuvat myös usein työssä. Näistä 'opas' viittaa painettuun dokumentaatioon kokonaisuutena, kun taas 'ohje' viittaa oppaan sisältämiin tietokokonaisuuksiin ja saattaa esimerkiksi käsittää vain yhtä laitteeseen liittyvää tehtävää koskevan lyhyen tekstiosan.

## **2. INFORMAATIOTYYPIT KÄYTTÖOHJETEKSTEISSÄ**

Informaatiotyyppinä on tarkasteltu teknisen viestinnän alan tutkimuksissa verrattain vähän. Lisätutkimusta on tämän vuoksi peräänkuulutettu monelta taholta. Muiden muassa Karreman, Ummelen ja Steehouder tekevät näin artikkelissaan. Siinä käsitellään tutkimuksessa havaittuja asioita informaatiotyypeistä ja toisaalta niitä kysymyksiä, joihin tutkimus ei toistaiseksi ole vastannut. Esimerkkinä viimeksi mainituista se, miksi käyttäjän suoritus ei välttämättä parane ohjeen lukemisen jälkeen (Karreman, Ummelen & Steehouder, 2005, 332). Tämä tutkimus pyrkii osaltaan valaisemaan arvoitukseksi jääneitä puolia informaatiotyypeistä käyttöohjeissa.

Seuraavissa alaluvuissa esittelen kaksi informaatiotyyppiä jaottelua teknisen viestinnän tutkimuskentältä. Näissä kahdessa jaottelussa on paljon

yhtäläisyyksiä ja alaluvussa 2.3. vertailenkin niitä keskenään ja tarkastelen, onko niistä löydettävissä yhteinen pohja tutkimusaineiston tarkastelun tueksi.

## **2.1. Informaatiotyyppien valiot**

Ensimmäisenä informaatiotyyppiijaotteluna tarkastelen Hackosin ja Stevensin neljää informaatiotyyppiä, joihin myös Utriainen viittaa tutkielmassaan (Hackos & Stevens, 1997; Utriainen, 2004). Tämä jaottelu on väistämättä jossain määrin raaka, sillä kokonaisen käyttöoppaan tekstisisältöä on vaikeaa tyhjentävästi jakaa neljään tyyppiin. Tämä, samoin kuin myöhemmin esiteltävä Pricen ja Kormanin tyypittely, onkin hyödyllinen tämän tutkimuksen apuna muun muassa siksi, ettei ylenpalttisen yksityiskohtaiseen tekstianalyysiin ole tutkimuksen laajuudessa mahdollista paneutua.

Kuten totesin edellisessä luvussa, tämä tutkimus keskittyy vain painettuihin käyttöopasteksteihin, ja siksi tarkastelen informaatiotyyppiijaotteluja niiden näkökulmasta. Hackosin ja Stevensin informaatiotyypit eivät kuitenkaan sinänsä ole julkaisuformaattiin sidottuja, vaan ne voivat esiintyä sekä painetuissa että elektronisissa ohjeteksteissä.

### **2.1.1. Vaiheittainen tieto**

Hackosin ja Stevensin lyhyen määritelmän mukaan vaiheittainen tieto (*procedural information*) keskittyy kuvailemaan niitä vaiheita, jotka käyttäjän on suoritettava päästäkseen päämääräänsä. Vaiheittainen tieto johdattaa käyttäjän

askel askeleelta tehtävän alusta loppuun. Kuten tutkijat korostavat, vaiheittaisen tiedon tehtävä on nimenomaan auttaa käyttäjää suorittamaan tehtävä mahdollisimman nopeasti ja vaivattomasti, ei opettaa tätä toistamaan samoja vaiheita uudestaan ilman ohjeita. (Hackos & Stevens, 1997, 53 – 54)

Vaiheittainen tieto rakentuu vahvasti olettamukselle, että käyttäjä hakeutuu tämännäntyyppisen tiedon äärelle, kun hän haluaa siirtyä ohjeiden lukemisesta varsinaiseen tehtävän suorittamiseen mahdollisimman pian (Hackos & Stevens, 1997, 57). Toisaalta yksi haaste tämän informaatiotyypin laatimisessa on, että käyttäjälle tulisi näyttää myös laajempi kokonaisuus: tehtävien vaiheittainen ohjeistus ei auta käyttäjää, mikäli hän ei tiedä, tarvitaanko hänen päämääränsä saavuttamiseen useita eri tehtäväosioita ja missä järjestyksessä nämä tulisi suorittaa (1997, 54).

### **2.1.2. Kuvaileva tieto**

Kuvaileva tieto (*conceptual information*) tarjoaa selityksiä, määritelmiä ja teoreettista tietoa, jonka avulla käyttäjä pystyy helpommin sijoittamaan vaiheittaisen tiedon oikeaan kontekstiin (Hackos & Stevens 1997, 58).

Kuvaileva tieto ei siis useimmiten ole välttämätöntä tehtävän onnistuneelle suorittamiselle, mutta se voi sisältää oleellista tietoa siitä, miksi käyttäjän kannattaisi seurata ohjeita ja kuinka kyseinen tehtävä liittyy laajempaan asiayhteyteen (1997, 58). Lisäksi erityisesti uusien ja keskeisten termien määrittelemine on kuvailevaa tietoa, joka on ensiarvoisen hyödyllistä useimmille käyttäjille (1997, 61).

Kuvaileva tieto on hyödyllisintä aloittelijaa hieman kokeneemmille käyttäjille, jotka haluavat tietää myös, mitä käytännön toimenpiteiden takana piilee. Tämä ei kuitenkaan oikeuta kirjoittajaa sekoittamaan käyttäjää ”potentiaalisesti hyödyllisellä” tiedolla kuten järjestelmän teoreettisella taustatiedolla tai käyttäjälle näkymättömillä teknisillä yksityiskohdilla. Kaiken tarjotun tiedon tulisi auttaa käyttäjää keskittymään olennaiseen. Siksi kuvailevaa tietoa ei myöskään tulisi esittää yksittäisinä kappaleina ilman selkeää kontekstia. (1997, 58 – 59)

Vaikuttaa siltä, että kuvailevan tiedon laatimisessa on vaarana, että sitä tarjoavasta tekstistä tulee helposti aloittelevalla käyttäjällä liian vaativaa. Kokeneiden käyttäjien kaipaamaa laajempaa kontekstia olisikin mahdollisesti selkeintä luoda taustatiedolla, jota käsittelen lisää luvuissa 2.1.3. ja 2.2.5.

Hackosin ja Stevensin määrittelyn perusteella vaikuttaa siltä, että kuvaileva tieto sopii monenlaiseen käyttötarkoitukseen käyttöoppaissa ja toisaalta monenlainen ohjeteksti voidaan sisältönsä puolesta tunnistaa kuvailevaksi tiedoksi. Tämä ei välttämättä rapauta koko informaatiotyypin uskottavuutta, mutta saattaa viitata siihen, että kuvailevasta tiedosta voidaan erottaa eri alatyyppejä. Samaan tulokseen ovat tulleet myös Karreman, Ummelen ja Steehouder (2005, 330). Heidän toivomaansa kattavaa luokittelua kuvailevan tiedon alatyypeistä ja niiden mahdollista keskinäistä tärkeysjärjestystä ei kuitenkaan tässä tutkimuksessa ole tarkoitus muodostaa.

Vaiheittaisen ja kuvailevan tiedon ominaispiirteitä verrataan jatkossa Pricen ja Kormanin luomaan käyttöohjetekstien informaatiotyyppittelyyn. Analyysiosassa tarkastellaan sitä, millä tavalla nämä informaatiotyypit esiintyvät tutkimusaineistossa, eli vastaako eri tyyppien käytölle määritelty ihanne käytännön todellisuutta aineiston käyttöoppaissa.

### **2.1.3. Taustatieto**

Taustatieto (*reference information*) on nimensä mukaisesti varsinaisen toiminnan taustalla vaikuttavaa informaatiota. Hackosin ja Stevensin mukaan käyttäjät voivat hyödyntää taustatietoa päätösten tekemisessä, mutta sitä ei ole tarkoitettu ulkoa opeteltavaksi. Sen sijaan käyttäjän tulisi aina tarvitessaan voida palata taustatiedon ääreen, tarvitsipa hän tätä tietoa toistuvasti tai vain kerran. (1997, 64)

Taustatieto on usein luonteeltaan käsittelemätöntä dataa, ja esiintyy usein tilastojen, tuloslaskelmien, taulukoiden tai esimerkiksi luentodiojen muodossa. Käyttäjä palaa tämänkaltaisen tiedon ääreen silloin tällöin tai hän saattaa tarvita sitä ehkä vain kerran. Siitä huolimatta käyttäjä tarvitsee tätäkin tietoa tehtävän suorittamisen aikana (Hackos & Stevens, 1997, 65). Siksi sen tarpeellisuutta käyttäjälle ja tekstin sisällön vaativuutta on harkittava yhtä huolellisesti kuin muidenkin informaatiotyyppien kohdalla.

Taustatieto on informaatiotyyppinä dokumentaatioon sisällytetty vastaus tilanteeseen, jota Marvin Minsky kuvailee kauan ennen matkapuhelinten aikaa



kirjoitetussa artikkelissaan. Minskyn mukaan visuaalisen havainnointimme taustalla on eräänlaisten mallien (*frame*) joukko, josta kulloinkin eteen mahdollisesti tuleville tilanteille valitsemme enemmän tai vähemmän sopivan mallin ja vertaamme näin uutta kokemusta aiempaan. Joskus tilanne kuitenkin on selvästi ristiriidassa olemassaolevien mallien kanssa. Näin saattaa käydä esimerkiksi silloin, kun elektroninen laite ei toimi odotetulla tavalla tai olosuhteet vaativat kokonaan aiemmasta poikkeavaa tapaa käyttää laitetta. Tällöin Minskyn mukaan on tyypillistä koota erilaisia puitteita yhdistellen uudenlainen malli uutta tilannetta vastaamaan. Mikäli käyttöopas on laadittu harkitusti, se sisältää myös riittävästi olennaista taustatietoa, joka auttaa käyttäjää yllättävän ongelmatilanteen ratkaisemisessa ja samalla täydentää käyttäjän muodostamaa mallia laitteen toiminnasta. (Minsky, 1974, 3.8 Frames as paradigms)

Taustatietoa toimintaperiaatteeltan muistuttaa lunttietoa, jota käsittelemme myöhemmin tässä luvussa. Näiden informaatiotyyppien välillä esiintyy useita samankaltaisuuksia erilaisista käyttötarkoituksista huolimatta, ja käsittelemme siksi niitä rinnan myös 5. luvussa, jossa syvennymme informaatiotyyppien esiintymiseen tutkimusaineistossa sekä muihin tutkimustuloksiin.

#### **2.1.4. Harjoittava tieto**

Neljäs Hackosin ja Stevensin esittelemistä informaation päätyypeistä on harjoittava tieto (*instructional information*). Tämäntyyppinen tieto on kirjoittajien mukaan hyödyllistä niille käyttäjille, jotka haluavat tehtävän suorittamisen lisäksi perehtyä syvemmin siihen, mitä ovat tekemässä. Harjoittavan tiedon pariin

hakeutuvat käyttäjät pyrkivät usein löytämään luovia tapoja suorittaa tehtävä, ratkaisemaan ongelmatilanteita itse tai auttamaan toisia niiden ilmetessä. Muiden informaatiotyyppien yhteydessä harjoittava tieto saattaa esiintyä vaiheittaisten ohjeiden tai vaikkapa käsitelmääritelmien yhteydessä elävöittämässä niitä. Tällöin ne painuvat myös käyttäjälle paremmin mieleen. (Hackos & Stevens, 1997, 66)

Harjoittavan tiedon yhteydessä esimerkkien käyttäminen on erityisen hyödyllistä, sillä niiden avulla voidaan usein havainnollistaa monimutkaisiakin käsitteitä. Monet kokeneet käyttäjät oppivat lähes kaiken uusista tekniikoista esimerkkien avulla löytäen niistä usein enemmän tietoa kuin niiden laatija on alun perin tarkoittanutkaan. (1997, 66 – 67)

Edellä käsiteltyjen Hackosin ja Stevensin informaatiotyyppien rinnalle otan seuraavassa alaluvussa toisen informaatiotyyppi- jaottelun. Tietyiltä osin nämä kaksi jaottelua luonnollisesti myös eroavat, mutta yhtäläisyyksiä niiden välillä on huomattavissa enemmän kuin eroavuuksia. Vertailen jaotteluita tarkemmin alaluvussa 2.3.

## ***2.2. Informaatiotyypit käyttäjän avuksi***

Pricen ja Kormanin informaatiotyyppi- jaottelu on luonteeltaan käyttäjäkeskeisempi. Se syventyy yksityiskohtaisemmin käyttöoppaan suunnittelun tavoitteeseen antaa käyttäjälle kaikki tämän tarvitsema tieto mahdollisimman optimaalisessa muodossa. Heidän näkemyksensä onnistuneesta ohjetekstikokonaisuudesta perustuu merkittävästi enemmän

lukijan johdattamiseen ikään kuin kädestä pitäen kaikkien tuotteen käytön vaiheiden läpi. Tällainen lähestymistapa saattaa vaikuttaa ensisilmäyksellä jossain määrin holhoavaltakin, mutta tässä tutkimuksessa Pricen ja Kormanin suositukset osoittautuivat varteenotettaviksi.

Pricen ja Kormanin jaottelu noudattelee monilta osin Hackosin ja Stevensin kanssa samoja linjoja ja se sisältää yhdeksän informaatiotyyppiä, joista tutkimuksessani tarkastelen kuutta. Käsittelemättä jätetyistä kolmesta Pricen ja Kormanin informaatiotyypistä kaksi esiintyy nimenomaan ja ainoastaan elektronisessa muodossa ja ne ovat näin epäolennaisia tutkimukseni kannalta. Kolmas tyyppi puolestaan käsittelee indeksejä ja käyttöohjeiden erillisiä sanastoja, joita kuitenkin tämän tutkimuksen aineistossa esiintyy varsin vähän. Price ja Korman mainitsevat myös, että etenkin indeksointi on nykyään miltei oma tieteenalansa ja teknisen viestinnän ammattilaisista osa on erikoistunut tekemään vain sitä (Price & Korman, 1993, 274). Tästäkin syystä vaikuttaa siltä, että indeksit ja sanastot ovat tutkimuksessani käsiteltäväksi liian suuri ja irrallinen alue.

### **2.2.1. Johdantotieto**

On todettu, että käyttöoppaita aniharvoin luetaan lineaarisesti, alusta loppuun edeten. Tästä esimerkkinä on Schriverin esittelemä tutkimus käyttöohjeiden lukutavoista. Kyselytutkimus paljasti, että karkeasti ottaen 80 prosenttia käyttäjistä lukee käyttöohjeita sieltä täältä selailen tai vain tietystä kohdasta lisätietoa etsien (Schriver 1997, 213). Tästä huolimatta Price ja Korman

korostavat hyvin suunnitellun johdantotiedon (*openers*) merkitystä. Oppaan sisällysluetteloa, johdantotiedon elintärkeää osaa, luetaan mahdollisesti kymmeniä, jopa satoja kertoja. Siksi sen asetteluun ja rakenteeseen on perusteltua kiinnittää erityistä huomiota. (Price & Korman, 1993, 155)

Rakenteellisesti sisällysluettelon tulisi sisältää vähintään lukujen otsikot ja näiden alapuoliset ensimmäisen asteen otsikot sekä luonnollisesti sivunumerot. Sisällöllisesti puolestaan otsikoiden tulisi olla ymmärrettäviä myös aloittelijalle. Tätä auttaa muun muassa se, että substantiivitauteja vältetään ja kirjainlyhenteet kirjoitetaan auki. Sisällysluettelon yleisen luettavuuden vuoksi puolestaan lyhyet otsikot ja sisällyksen mahdollisimman yksinkertainen asettelu ovat tärkeitä: otsikoiden hierarkian olisi hyvä käydä ilmi niiden asettelusta, ei esimerkiksi pitkistä numerosarjoista rivien alussa. (1993, 155 – 159)

Käyttöoppaan johdanto on Pricen ja Kormanin mukaan erinomainen tilaisuus opastaa eri käyttäjäryhmiä löytämään juuri tälle ryhmälle tehokkain tapa käyttää dokumentaatiota. Johdannossa on paikallaan kaikille käyttäjille tarkoitettu opastus kyseisen dokumentin, sen lisäosien ja mahdollisten kuvallisten apukeinojen käyttöön. Samoin johdantoon tulisi sisällyttää selkeät ohjeet siihen, mistä esimerkiksi aloittelijan tai kokeneemman käyttäjän on suositeltavaa aloittaa. (1993, 161)

Price ja Korman suosittelevat sisällyttämään johdantoon selkeän taulukon, josta selviävät dokumentaation suunnittelussa huomioidut pääkäyttäjärühmät ja niille tehokkaimmat ohjeistuksen käyttötavat. Kuvallinen esittelykierros on paikallaan,

mikäli dokumentaatiossa käytetään asettelua tai graafisia opasteita tavallisuudesta poikkeavalla tavalla. Listamuotoinen esitys tuotteen sisällöstä ja osista puolestaan rauhoittaa käyttäjiä, jotka haluavat varmistaa, että heillä on kaikki tarvittavat osat käytettävissään (1993, 161 – 162).

Price ja Korman siis korostavat helposti hahmotettavan visuaalisen asettelun tärkeyttä käyttöohjeen avausosissa, johdannossa ja sisällysluettelossa. Monenlaisista mainituista johdannon muotoilutavoista löytyy sopiva tapamuotoilla johdantotieto oppaaseen kuin oppaaseen. Näitä ensimmäisiä käyttöoppaan osia voidaan mielestäni verrata rakennuksen eteisaulan opastekyltteihin – niistä etsivät suuntaa niin ensikertalaiset kuin tottuneemmatkin vierailijat ja kaikille yhteistä on, että oikeaan suuntaan halutaan päästä nopeasti mutta varmasti.

### **2.2.2. Aloitustieto**

Kun lukija on ripeästi johdateltu dokumentaation käyttöön, on aika lähestyä varsinaista tuotetta. Järkevä ja tarkoituksenmukainen käytön aloitus pitää osaltaan käyttäjän oikeilla raiteilla ja ehkäisee ongelmia myöhemminkin, siksi aloitustiedolla (*getting users started*) voidaan luoda useampi eri aloitustapa eri käyttäjäryhmiä ajatellen (1993, 169).

Tervetuloa-osio (*welcome section*) on helposti hahmotettava aloitus niille käyttäjille, jotka haluavat aloittaa aivan alusta. Price ja Korman kehottavat osoittamaan lukijalle kiertelemättä mihin suuntaan edetä, mikäli tämä on vasta-

alkaja tai omaa vastaavasti jonkin verran kokemusta vastaavanlaisista tuotteista. (1993, 170) Lyhyttä tutoriaalia muistuttava aloitusopas (*getting started*) esittelee kokemattomille käyttäjille tuotteen tärkeimmät ominaisuudet (1993, 176). Tarkoituksenmukainen aloitusopas sisältää lyhyitä vaiheittaisia ohjeita ja esimerkkejä näiden tueksi. Asennusoppaan (*installation guide*) tulee taas olla mahdollisimman täydellinen: sen tulisi alkaa listalla asioista, joita käyttäjä tarvitsee aloittaakseen, selvittää asennusprosessi vaihe vaiheelta mahdollisimman yksiselitteisesti ja ennakoida ongelmia. (1993, 172-175)

Pikaopas (*quick start guide*) puolestaan on vastaus kysymykseen, miten kokeneempien ja ehkä kärsimättömämpien käyttäjien tarpeisiin voidaan vastata kyseisen tuotteen käytön ensimetreillä. Pikaopas, joka usein sisältää myös pika-asennusohjeen, on nopea oikotie niille edistyneille käyttäjille, jotka tarvitsevat vain lyhyen johdatuksen tuotteen tärkeimpiin ominaisuuksiin. (1993, 177-179)

Aloitustieto auttaa käyttäjät heidän kokemustasoaan vastaavalla tavalla käytön alkuun, jolloin kaikki käyttäjät saavat samasta dokumentaatiosta irti maksimaalisen hyödyn kompastelematta liian alkeellisiin tai toisaalta huomattavasti edistyneemmille käyttäjille suunnattuihin ohjeisiin. Yllä mainituista aloitusvaihtoehdoista on toki järkevintä käyttää dokumentaation mukaan niitä, jotka tuotteeseen ja käyttäjäprofiiliin parhaiten sopivat. Tästä huolimatta monen tuotteen dokumentaation resursoinnin rajoissa saattaa olla epärealistista jakaa dokumentaatiota niin moneen aloituspisteeseen kuin Price ja Korman ehdottavat.

### 2.2.3. Tutoriaalit

Tutoriaali (*tutorial*) on informaatiotyyppi, joka pyrkii oppitunnin tavoin opettamaan, ei vain näyttämään, käyttäjälle tuotteen perustoimintojen käytön (Price & Korman, 1993, 187). Erinomainen tutoriaali käyttää tehtävästä toiseen jatkuvaa juonta käyttäjälle hyödyllisimpien toimintojen opettamisessa, rakentuu siten, että uudet tehtävät vaativat aiemmin opeteltujen hallintaa, ja ennakoivat käyttäjän kohtaamia ongelmia. (1993, 191-192)

Tutoriaalın sisältö tulisi jakaa moduuleihin, joista jokainen yleensä sisältää noin viidestä seitsemään numeroitua vaihetta ja jotka puolestaan yhdessä muodostavat yhden tehtävän. (1993, 196) Varsinainen ohje tulisi erottaa lisäselityksistä: näin toiset käyttäjät voivat lukea vain sen, mitä heidän tulee tehdä ja toiset puolestaan syventyä tehtävään perusteellisemmin. Vaikka tämä usein vaatii erikoisjärjestelyjä ohjeen asetteluun, tehtävän eri vaiheiden ja niihin liittyvien lisäselitysten sijoittaminen esimerkiksi eri palstoihin palvelee kuin huomaamatta eri käyttäjäryhmiä ja eri käyttäjien oppimistyyliä. (1993, 199)

Tutoriaalissa käytettävät termit tulisi määritellä laajasti, jotta myös vasta-alkajatkin pysyvät kärryillä, mutta määritelmät voisi sijoittaa esimerkiksi oppaan marginaaleihin, jotta kokeneemmat käyttäjät voisivat ohittaa ne helposti. (1993, 203)

Pricen ja Kormanin tutoriaalitiedon kuvauksella on paljon yhtymäkohtia Hackosin ja Stevensin harjoittavaan tietoon. Voidaan jopa sanoa, että ne kuvailevat toisiaan täydentäen samaa informaatiotyyppiä. Luvun 5.

analyysiosassa käsittelenkin tätä informaatiotyyppiä, jota jatkossa kutsun harjoittavaksi tiedoksi, yhdistellen Hackosin ja Stevensin harjoittavalle tiedolle sekä Pricen ja Kormanin tutoriaalille antamia piirteitä.

#### **2.2.4. Vaiheittaiset ohjeet**

Käyttöohjeen puoleen kääntyvän käyttäjän tarkoituksena on useimmiten selvittää, mitä hänen tulisi tehdä ja missä järjestyksessä. Muun muassa tästä syystä Price ja Korman kutsuvat vaiheittain eteneviä ohjeita hyvän käyttöoppaan sydämeksi (1993, 227). Vaiheittainen ohje (*procedure*) koostuu nimensä mukaisesti eri vaiheista. Se on suunnitelma yksinkertaisen tehtävän suorittamiseen. Hyvä vaiheittainen ohje sisältää tavallisesti kuitenkin toimintaohjeiden lisäksi myös kolme muuta tärkeää elementtiä: tarkoituksenmukaisen otsikon, johdannon sekä toimintaohjeita laajentavia selitysosia. (1993, 227)

Vaiheittaisen ohjeen otsikon tulisi viitata tehtävän varsinaiseen tulokseen, ei johonkin tehtävään liittyvään termiin tai järjestelmän ominaisuuteen. Jos ohjeen käyttäjä on kiinnostunut vaikkapa ympyrän piirtämisestä, otsikon tulisi viitata piirtämiseen, ei ympyräelementtityökalun käyttämiseen. Lisäksi samaa aihepiiriä, esimerkiksi piirtämistä, koskevien ohjeiden nimet tulisi muotoilla toistensa kanssa kieliopillisesti yhdenmukaisiksi. Näin lukijan on helpompi löytää useiden ohjeiden seasta itselleen hyödyllisin. (1993, 228)



Vaiheittaisen ohjeen johdanto edeltää varsinaisia toimintaohjeita, mikäli siis johdanto on edes tarpeellinen. Price ja Korman varoittavat kirjoittamasta toimintaohjeille johdantoja pelkästään sen vuoksi, että ohje olisi muodollisesti yhdenmukainen muiden vaiheittaisten ohjeiden kanssa (1993, 232).

Ohjeen varsinaiset vaiheet on hyvä poikkeuksetta numeroida, sillä tämä vähentää käyttäjien tekemiä virheitä lähes takuuvarmasti. Yhden vaiheittaisen ohjeen tulisi sisältää vain viidestä yhdeksään vaihetta, sillä tätä pidemmät ohjeet vaikuttavat käyttäjästä helposti loputtomilta ja hankalilta hahmottaa. Tämän vuoksi pitkät ohjeet kannattaa pilkkoa useammaksi eri ohjeeksi (1993, 234 – 235). Kunkin ohjeen vaiheisiin kuuluu olennaisena osana ulkoasunsa avulla varsinaisesta vaiheesta erotettu selitys, josta käyvät ilmi vaiheen näkyvät seuraukset ja siihen mahdollisesti liittyvät varoitukset (1993, 243). Tässä vaarana saattaa olla, että ohjeen laatija erehtyy listaaman myös käyttäjälle näkymättömiä seurauksia tai muuta potentiaalisesti hyödyllistä tietoa, jota Hackos ja Stevens kehottavat välttämään kuvailevan tiedon yhteydessä.

### **2.2.5. Taustatieto**

Käyttöohjeen vaiheittaiset ohjeet pyrkivät vastaamaan kysymyksiin, jotka koskevat tuotteen eri ominaisuuksien käyttöä ja hyödyntämistä. Useinkaan tällaisten ohjeiden yhteyteen ei kuitenkaan sovi käyttäjän mahdollisesti kaipaama tieto esimerkiksi siitä, millaisia rajoituksia tuotteella on ja mihin tuotteen eri toiminnot perustuvat. Kaikkea tätä harvoin tarvittavaa, mutta

tietyissä tapauksissa hyvin hyödyllistä tietoa varten on käyttöoppaassa osio taustatiedolle (*reference information*). (Price & Korman, 1993, 249)

Taustatieto-osio sisältää tavallisesti tietoa tuotteen ohjaimista: näppäimistä, vivuista ja valikoista, siinä käytetystä ohjelmointikielestä ja matemaattisista kaavoista sekä käyttäjän kannalta tärkeistä teknisistä yksityiskohdista.

Taustatieto-luvun asetteluun on yksi neuvo ylitse muiden: jos epäröit, luo taulukko (1993, 267). Myös listat, kaaviot ja diagrammit ovat erityisen sopivia taustatiedon esittämiseen. Tätä Price ja Korman – Hackosin ja Stevensin tavoin – perustelevat sillä, että käyttäjä etsii taustatieto-osioista useimmiten yksittäisiä faktoja, ei teoriaa.

Taustatieto-kategoriaan kuuluvat myös vianetsintään erikoistuneet osiot. (1993, 249) Vianetsintä tulisi olla helposti löydettävissä, esimerkiksi sivun reunaan saakka ulottuvan värjäyksen avulla. Vianetsinnän pitäisi myös olla helposti hahmotettavissa: esimerkiksi taulukkomuoto erottaa helposti ongelman mahdollisesta syystä ja edelleen ratkaisuehdotuksesta. Monitahoisempien ongelmien ratkaisua helpottamaan voidaan luoda diagnoosipuu. (1993, 260 – 263) Diagnoosipuu voi olla esimerkiksi kaavio, jossa kyllä tai ei -kysymyksillä selvitetään vian oireita ja ohjataan käyttäjää valitsemaan sopivin ratkaisumalli.

Taustatietoa ja vaiheittaisia ohjeita koskevat kuvaukset vaikuttavat jälleen sekä Pricella ja Kormanilla että Hackosilla ja Stevensillä kulkevan samoja latuja toisiaan täydentäen siinä määrin, että olennaisia näkemyseroja ei mielestäni ole havaittavissa lainkaan. Myös näitä informaatiotyyppäjä tulen käsittelemään

aineiston analyysiosassa yllä esiteltyjä kirjottajakaksikoiden määrittelyjä yhdistellen.

### **2.2.6. Lunttietieto**

Viimeinen Pricen ja Kormanin käsittelemistä painetuista informaatiotyypeistä on lunttietieto (*quick reference card*). Se muodostaa dokumentaation oman lunttilapun, joka on suunniteltu kulkemaan käyttäjän matkassa ja olemaan käsillä silloin, kun laitteen tai ohjelmiston toiminnoista tarvitaan vain pieni muistin virkistys. Nämä muistin virkistäjät voivat olla yhden tai useamman kovitetun kortin muodossa tai esimerkiksi haitariksi taitettuna taskuoppaana. Olennaista lunttikorteissa on, että niiden koko on mietitty tarkkaan sopimaan tarvittaessa vaatteiden tai kantokassin taskuun tai huomaamattomasti työpisteen näppäimistön alle. (1993, 293)

Käyttäjälle sopivimman koon ennakointi on kuitenkin ehkä suurempi ongelma kuin Price ja Korman antavat ymmärtää. Näppäimistöt ja kyseisen laitteen tyypilliset kantolaukut ovat kyllä usein vakiokokoisia, mutta vaatteiden taskut ja mukana kannettavat kirjoituslajustat ovat jo haastavampia mittoja dokumentin suunnittelijalle. Fyysinen koko on kuitenkin tämän informaatiotyypin tapauksessa ratkaisevan tärkeää, etenkin kun sisältöä riittää usein painettavaksi moninkertaisesti tilaan nähden.

Mitä lunttietieto sitten yleensä sisältää? Sisältövaihtoehdot voidaan jakaa neljään tavallisimpaan kategoriaan. Komentolista kertaa kaikki tuotteen tärkeimmät

komennot, valikkokartta puolestaan johdattaa oikeaan alavalikkoon. Käyttöliittymäkierros auttaa käyttäjän pikaisesti kartalle tuotteen eri näppäinten ja ikonien keskellä ja toimintotiivistelmä kertoo yleisluontoisesti tuotteen keskeisimmät toiminnot. Näistä kirjoittaja voi yleensä valita vain yhden, tuotteeseen sopivimman sisältötyypin. Samalla hänen olisi hyvä muistaa, että myös valkoinen tila on lunttilapussa arvokasta: yhdeksän pisteen kirjasinkoko liitettynä reiluun riviväliin on vielä luettavissa käden etäisyydeltä näytön valossa, tätä ahtaampi asettelu luo jo lukuvaikeuksia. (1993, 294)

### **2.3. Yhteenveto informaatiotyypeistä**

Edellä tutkimuksessani kartoitin Hackosin ja Stevensin sekä Pricen ja Kormanin näkemykset erilaisista informaatiotyypeistä ja niiden tuntomerkeistä. Jälkimmäisten kirjoittajien jaottelu on kaikilta osin konkreettisempi ja käytännönläheisempi, mutta lopputulos on, että siinä on varsin paljon yhteistä Hackosin ja Stevensin jaottelun kanssa.

Molemmat lähteet käsittelevät kolmea informaatiotyyppiä: vaiheittaista tietoa, harjoittavaa tietoa ja taustatietoa. Näkemyseroja kirjoittajien välillä ei ollut havaittavissa juuri lainkaan näiden tyyppien määrittelyssä, kuvaukset paremminkin täydensivät toisiaan. Tämä viittaa vahvasti siihen, että ainakin nämä kolme ovat jo pitkälti vakiintuneita informaatiotyyppiä.

Kuvailevaa tietoa (*conceptual information*) puolestaan määrittivät vain Hackos ja Stevens, mutta heidän näkemystään tukevat Karreman, Ummelen ja Steehouder artikkelissaan, joka jo lähtökohtaisesti nostaa kuvailevan tiedon

(*declarative information*) vaiheittaisen tiedon rinnalle tärkeimpien informaatiotyyppien kaksikkoon (2005).

Yllä mainittujen lisäksi Price ja Korman määrittivät vielä kolme informaatiotyyppiä, joita esiintyy perusteellisesti suunnitellussa painetussa dokumentaatioissa. Nämä ovat johdanto-, aloitus- sekä lunttieto. Vastaavia tyyppisiä ei tietääkseni ole käsitelty muualla, eikä olekaan mahdollista että ne perusteellisemmin tarkasteltaessa voitaisiin luokitella aiemmin mainittujen informaatiotyyppien, kuten kuvailevan tiedon, alatyypeiksi. Tästä huolimatta, koska Price ja Korman antavat näille informaatiotyypeille joukon selkeitä tuntomerkkejä ja perustelevat vahvasti niiden arvokasta roolia käyttöoppaan osana, käsittelen niitä tässä tutkimuksessa itsenäisinä informaatiotyyppeinä.

Tässä luvussa olen erotellut tutkimuksen empiiristä vaihetta varten seitsemän pääasiallista informaatiotyyppiä, joiden esiintymistä ja piirteitä tutkin tutkimusaineiston käyttöoppaissa. Käytännössä tarkastelen analyysissäni käyttöoppaissa esiintyneitä tyyppisiä pareittain, sillä sitä puoltavat jo yllä esiintyneet vuorovaikutussuhteet esimerkiksi vaiheittaisen ja kuvailevan tiedon välillä. Mitä käytäntö osoittaa näiden tyyppien esiintymisestä kodin sähkölaitteiden käyttöoppaissa, selviää luvussa 5.

### **3. VISUAALISET VAIKUTUSKEINOT KÄYTTÖOPPAISSA**

Luvussa 2. käsittelin kirjallisuudesta nousevia informaatiotyyppejä, käyttöohjeiden raaka-aineita, sekä niitä ulkoisia piirteitä, jotka leimaavat kutakin

informaatiotyyppejä. Kuten todettu, tiedon ulkoinen asu on käyttöohjeissa lähes yhtä tärkeässä asemassa kuin tekstin sisältämä informaatio. Näin siksi, että ohjeita omaksutaan kuvien ja tekstin ulkoasun avulla usein samaan aikaan kun tuotetta jo käytetään. Schriver korostaa myös, että tämän lisäksi ohjeita ja tiedotteita valitaan alun perin luettavaksi niiden visuaalisen asun perusteella. Mikäli dokumentin ulkoasu vaikuttaa lukijasta luotaantyöntävältä, todennäköistä on, että hän jättää sen lukematta kokonaan. Lisäksi useimmissa tilanteissa dokumentin ulkoasu vaikuttaa siihen, millä tavalla niiden tarjoama tieto omaksutaan. (Schriver, 1997, 164)

Dokumentaation luomisprosessissa käyttöopasdokumentin ulkoiseen asuun vaikuttavat usein monet tekijät ja monen alan ammattilaiset. Monenlaisia mielipiteitä esitetään myös siitä, millaiset visuaaliset ratkaisut kulloinkin toimivat parhaiten. Tekninen kirjoittaja joutuukin usein tilanteeseen, jossa häneltä pyydetään perusteluja dokumentin käytettävyyttä lisääviin visuaalisiin ratkaisuihin. Pelkkään näppituntumaan perustuvia ratkaisuja, voi kuitenkin olla vaikeaa esittää tarvittaessa uskottavasti. Kostelnick ja Roberts sekä Harrison lähtevät tahoillaan liikkeelle kuin yksissä tuumin tämänkaltaisesta ongelmasta dokumentin suunnitteluprosessissa ja jatkavat tarjoamalla perusteltuja näkökulmia näppituntuman tueksi ja teoreettisia työkaluja dokumenttien suunnittelun avuksi (Kostelnick & Roberts, 1998; Harrison, 2003).

### **3.1. Dokumenttien suunnittelun suositukset**

Tässä alaluvussa keskitytään ammattiviestinnän asiantuntijoiden määrittelemiin hyvän dokumentin ulkoasun tuntomerkkeihin ja visuaalisen sosiaalisemiotiikan näkökulmiin. Luvun 5. analyysissä tässä luvussa käytettyjä kategorioita – kuten visuaalisuuden tasoja ja korostuskeinoja – hyödynnetään aineiston visuaalisten ratkaisujen arvioinnissa ja niiden avulla pyritään savustamaan esille dokumentin ulkoasuun liittyviä ongelmia, jotka eivät välttämättä pelkästään informaatiotyyppejä tarkastelemalla ole havaittavissa.

Kostelnick ja Roberts ovat perehtyneet tutkimustyössään ammattiviestinnän visuaalisuuteen ja tarjoavat apua visuaalisten ilmaisu- ja korostuskeinojen suossa tarpovalle dokumentin suunnittelijalle. Tarkastelen seuraavassa niitä perustyökaluja, joiden avulla Kostelnickin ja Robertsin mukaan voidaan luoda visuaalisesti toimiva dokumentti.

#### **3.1.1. Retoriset vaikutuskeinot**

Kostelnick ja Robertsin mukaan visuaalisessa viestinnässä voidaan käyttää pääpiirteittäin samoja vaikutuskeinoja kuin verbaalisessa viestinnässäkin. Nämä retoriset vaikutuskeinot esiintyvät erilaisten visuaalisten elementtien muodossa, ja ne voidaan jakaa kuuteen kategoriaan: asettelu (*arrangement*), painotus

(*emphasis*), selkeys (*clarity*), ytimekkyys (*conciseness*), sävy (*tone*) ja henki (*ethos*). (Kostelnick & Roberts, 1998, 14)

Näistä kaksi ensimmäistä, asettelu ja painotus, vaikuttavat voimakkaimmin dokumentin visuaaliseen rakenteeseen ja jäsennykseen ja tekevät oikein käytettynä dokumentista siis rakenteellisesti ymmärrettävän ja helposti omaksuttavan. Selkeys ja ytimekkyys puolestaan lisäävät dokumentin tyylivalintoihin tarkoituksenmukaisuutta, luettavuutta ja tehokkuutta. Viimeinen vaikutuskeinokaksikko, sävy ja henki, taas pyrkii vaikuttamaan lukijan subjektiiviseen reaktioon ja lisäämään dokumentin uskottavuutta. (1998, 14)

Tarkemmin tarkasteltaessa asettelu vaikutuskeinona pyrkii optimoimaan visuaalisten elementtien järjestyksen, korostamaan ryhmien koherenssia ja samoin tarpeen vaatiessa erottamaan elementtejä toisistaan. Asettelulla voidaan myös luoda elementtien välisiä hierarkioita. Asetteluun läheisesti liittyvä painotus puolestaan lisää visuaalisen ilmaisun vahvuutta ja näkyvyyttä. Sillä voidaan vaikuttaa siihen, mitkä elementit saavat eniten huomiota. (1998, 15 –16)

Selkeys dokumentissa auttaa nimensä mukaisesti lukijaa ymmärtämään viestin nopeasti, kokonaisuudessaan ja reagoimaan siihen oikein. Selkeyteen läheisesti liittyvä ytimekkyys on puolestaan monitahoinen, mutta sitäkin tärkeämpi vaikutuskeino. Ytimekkyysratkaisut ovat usein ongelmallisia, koska ne vaativat muiden vaikutuskeinojen tehon vähentämistä. Ytimekkyys säätelee visuaalisten yksityiskohtien määrää ja sen saavuttamiseksi on joskus



tarpeellista poistaa elementti – esimerkiksi viiva tai kirjasinlaji – jonka oli tarkoitus lisätä esimerkiksi selkeyttä. Koska ytimekkyys usein vähentää juuri selkeyttä, on erityisen tärkeää, että dokumentissa saavutetaan näiden kahden vaikutuskeinon tasapaino. (1998, 17)

Visuaalisissa elementeissä haluttu sävy voidaan toteuttaa kirjasinlajin tai esimerkiksi taustaväriyksen valinnalla ja se paljastaa lukijalle dokumentin asenteen. Myös henki on läheisesti dokumentista havaittavaan asenteeseen liittyvä vaikutuskeino: se luo dokumentin läpi ulottuvan, johdonmukaisen arvo- ja aatepohjan. Jos siis dokumentin halutaan henkivän esimerkiksi tuotteen imagoon liittyvää arvokkuutta, nämä kaksi vaikutuskeinoa ovat vaikutelman luomisen keskipisteessä. Ammattiviestinnässä, ja erityisesti teknisessä viestinnässä, lukijan luottamuksen voittaminen on lähes poikkeuksetta dokumentin toivotuimpia ominaisuuksia. Juuri sävyn ja hengen oikea säätely dokumentissa voi parhaassa tapauksessa varmistaa lukijan luottavaisen suhtautumisen dokumenttiin, sillä sävy ja henki ovat epäilemättä Kostelnickin ja Robertsinkin vaikutuskeinoista subjektiivisimmat ja usein tietty määrä inhimillisyyttä on tarpeen, jotta teksti vaikuttaa lukijastaan luotettavalta. (1998, 21)

Luonnollisesti kaikki kuusi vaikutuskeinoa ovat loputtomasti riippuvaisia toisistaan ja muutokset yhdessä vaikuttavat aina muihin. Kostelnick ja Roberts pitävätkin tärkeimpänä, että dokumentin laatija tarkkailee jatkuvasti käyttämiään vaikutuskeinoja ja on tietoinen niiden vaikutuksista toisiinsa. (1998, 22)

### 3.1.2. Ulkoasun suunnittelun tasot ja ulottuvuudet

Kostelnick ja Roberts erottavat dokumentin ulkoasun suunnittelussa neljä suunnittelun tasoa. Tasojen perusajatusta voidaan mielestäni ajatella eräänlaisena zoomaamisena dokumentin mikrotasolta kokonaisuuden tarkasteluun ja takaisin. Kirjoittajien käyttämissä termeissä näiden tasojen sisäkkäisyyttä ilmaisevat latinankieliset etuliitteet. Tutkimuksessani käytän niistä suomenkielisiä termejä sisätaso (*intra-level*), välitaso (*inter-level*), ulkotaso (*extra-level*) ja ylätaso (*supra-level*). (Kostelnick & Roberts, 1998, 85)

Jokainen visuaalisen suunnittelun tasoista sisältää myös kolme visuaalista ulottuvuutta, teksti (textual mode), tilankäyttö (spatial mode) ja grafiikka (graphic mode). Nämä suunnittelun ulottuvuudet sisältävät visuaalisen ulkoasun raaka-aineet: sanat, numerot, kuva-elementit sekä esimerkiksi valkoisen tilan. (1998, 87) Visuaalisen suunnittelun tasoja ja ulottuvuuksia voidaan hyödyntää dokumentissa käytetyn visuaalisen kielen kuvailemiseen ja analysointiin. Seuraavassa tarkastelen suunnittelun tasojen eri piirteitä ja miten yllämainitut ulottuvuudet niissä esiintyvät.

#### **Sisätaso**

Dokumentin sisätason suunnitteluratkaisut tapahtuvat lähinnä tekstirivin sisällä, tekstin mikrotasolla. Sisätason muutokset ovat yksinään pieniä, mutta kertautuessaan vaikuttavat merkittävästi dokumentin ulkoasuun. Sisätason muutokset tekstiulottuvuudessa voivat tapahtua kirjasintyyppin, kirjasinkoon tai esimerkiksi kursiivin muodossa. Tilankäyttöulottuvuus sisätasossa puolestaan

näkyä muun muassa fontin välistyksen muutoksissa ja yläindeksin käytössä. Grafiikkaulottuvuudessa muutokset tapahtuvat esimerkiksi alleviivauksen tai harmaasävyisen fonttitaustan muodossa. (Kostelnick & Roberts, 1998, 87-88)

### **Välitaso**

Välitasolla dokumentin suunnittelussa kiinnitetään huomiota myös tekstitasoon, mutta ei niinkään yksittäisiin riveihin, vaan tekstin muodostamiin kenttiin ja muihin itsenäisiin tekstikokonaisuuksiin. Välitason suunnittelulla varmistetaan, että lukijan on helppo hahmottaa tekstin kulkua esimerkiksi sivun sisällä kappaleesta toiseen. Tekstiulottuvuus välitasolla merkitsee muun muassa otsikoiden ja numeroinnin muokkaamista tarkoituksenmukaisiksi. Otsikoiden sijoittelu sivulla puolestaan ilmentää välitason tilankäyttöulottuvuutta ja graafinen ulottuvuus otetaan käyttöön, kun kappaleiden taustaväriä tai kun tekstikappaleet yhdistetään vaikkapa viivalla. (Kostelnick & Roberts, 1998, 89-90)

### **Ylätaso**

Dokumentin suunnittelun ylätasolla huomio irtautuu tekstistä, ja siirtyy kuva-elementtien tasolle, diagrammeihin, ikoneihin ja symboleihin. Nämä elementit toimivat itsenäisesti tekstin ulkopuolella, niillä on oma sanastonsa ja ilmaisukonventionsa. Ylätason elementit voivat sisältää myös tekstiä, jonka tehtävänä on auttaa lukijaa ymmärtämään kuvaa paremmin, tekstin ollessa ylätasolla vain avustavassa asemassa. (Kostelnick & Roberts, 1998, 92)

Ylätason tekstuaalinen ulottuvuus käsittää juuri nämä selittävät tekstielementit, kuten kuvatestit ja kuvien otsakkeet. Tilankäyttöulottuvuudessa ylätason elementtejä puolestaan ovat erikokoiset ympyrä- ja pylväsdiagrammit sekä kuvat. Näissä käytetyt varjostustehosteet, tekstuurit, värit ja esimerkiksi rasterit puolestaan edustavat graafista ulottuvuutta. (Kostelnick & Roberts, 1998, 92)

## **Ulkotaso**

Viimeisellä Kostelnickin ja Robertsin esittelemällä suunnittelun tasolla dokumenttia tarkastellaan kokonaisuutena. Ulkotasolla ovat dokumentin laajimmat visuaaliset elementit, jotka määrittelevät koko dokumentin ilmeen ja tuovat sen eri osat yhteen. Ulkotason elementit ovat ilmeisiä ja kaiken kattavia ja näin ollen niillä on väistämättä vaikutuksia muihin tasoihin. (Kostelnick & Roberts, 1998, 92)

Otsikkosivut, lukujen ja osioiden otsikot, numeroinnit ja suurten osien rajoja merkitsevät välilehdet samoin kuin ala- ja ylätunnisteet ovat tekstiulottuvuuden ulkotason elementtejä. Tilankäyttöä ulkotasolla ilmentävät kuvien asettelu dokumentin sisällä, sivujen orientaatio, koko, taitokset sekä paperin paksuus. Graafisen ulottuvuuden elementtejä taas ovat läpi dokumentin juoksevat ikonit, logot ja esimerkiksi osia jakavat yhdenmukaiset viivaelementit. (Kostelnick & Roberts, 1998, 92)

Edellä käsitellyt neljä suunnittelun tasoa tulevat esiin jälleen analyysiosassa, jolloin tarkastelen myös sitä, miten aineiston käyttöoppaiden visuaaliset piirteet toimivat näillä eri tasoilla. Samalla, kun havainnoidaan oppaiden tietosisältöä 2.

luvussa käsiteltyjen informaatiotyyppien näkökulmasta, on hyödyllistä pitää silmällä myös dokumentin visuaalista maantiedettä, jotta dokumentin pienet ja suuret osat toimivat keskenään kokonaisuuden hyväksi.

### **3.2. Visuaalinen sosiaalisemiotiikka**

Luvussa 3.1. käsitellin Kostelnickin ja Robertsinkin neljää visuaalisen suunnittelun tasoa ja niiden ulottuvuuksia sekä vaikutuskeinoja, joita puolestaan voidaan soveltaa eri tasoilla. Kuuden retorisen vaikutuskeinon alkuperä juontaa retoriikan eli puhetaidon peruseräperäisiin ja niiden tilannekohtaiseen soveltamiseen (Kostelnick & Roberts, 1998, 5).

Kreikkalaisfilosofi Aristoteleen retorisia keinoja nykyviestinnästä löytää myös Harrison (Harrison, 2003, 46). Artikkelissaan hän käsittelee ammattiviestinnässä käytettyjä kuvia visuaalisen sosiaalisemiotiikan (*visual social semiotics*) näkökulmasta. Visuaalinen sosiaalisemiotiikka on varsin nuori sosiaalisemiotiikan alalaji, joka Harrisonin mukaan syntyi osapuilleen 1990-luvun alussa. (Harrison, 2003, 48) Visuaalisen sosiaalisemiotiikan juuret ovat nimensä mukaisesti semiotiikassa.

#### **3.2.1. Visuaalisen sosiaalisemiotiikan tausta**

Semiotiikka eli merkkioppi tieteenalana tutkii merkkejä tai merkkijärjestelmien toimintaa (Cobley, 1997, 4). Semiotiikan keskeinen ajatus on, että jokaisella merkillä on toisaalta havaittava ilmentymä eli merkitys, joka voi olla esimerkiksi

kuva, sanan kirjoitettu muoto tai yksittäinen äänne ja toisaalta merkitty, eli vastaanottajalle muodostunut käsitys siitä, mitä merkitys tarkoittaa. Jokainen merkki on edelleen osa tiettyä merkkien järjestelmää, joka puolestaan voi olla puhuttu kieli, ruumiin kieli tai vaikkapa liikennemerkkien ja -sääntöjen muodostama säännöstö. Huomattavaa on, että semiotiikan peruslähtökohtia on, että merkit tarkoittavat jotain ainoastaan siksi, että ihmiset antavat niille merkityksiä. Toisin sanoen merkitykset syntyvät tiettyjen sosiaalikultuuristen puitteiden sisällä. (Encyclopedia of Communication and Information, 2002, 917)

Sosiaalisemiotikka puolestaan on semiotiikan alalaji, joka Cobleyn mukaan perustuu pitkälti brittikielitieteilijä Hallidayn työlle. Sitä ovat vieneet eteenpäin useat media- ja kulttuurintutkimuksen taustan omaavat teoreetikot (Cobley, 1997, 165). Sosiaalisemiotikka keskittyy erityisesti tekstien ja kuvien sosiaalisessa kontekstissa esiintyviin merkityksiin ja sillä on Harrisonin mukaan kolme peruseriaa: Kaikki ihmiset havainnoivat maailmaa merkkien avulla. Merkkien suhde niiden sisältöön on ihmisten luoma ja mielivaltaisen eikä sitä näin ollen voida erottaa yhteiskunnallisesta ja kulttuurisesta kontekstistaan. Semioottiset järjestelmät antavat ihmisille useita eri vaihtoehtoja merkityksen luomiselle. (Harrison, 2003, 48)

Sosiaalisemiotikka siis tutkii niitä resursseja, joita semioottiset järjestelmät tarjoavat merkitysten ilmaisemiseen. Visuaalinen sosiaalisemiotikka taas, kuten Jewitt ja Oyama sen määrittelevät, tutkii visuaalisia semioottisia resursseja, sitä mitä kuvilla ja muilla visuaalisen kommunikaation keinoilla voidaan ilmaista ja miten kuvilla viestittyjä asioita voidaan tulkita (2001, 134).

Kress ja van Leeuwen erittelevät kolme olennaista visuaalisen sosiaalisemiottiikan merkityksenluomistapaa (Kress & van Leeuwen, 1996). Näitä merkityksenluomistapoja käyttää myös Harrison artikkelissaan ja nimeää ne seuraavasti: ilmaisullinen merkityksenluomistapa (*representational metafunction*), vuorovaikutteinen merkityksenluomistapa (*interpersonal metafunction*) ja rakenteellinen merkityksenluomistapa (*compositional metafunction*) (Harrison, 2003). Tämän työn kannalta olennaista on kuitenkin keskittyä rakenteelliseen merkityksenluomistapaan, sillä sen ominaispiirteet ovat sovellettavissa myös ohjeteksteissä esiintyviin visuaalisiin elementteihin.

Elektronisen laitteen käyttämiseen opastava dokumentti kun pyrkii ensisijaisesti rakenteelliseen selkeyteen, eikä tässä tutkielmassa aineiston huomioon ottaen ole tarkoituksenmukaista paneutua ilmaisulliseen ja vuorovaikutteiseen merkityksenluomistapaan, jotka ovat paremmin sovellettavissa mainoskuviin. Jatkossa käsittelen rakenteellista merkityksenluomistapaa ensisijaisesti Harrisonin artikkelin avulla, joka on tuore ja paneutuu visuaaliseen sosiaalisemiottiikkaan toimivan dokumenttisuunnittelun näkökulmasta. Uudestaan rakenteellinen merkityksenluomistapa tulee esille viidennen luvun loppupuolella, kun tarkastelen aineiston käyttöoppaissa esiintyneitä korostettuja tekstiosia tämän merkityksenluomistavan avulla.

### 3.2.2. Rakenteellinen merkityksenluomistapa

Harrisonin mukaan kuvan rakenne on verrattavissa lauserakenteeseen kielessä. Rakenne auttaa katsojaa hahmottamaan yhden kuvan osista tai useista kuvista muodostuvan kokonaisuuden. Rakenteelliset ominaisuudet viimeistelevät kuvan, dokumentin tai esimerkiksi verkkosivun retorisen viestin. Seuraavassa käsittelem Harrisonin artikkelin pohjalta neljää keskeistä rakenteellisen merkityksenluomistavan ominaisuutta, joita säätelämällä voidaan tehostaa dokumentin tai kuvan viestiä. (Harrison, 2003, 55-56)

#### **Informaatioarvo**

Kuvien tai kuvan osien asettelu toisiinsa nähden vaikuttaa niiden saamaan informaatioarvoon (*information value*). Vasen – oikea -asettelu ilmaisee erottelua vanhan ja uuden tiedon välillä. Länsimaisessa kontekstissa vasemmalla oleva tieto ymmärretään useimmiten vanhaksi tiedoksi, mutta kuten Harrisonkin huomauttaa, tulkinta voi vaihdella sen mukaan mikä lukusuunta lukijan omassa kulttuurissa on vallalla. Pystysuorassa suunnassa taas tilan yläosaan tai alaosaan asettelu viittaa kontrastiin ihanteen ja todellisen välillä. Usein esimerkiksi positiivisia mielikuvia luova mainoskuva asetetaan faktapitoisemman tekstin yläpuolelle juuri tätä vastakkainasettelukeinoja hyväksikäyttäen. Lisäksi kuvan tai kuvan osan asettaminen tilan keskelle lisää sen informaatioarvoa, sillä keskeemmälle asetetut kuvat tai kuvan osat vaikuttavat tärkeämmiltä kuin tilan reunalla olevat. (Harrison, 2003, 57)



## **Huomattavuus**

Huomattavuus (*salience*) liittyy siihen, kuinka hyvin kuva tai piirros onnistuu herättämään katsojan huomion. Suuri ja teräväpiirteinen kuva tai sen osa herättää huomion paremmin, samoin värien ja värisävyjen vahvat kontrastit vangitsevat katseen varmemmin kuin säyseämpi väritys. Myös kuvan osan asettaminen kuvassa etualalle varmistaa, ettei se jää huomiotta. (Harrison, 2003, 57)

## **Kehystys**

Kehystyksellä (*framing*) saadaan aikaan vaikutelma kuvien tai kuvan osien yhteenkuuluvuudesta. Kehysviivat kuvan tai kaavion sisällä tai niiden välissä ryhmittelevät kuvan osia ja luovat näin katsojalle ymmärrettäviä kokonaisuuksia. Vahvistetut kehykset yhden kuvan ympärillä puolestaan luovat vahvemman yhteyden sen sisällä olevien osien välille. Kuten Harrison toteaa, kehystys voidaan saada aikaan myös kuvaa ympäröivällä värillä, jolloin kuvaa ympäröivä väritys sekä lisää sen huomattavuutta että yhtenäistää kuvan sisältöä. (Harrison, 2003, 58)

## **Todenmukaisuus**

Todenmukaisuus (*modality*) mittaa kuvan luomaa vaikutelmaa siitä, että se kuvaa todellisuutta sellaisenaan. Kuvan tai piirroksen todenmukaisuutta lisäävät monivärisyys, realistisesti toteutettu tausta sekä perspektiivin ja varjostuksen käyttö. Mustavalkoisuus ja perspektiivin puuttuminen puolestaan vähentävät

todenmukaisuutta. Kuten Harrisonkin huomauttaa, kuvan todenmukaisuus ei aina kuitenkaan ole suoraan verrannollinen sen uskottavuuteen katsojan silmissä, sillä hyvin abstraktikin kuva tai piirros voi vaikuttaa täysin luotettavalta. (2003, 56-58)

### **3.3. Yhteenveto visuaalisista vaikutuskeinoista**

Erilaisista tutkimuspohjista huolimatta aiemmin esiteltyt visuaalisen dokumenttisuunnittelun lähteet näyttävät olevan melko yksimielisiä siitä, millaisilla keinoilla dokumentin ulkoasu saadaan toimimaan luettavuuden ja ymmärrettävyyden kannalta ja toisaalta sen luoman vaikutelman kannalta. Jos tarkastellaan Kostelnickin ja Robertsinkin visuaalisia vaikutuskeinoja, niillä näyttäisi olevan paljon yhteistä rakenteellisen merkityksenluomistavan ominaisuuksien kanssa. Molemmat jaottelut ovat velkaa puhetaidon vaikutuskeinoille, mikä osaltaan selittää yhtäläisyyksiä.

Asettelulla ja painotuksella voidaan huomiota suunnata dokumentin tai kuvan tärkeisiin osiin. Sama päämäärä on yllä esiteltyjen informaatioarvon ja huomattavuuden säätämisellä. Asettelulla ja selkeydellä ja toisaalta kehystyksellä puolestaan on yhteisenä päämääränä selkeiden ryhmittelyiden luominen, toisiinsa liittymättömien asioiden erottaminen tai vaikkapa syy – seuraus -suhteen ilmaiseminen. Ytimekkyys taas muistuttaa monella tavalla todenmukaisuutta, myös ongelmallisuutensa puolesta. Molemmat perustuvat yksityiskohtien karsimiseen siinä määrin, että olennainen pääsee esille. Molemmat voivat myös liikaa käytettynä kääntyä sekä itseään että muita

vaikutuskeinoja vastaan, ja ”juuri oikea” määrä kumpaakin vaihtelee tilanteen mukaan varsin paljon.

Halutun sävyn ja hengen saavuttaminen on puolestaan pitkälti rakenteellisen merkityksenluomistavan ominaisuuksiin sisäänrakennettuna – onhan visuaalisen sosiaalisemiotiikan perustavia kysymyksiä nimenomaan se, miten sinänsä mielivaltaiset merkit saavat merkityksiä, jotka kulttuurin sisällä ovat yhtenäisiä, mutta saattavat vaihdella kulttuurista toiseen.

Jos yllä esitellyt rakenteellisen merkityksenluomistavan ominaisuudet vaikuttavat vielä tässä vaiheessa teoreettisilta, on tarkoitukseni tuoda niihin konkretiaa esimerkein viidennessä luvussa. Tuolloin luon silmäyksen aineistossa tiuhaan esiintyviin korostettuihin teksteihin, kuten huomautuksiin ja varoituksiin ja tarkastelen sitä, miten näitä tekstinosia on tuotu esiin leipätekstin keskeltä. Korostetut tekstiosuudet oppaissa sopivat tarkasteltavaksi tässä yhteydessä erityisen hyvin, sillä rakenteellinen merkityksenluomistapa on omiaan tuomaan esiin elementtejä – tekstin tai kuvan osia – ja ohjailemaan lukijan tulkintoja korostetun tekstin merkityksestä.

#### **4. TUTKIMUSAINEISTO JA -MENETELMÄ**

Edellisissä luvuissa on käsitelty informaatiotyyppisiä teknisen viestinnän alan kirjallisuudessa ja visuaalisuutta niin ammattiviestinnän kuin sosiaalisemiotiikan tutkimuksenkin näkökulmasta. Tässä luvussa syvennyttään tarkemmin käsillä

olevan tutkimuksen aineistoon ja tutkimusmenetelmään, ja varsinaisiin tutkimustuloksiin taas päästään käsiksi viidennessä luvussa.

#### **4.1. Tutkimusaineisto**

Tutkimusaineisto koostuu kymmenestä käyttöoppaasta, jotka ohjeistavat omistajaansa kymmenen eri laitteen käytössä. Laitteet ovat: DVD-soitin, tallentava digisovitin, hiomakone, vedenkeitin, televisio, pyykinpesukone, epilaattori, askelmittari, kahvinkeitin ja matkapuhelin. Aineiston käyttöoppaiden pituus vaihtelee yhdestä useisiin kymmeneen sivuihin, eikä minkään oppaan sisällön pituus vaikuttanut sen aineistoon sisällyttämiseen tai sen ulkopuolelle jättämiseen.

Arvioin ennalta, että kymmenen eri laitteita käsittelevän oppaan perusteella olisi mahdollista tarkastella informaatiotyyppisiä ja oppaiden visuaalisuutta ja käytäntö osoittikin, että aineisto oli kokonsa ja monipuolisuutensa puolesta tämän tutkimuksen tarkoituksiin varsin riittävä.

Valitessani käyttöoppaita osaksi tutkimusaineistoa, katsoin olennaisiksi kriteereiksi oppaan julkaisuajankohdan ja -formaatin ja laitteen käyttötarkoituksen, yleisyyden suomalaisissa talouksissa sekä laitteen kohderyhmän. Näiden kriteerien avulla pyrin eliminoimaan dokumentaation suunnitteluun vaikuttavia muuttujia, jotta aineiston oppaiden sisällöt olisivat mahdollisimman pitkälti vertailtavissa keskenään.

Kaikki oppaat on ostettu uusien laitteiden kanssa 2000-luvulla. Tutkimuksessa halutaan saada ajankohtainen kuva käyttöoppaiden tietosisällöstä ja ulkoasusta ja siksi ennen vuosituhannen vaihdetta julkaistut oppaat rajattiin aineiston ulkopuolelle. Yhtäläillä ajan myötä muutoksia on saattanut ilmetä dokumentaation eri julkaisuformaattien painotuksessa. Jos laitteen elektroniseen käyttöohjemateriaaliin esimerkiksi keskitetään kustannussyistä enemmän tietoa kuin painettuun ohjeistukseen, on myös mahdollista ettei pelkkään painettuun dokumentaatioon luottava käyttäjä edes saa käsiinsä kaikkea tarjolla olevaa informaatiota laitteen käytöstä. Painettu dokumentaatio on käyttäjän käytettävissä heti, kun kun tämä on avannut tuotteen pakkauksen, ja siksi aloitteleva käyttäjä todennäköisimmin turvautuukin ensin ja ehkä jopa pääasiallisesti painettuun ohjemateriaaliin. Tämän vuoksi aineiston ulkopuolelle jätettiin kaikki elektronisessa muodossa olevat oppaat, esiintyivät ne sitten itse laitteessa tai esimerkiksi valmistajan verkkosivuilla.

Kaikki aineiston käyttöoppaat koskevat sähkövirralla toimivia kodin elektronisia laitteita, joita ei ole tarkoitettu ensisijaisesti ammattilaisten tai vaativien harrastajien käyttöön. Näin sekä laitteen käyttöliittymän että sen dokumentaation kohderyhmänä ovat lähinnä aloittelijat, jotka tuskin haluavat käyttää pitkiä aikoja laitteeseen perehtymiseen. Niinpä laitteen dokumentaation tulisi palvella niin ensimmäistä kertaa laitetta käyttäviä kuin samantyyppisiin laitteisiin jo jossain määrin vihkiytyneitä kuluttajia. Samoin tiedon olisi tuettava myös visuaaliselta asultaan nopeaa ja ongelmattonta tuotteen käyttöönottoa.

Aiemmin mainittujen kriteerien lisäksi oli tärkeää, että jokainen laite on yleinen suomalaisissa kotitalouksissa. Koska näiden laitteiden käyttöoppaita on suomalaisten kuluttajien omistuksessa varsin paljon, niitä myös käytetään runsaasti apuna laitteen käyttöä opeteltaessa. Tästäkin syystä on tärkeää tarkastella sitä, kuinka paljon oppaiden käyttäjäystävälliseen suunnitteluun on kiinnitetty huomiota sekä sitä, millaista tietoa ja millaisessa muodossa nämä oppaat käyttäjälleen tarjoavat.

Aineiston oppaiden käsittelemien laitteiden yleisyydestä kertovat muun muassa Kodintekniikka-alan yhteistyöfoorumin (Kotek) myyntitilastot. Esimerkiksi vuonna 2006 kodintekniikan kokonaismyynti kasvoi 18 prosenttia edellisvuoteen verrattuna. Myynti kasvoi niin pienten kuin suurtenkin kodinkoneiden tuotelinjoiissa ja viihde-elektroniikka, johon kuuluvat muun muassa digisovittimet ja televisiot, ylsi jopa 41 prosentin kasvuun. Myös matkapuhelinmyynti kasvoi 25 prosenttia (Kodintekniikan myynti, 2006). Lisäksi Kotekin vuoden 2006 myyntitilastoja koskevassa tiedotteessa kommentoidaan, että pienlaitteiden myynnissä korostuivat siisteys- ja terveystieteelliset näkökulmat (Herttua, 2007). TV1:n kuluttajaohjelma Kuningaskuluttajan kotisivuilla julkaistussa askelmittarivertailussa Valto toteaa, että askelmittarien myynti moninkertaistui vuoden 2004 aikana (Valto, 2005). Askelmittari ja epilaattori edustavatkin aineistossa siisteyteen ja terveyteen liittyviä laitteita.

Aineisto on myös kielellisesti rajattu suomenkielisiin oppaisiin useistakin syistä. Yksi tämän työn keskeisistä tavoitteista onkin edistää verrattain vähäistä suomenkielistä tutkimusta teknisen viestinnän alalla, ja jo siksi on luonnollista,

että aineiston oppaat ovat suomenkielisiä. Suojanen on selvittänyt kyselytutkimuksella teknisen viestinnän tutkimustiedon välittymistä, vastaanottoa ja hyödyntämistä suomalaisten teknisen viestinnän ammattilaisten parissa. Tutkimuksen tuloksista selvisi, että enemmistö vastaajista seuraa teknisen viestinnän tutkimusta melko aktiivisesti ja tarvitsee tutkimustietoa työssään jonkin verran (Suojanen, 2000). Tämänkin perusteella on luultavaa, että lukijakuntaa riittäisi suomenkieliselle tutkimukselle teknisen viestinnän koulutuslaitosten ulkopuolellakin.

#### **4.2. Tutkimusmenetelmä**

Tutkimuskysymyksen muotouduttua oli pian selvää, että siihen voitaisiin varmimmin vastata laadullisen tutkimuksen avulla. Informaatiotyyppejä koskevaa tutkimusta on peräänkuulutettu jonkin verran ja useat selvittämättömistä kysymyksistä liittyvät siihen, kuinka käyttäjä reagoi erityyppiseen tietoon. Muun muassa Karreman, Ummelen ja Steehouder ovat toivoneet lisäselvitystä siihen, kuinka informaatiotyyppejä luetaan, jätetäänkö tietyn tyyppinen informaatio kokonaan lukematta ja onko kaikista informaatiotyypeistä ensinkään apua käyttäjälle (2005, 331). Näitä kysymyksiä voidaan lähestyä mahdollisesti parhaiten käyttäjätutkimuksen keinoin. Ennen sellaista tutkimusta on kuitenkin tärkeää kartoittaa tekstilähtöisen tutkimuksen avulla sitä, millaisia informaatiotyyppejä käyttöoppaissa tällä hetkellä esiintyy ja vastaako tekstin ulkomuoto ensinkään sen sisältöä. Siksi katson tämänkaltaisen tekstilähtöisen laadullisen tutkimuksen luovan osaltaan pohjaa tulevalle informaatiotyyppien käyttäjätutkimukselle.

Lähestyn tutkimusaineistoa analysoimalla käyttöoppaiden tekstisisältöä ja ulkomuotoa. Tarkoitukseni on tunnistaa teoriaviitekehyksen pohjalta tekstistä informaatiotyyppisiä ja havainnoida visuaalisia ilmaisutapoja niin tiettyjen informaatiotyyppien yhteydessä kuin ylipäänsä käyttöoppaan ulkoasua koskien. Käytännössä aion käydä läpi aineiston käyttöoppaiden tekstisisällön läpi etsien tutkimuksessani esiteltyjä informaatiotyyppisiä niille määriteltyjen tuntomerkkien perusteella. Visuaalisuuden teoriaa hyödyntäen aion myös analysoida oppaiden asettelua, värien ja tehokeinojen käyttöä. Pyrin vertaamaan siis oppaiden visuaalista asua kirjallisuudesta nouseviin suosituksiin.

Tutkimuksen tarkoituksena ei ole tyhjentävästi tyypitellä koko aineiston sisältöä viimeistä huomioikonia myöten informaatiotyyppisiin ja niiden alatyyppeihin.

Sen sijaan pyrkimyksenäni on paljastaa informaatiotyyppien avulla käyttöoppaissa piileviä heikkouksia ja vahvuuksia, ja mahdollisesti nostaa esille keinoja, joilla oppaiden yleisilmettä voitaisiin tulevaisuudessa parantaa.

Heikkouksia joita tämänkaltaisella tutkimuksella voidaan havaita, ovat esimerkiksi sisällön ymmärtämistä haittaavat puutteet oppaan visuaalisessa asussa ja tekstin sisällön kohtuuton vaatavuus kohderyhmän huomioon ottaen. Vahvuuksia puolestaan voivat olla kekseliäät opastusratkaisut dokumentaation rakenteeseen ja monipuolinen tietosisältö, joka auttaa käyttäjää monenlaisissa eri käyttötilanteissa.



## 5. TUTKIMUSTULOKSIA

Edellisissä luvuissa olen käsitellyt tämän tutkimuksen keskeisiä tutkimuskysymyksiä, tarkastellut informaatiotyyppien ja visuaalisuuden olennaista kirjallisuutta ja esitellyt tutkimukseni aineistoa ja menetelmää. Seuraavassa on viimein aika pureutua siihen, mitä tutkimusaineiston tarkastelu paljasti.

Pyrkimyksenäni on tunnistaa aineistosta aiemmin esiteltyjä informaatiotyyppiä ja analysoida niin samaa tyyppiä edustavan tiedon visuaalista asua kuin oppaiden visuaalista asua yleensä. Arvioin ennalta kymmenen käyttöoppaan aineiston riittävän laajaksi laadullisen tutkimuksen tarpeisiin, ja aineisto osoittautuikin kokonsa ja monipuolisuutensa puolesta varsin sopivaksi. Suurempi aineisto olisi mahdollisesti pakottanut rajoittamaan tutkimuskysymystä koskemaan esimerkiksi pelkästään informaatiotyyppiä. Tämä olisi helposti johtanut yksisilmäiseen lähestymistapaan ja tehnyt mahdollisesti tutkimuksesta tarpeettoman teoreettisen ja näin vähemmän hyödyllisen teknisen viestinnän koulutuksen ja ammatinharjoittamisen näkökulmasta.

Parhaiten tutkimuksen tuloksia voidaan mielestäni käsitellä esittelemällä kutakin informaatiotyyppiä käsittelevät löydökset ja paneutumalla lopuksi erityisesti yleistä visuaalisuutta koskeviin havaintoihin. Seuraavissa alaluvuissa käsitelen

kaikkia seitsemää informaatiotyyppiä toisilleen relevantteina pareina, ja tarkastelen sitä, miten kunkintyyppinen informaatio esiintyi aineiston oppaissa. Paneudun myös aineistosta löytyneissä informaatiotyypeissä esiintyneihin heikkouksiin ja vahvuuksiin. Lopuksi käsittelen käyttöoppaiden yleistä visuaalista asua koskevia löydöksiä ja hyödynnän muun muassa visuaalisen dokumenttisuunnittelun tasokategorioita oppaiden ulkoasun arvioinnissa.

### ***5.1. Vaiheittainen ja kuvaileva tieto – käyttöoppaiden selkäranka***

Käyttöopasaineiston tarkastelussa kävi pian ilmi, että tarkastelemistani informaatiotyypeistä sekä vaiheittaista että kuvailevaa informaatiota oli oppaista tunnistettavissa runsaasti. Vaikuttaa siltä, että määrällisesti nämä kaksi tyyppiä muodostavat selkeän enemmistön kodin elektronisten pienlaitteiden käyttöoppaiden tekstisisällöstä. Mielenkiintoista vaiheittaista ja kuvailevaa informaatiotyyppiä koskevissa havainnoissa ei kuitenkaan ole näiden tyyppien määrällinen paljous, vaan se, mitä niiden muotoilujen lähempi tarkastelu paljastaa.

Vaiheittainen tieto määriteltiin luvussa 2. informaatioksi, joka johdattaa käyttäjän vaihe vaiheelta yksinkertaisen tehtävän alusta loppuun. Tämän lisäksi ohjeen tulisi Hackosin ja Stevensin mukaan esiintyä relevantissa laajemmassa kontekstissa, kun Price ja Korman korostavat taas, että myös tarkoituksenmukainen otsikko, johdanto ja mahdollisesti välttämättömät selitysosat ovat onnistuneen vaiheittaisen ohjeen oleellisia elementtejä. Nämä vaatimukset täyttyivätkin joidenkin aineiston oppaiden, kuten esimerkiksi

television käyttöoppaan, vaiheittaisten ohjeiden kohdalla, mutta useimmissa oppaissa jotain vaiheittaisista ohjeista jäi uupumaan.

Valitettavan moni vaiheittainen ohje pyrki kattamaan liian monimutkaisen ohjelmointitapahtuman tai muun tehtävän, joka toimisi paremmin useampana erillisenä ohjeena. Tähän syyllistyi esimerkiksi pesukoneen opas pesuohjelman ohjelmoinnin vaiheita selostavassa ohjeessa. Tällaisessa tapauksessa jää toteutumatta aiemmin mainittu vaatimus siitä, että yksittäinen vaiheittainen ohje kattaa yhden, verrattain yksinkertaisen tehtävän. Tällaisten aineistossa esiintyneiden ohjeiden numeroidut vaiheet näyttivät sisältävän useita pienempiä vaiheita. Vaikka ne numerointinsa puolesta olivatkin riittävän lyhyitä, sisältäen korkeintaan yhdeksän vaihetta, kuten Price ja Korman suosittelevat, käyttäjä joutuu kuitenkin suorittamaan määrällisesti enemmän toimenpiteitä saadakseen tehtävän päätökseen. Samalla kasvaa myös riski, että käyttäjä hukkaa tehtävän punaisen langan, eikä enää muista mihin lopputulokseen kaikki hänen suorittamansa vaiheet tähtäävät. Pesukoneen oppaassa täsmälleen yhdeksän vaihetta sisältävän ohjelmointiohjeen kahdeksas vaihe sisältääkin viisi eri toimenpidettä:

#### **8. Käynnistä kone**

Työnnä pistotulppa pistorasiaan.

Avaa vesihana.

Tarkista tyhjennysletkun asento.

Tarkista, että koneen luukku on kunnolla suljettu.

Paina verkkokytkintä: Kone käynnistyy  
(ElektroHelios -pesukoneen käyttöopas, 5)

Pricen ja Kormanin mainitsema, ilmiselvältäkin vaikuttava selkeän vaiheittaisen ohjeen tuntomerkki on eri vaiheiden yksiselitteinen merkitseminen, yleensä

numeroinnilla. Aineiston oppaista kuitenkin vain television käyttöoppaassa oli vaiheittaiset ohjeet poikkeuksetta merkitty numeroinnilla. Muiden oppaiden sisältämissä vaiheittaisissa ohjeissa vaiheita ei ollut merkitty kaikkialla lainkaan tai merkintä oli puutteellista. Vaiheet oli merkitty epäjohdonmukaisesti oppaan eri osien välillä ja eikä vaiheittaisia ohjeita kaikkialla erottanut tekstin visuaalisen muotoilun puolesta muusta tekstistä mikään. Tämänkaltaisissa tapauksissa teksti oli tunnistettavissa vaiheittaiseksi sen asiasisällöstä, mutta tekstiä nopeasti vilkaiseva lukija ei näitä ehdi välttämättä havaita. Tällöin vaiheittainen ohje jää huomaamatta ja lukija voi jäädä siihen käsitykseen, ettei ohjetta hänen etsimäänsä tehtävään ollut lainkaan painettu oppaaseen.

Se puolestaan, ettei vaiheita ollut merkitty johdonmukaisesti oppaan eri luvusta toiseen, aiheutti suunnitteluongelman Kostelnick ja Robertsien dokumenttisuunnittelun ylätasolla. Useissa oppaissa vaiheittaiset ohjeet oli merkitty vaihtelevasti numeroinnilla ja suurilla ja pienillä aakkosilla. Tyypillistä oli, että vaiheittaisten ohjeiden merkintätavat sinänsä olivat loogisia ja myös visuaalisesti hahmotettavissa, mutta koska merkintätapoja oli samassa dokumentissa käytössä monia, ei lopputulos ollut sittenkään dokumentin kokonaisuuden ulkoasua ajatellen johdonmukainen. Tehtävästä ja luvusta toiseen jatkuva yhtenäinen vaiheittaisten ohjeiden merkitsemistyyli – toisin sanoen pitäytyminen joko numeroinnissa tai aakkosissa – yhtenäistää oppaan kokonaisilmettä ja ennen kaikkea auttaa lukijaa tunnistamaan kunkin luvun sisältä vaiheittaiset ohjeet yhdellä silmäyksellä.

Vaiheittaisten ohjeiden otsikoinnissa oli myös puutteita kautta aineiston. Otsikon perusteella vaiheittaisia ohjeita sisältävä alaluku sisältää usein vain kuvailevaa tietoa laitteen toiminnosta, eikä käytännön ohjeita lainkaan. Myös vaiheittaista tietoa sisältävää tekstiä edeltää usein otsikko, joka lupaa kuvailevaa tietoa. Esimerkiksi askelmittarin käyttöoppaassa yhden alaluvun otsikko on ”Askelmittarin kiinnittäminen” (Lidl -askelmittarin käyttöopas, s. 50), joka viittaa toimenpiteeseen ja näin on perusteltua olettaa, että ohje sisältää vaiheittaisia ohjeita mittarin kiinnittämiseksi. Ohjeteksti on kuitenkin tekstisisältönsä ja muotoilujensa perusteella kaikilta osin kuvaavaa tietoa ja antaa hyvin vähän tietoa siitä, miten ja mihin laite tulisi fyysisesti kiinnittää.

#### 9. Askelmittarin kiinnittäminen

Laite rekisteröi kehosi tärähtelyt ja laskee ne askeleiksi. Laite on toimintavarma ainoastaan silloin, kun se on tukevasti kosketuksissa kehosi kanssa. Tämän vuoksi on tärkeää, että kiinnität askelmittarin tukevasti vyöhön tai verryttelyasuun. Laitteen on kiinnitettävä oltava kävelytoiminnossa. Matkalla harjoituksiin laite voidaan siirtää pitotoimintoon, jotta vältetään tarpeettomilta mittauksilta (ks. 8.1 Pitotoiminto).

(Lidl -askelmittarin käyttöopas, s. 50)

Tässä esimerkissä vaiheittaista tietoa puuttui siis sieltä, mistä sitä olisi perustellusti voinut olettaa löytyvän. Aineistossa vaiheittaisen tiedon sekoittuminen kuvailevaan tietoon oli myös ongelma. Paikoin kuvaileva tieto oli sijoitettu niin erottamattomasti vaiheittaisen tiedon sekaan, että vaiheittaisen tiedon lukijalle osoitetut toimintakehoitukset hukkuvat tekstin sekaan. Alla oleva esimerkki on epilaattorin käyttöoppaasta, laitteen varsinaista käyttöä koskevasta vaiheittaisesta ohjeesta, joka sisältää käskymuodon perustella tunnistettavia toimintaohjeita. Siinä numerolla kaksi merkityn vaiheen sisällä on

kuitenkin myös yleistä tietoa ihokarvoista ja epilointilaitteen lisätoiminnoista.

Nämä olen merkinnyt tekstiin kursivoilla.

2. Hankaa ihoasi saadaksesi lyhyet ihokarvat pystyyn. Parhaan mahdollisen tuloksen saamiseksi pidä laitetta oikeassa kulmassa (90°) ihoasi vasten ja kuljeta sitä painamatta yhtäjaksoisesti ihokarvojen kasvusuuntaa vasten (kytkin on poistettavien ihokarvojen puolella). *Ihokarvat ei aina kasva samansuuntaisesti, mikä saattaa vaikeuttaa karvojen katkeamista.* Parhaan lopputuloksen saamiseksi kuljeta laitetta useisiin eri suuntiin. Hierontaosan (1a) molempien telojen tulee aina olla kosketuksissa ihoon, jolloin sykkivät liikkeet virkistävät ja rentouttavat ihoa ja epilointi on hellävaraisempaa. *Jos olet tottunut epilointiin ja haluat poistaa ihokarvat vielä nopeammin ja tehokkaammin, käytä EfficiencyPro-lisäosaa (1b). Se varmistaa mahdollisimman laajan ihokosketuksen ja ihanteellisen käyttöasennon.* (Braun Silk:ëpil X'elle epilaattorin käyttöopas, 48-49)

Esimerkissä epilaattorin lisäosaa käsittelevä tieto on asiayhteyden puolesta oikealla paikalla, mutta se, kuten ihokarvoista kertova lisätietokin, olisi ollut tehokkainta erottaa muotoilujen puolesta varsinaisesta toimintaohjeesta. Tällöin numerolla kaksi merkitty vaihekaan ei näyttäisi kokonaisuutena niin pitkältä.

Ylläolevan esimerkin tapaista kuvailevan tiedon ja vaiheittaisen tiedon sekoittumista asettelun ja muotoilun puolesta esiintyi jossakin määrin lähes kaikissa oppaissa, paitsi poikkeuksena aiemminkin mainitussa television käyttöoppaassa. Kuten tutkimuksessa on todettu, visuaalisesti tyypillistä vaiheittaiselle tiedolle on vaiheiden numerointi ja lyhyet selittävät kappaleet. Kuvaileva tieto taas esiintyy Karreman, Ummelenin ja Steehouderin mukaan tyypillisesti suorina tekstikappaleina, ilman erityisiä muotoiluja (2005, 330). Nämä tuntomerkit eivät kuitenkaan aina vastanneet käyttöoppaista löytyneitä vaiheittaisia ja kuvailevia tietoja. Esimerkiksi kahvinkeitin sinänsä selkeästi aseteltu kalkinpoisto-ohje sisältää selkeän otsikon, lyhyen johdatuskappaleen ja

kahdeksan numeroitua vaihetta. Tarkemmin ohjeen vaiheita tarkasteltaessa käy kuitenkin ilmi, että kaksi viimeistä vaihetta eivät sisältämänsä tiedon puolesta ole osa vaiheittain kuvattua tehtävää, vaan puhdistukseen liittyvää lisätietoa.

(- -)

6. Keitä lopuksi puhdasta vettä kahvinkeittimessä vähintään 2 – 3 kertaa.

7. Toista kalkinpoisto mikäli kahvinkeitin ei suodata kahvia normaalissa ajassa.

8. Muita kalkinpoistoaineita ei suositella käytettäväksi.

(OBH Nordica Harmony -kahvinkeittimen käyttöopas, 13)

Paljon kuvailevaa tietoa oli myös sijoitettu käyttöoppaisiin ilman relevanttia kontekstia. Tämä on virhe, jota Hackos ja Stevens erityisesti varoittavat tekemästä kuvailevan tiedon yhteydessä. Heidän mukaansa kuvailevan tiedon tulisi auttaa lukijaa keskittymään olennaiseen ja tämä ei toteudu, mikäli kuvaileva tieto esiintyy ilman selkeää asiayhteyttä. Räikeänä esimerkkinä puuttuvasta kontekstista on pesukoneen käyttöoppaassa esiintyvä suositus koneen esikäytöstä tyhjänä ennen ensimmäisen pyykkilastin pesemistä. Esikäyttöä koskeva suositus esiintyy ainoastaan käyttöpaneelin toimintoja koskevan luvun alalaidassa eikä suositukseen viitata mitenkään esimerkiksi pesukoneen asennusohjeen tai pesuohjelman ohjelmointiohjeen yhteydessä (ElektroHelios -pesukoneen käyttöopas, s. 3).

Aineiston tarkastelun perusteella vaikuttaisi siltä, että suurin yksittäinen ongelma kodin elektronisten laitteiden käyttöoppaissa esiintyvissä vaiheittaisessa ja kuvailevassa tiedossa liittyy näiden kahden informaatiotyypin erottamiseen toisistaan. Tapahtuipa se sitten tekstin merkitysisällön tasolla tai puhtaasti visuaalisen asettelun tasolla, molempien informaatiotyyppien viestin

välittyminen hyötty tyypien selkeästä erottelusta. Kun lisäksi otetaan huomioon, että huomattavan suuri osa kaikkien aineiston oppaiden tekstisisällöstä edusti jompaa kumpaa näistä kahdesta informaatiotyypistä, voidaan olettaa, että näiden kahden tyypin erottelusta hyötty myös opas kokonaisuutena.

Hyvin suunniteltu ja selkeästi esitetty vaiheittainen ja kuvaileva tieto menettävät kuitenkin arvoaan, jos käyttäjä ei löydä niitä oppaasta, eikä pääse jyvälle siitä, millaista logiikkaa oppaan suunnittelussa on käytetty. Seuraavassa käsittelen aineiston käyttöoppaiden johdanto- ja aloitusinformaatiotyyppisiä.

## ***5.2. Johdanto- ja aloitustieto – alkuun oikealla jalalla***

Johdanto- ja aloitustietoa löytyi käyttöoppaista odotettua vähemmän. Myös niiden tunnistaminen Pricen ja Kormanin määrittelemien tuntomerkkien perusteella oli haasteellisempaa kuin edellisessä alaluvussa käsiteltyjen informaatiotyyppien tunnistaminen. Nämä kaksi havaintoa saattavat viitata siihen, että oppaaseen ja sen käyttöön johdattelevat informaatiotyypit eivät vielä ole selkeästi profiloituneet omiksi tyypeikseen tai niitä ei vielä sisällön suunnittelussa osata käyttää. Näiden tyyppien piiriin kuuluvaa tietoa löytyy lähes jokaisesta oppaasta, mutta vaihtelevasti otsikoituna ja sijoitukseltaan ikään kuin omaa paikkaansa vaille jääneenä.

Price ja Korman laskevat johdantoinformaatiotyyppiin kuuluvan tiedon piiriin selkeästi muotoillun sisällysluettelon ja eri käyttäjäryhmiä puhuttelevan johdantokappaleen. Johdantokappaleessa autetaan taulukon tai vastaavan



helposti hahmotettavan muotoilun avulla käyttäjä sisälle edessäolevan dokumentin rakenteeseen ja mahdollisiin oppaan käyttöä helpottaviin visuaalisiin apukeinoihin. Aloitustiedot puolestaan käsittää eri käyttäjäryhmille räätälöidyt aloitustavat: pikaoppaat, asennusohjeet ja aloittelijoille suunnatun, perusteista liikkeelle lähtevän tervetulo-osion.

Oletin löytäväni sisällysluettelon kaikista yli sivun mittaisista oppaista. Näin tapahtuikin kaikkien muiden, paitsi pyykinpesukoneen käyttöoppaan kohdalla. Sisällysluettelon puuttuminen olikin pyykinpesukoneen oppaan selkeimpiä puutteita, sillä pituuttakin sillä oli jopa kahdeksan sivua ja korvaavia visuaalisia viittoja oppaan rakenteeseen ei ollut.

Sisällysluettelon sijoitus oppaan alkusivuilla ja visuaalinen asettelu vaikuttivat myös olennaisesti sisällysluettelon viestin välittymiseen. Television käyttöoppaan lyhyt sisällysluettelo löytyi turvaohjeiden jälkeen sivun alalaidasta ja epilaattorin käyttöoppaan sisällysluettelo oli taas sijoitettu ilman otsikkoa tuotetuen puhelinnumeroiden viereen. Molemmat sisällysluettelot olivat ympäristöään selvästi vaatimattomammat visuaalisten muotoilujen puolesta. Näissä tapauksissa sisällysluettelot eivät hyödynnä käytettävissä olevia huomattavuutta lisääviä keinoja, ja tästä syystä ne hukkuvat helposti ympäristöönsä. Tästä taas huomattavasti todennäköisemmin seuraa, ettei lukija löydä niitä. Vaatimattomasti muotoillusta sisällysluettelosta esimerkkinä on kuva television käyttöoppaan sisällysluettelosta (ks. liite 1).

Myönteisenä esimerkkinä voidaan nostaa esiin hiomakoneen oppaassa esiintynyt ratkaisu sisällysluettelon käytöstä yhdessä käyttöturvallisuuksi lisävien ohjeiden kanssa. Siinä kieliversioihin viittaavaan sisällysluetteloon oli kielten nimien tai lyhenteiden paikalle sijoitettu kullakin kielellä tärkeä turvaohje, jolloin lukija tulee kieliversiotaan etsiessään jo lukeneeksi yhden turvaohjeen. (ks. liite 2)

Johdantotietoa puolestaan oli löydettävissä ainoastaan hiomakoneen oppaasta, joka alkaa lyhyellä selityksellä oppaassa käytetyistä ikoneista. Tämän lisäksi esimerkiksi digisovittimen oppaan alkuun oli sijoitettu kappale, joka oli nimetty ”johdannoksi”, mutta sen sisältö ei johdattanut oppaan käyttöön tai puhutellut eri käyttäjäryhmiä. Tämä johdantokappale sisälsi sen sijaan tietoa laitteen ominaisuuksista, jotka kylläkin lueteltiin uudestaan Ominaisuudet -otsikolla heti johdantokappaleen alla.

Useatkin aineiston käyttöoppaista olisivat kuitenkin hyötyneet johdannosta. Johdantokappale on erinomainen tilaisuus luoda lukijalle käsitys tekstikokonaisuuden rakenteesta ja siitä, millaista tietoa mistäkin dokumentin osasta on löydettävissä. Johdantokappaleen ei sisällysluettelon rinnalla tarvitse olla ylimääräistä toistoa, sillä pelkän sisällysluettelon otsikoinnin perusteella saattaa olla vaikeaa arvioida sisältääkö kyseinen alaluku käyttäjälle olennaista tietoa. Lisäksi johdatusta oppaassa käytettyihin merkintöihin olisi kaivattu etenkin niissä aineiston oppaissa, joissa läpi koko dokumentin oli käytetty erilaisia muotoilukeinoja ja ikoneita merkitsemään erilaista tietoa.

Selvää tarkoitusta huomioida eri käyttäjäryhmiä löytyi ainoastaan epilaattorin käyttöoppaasta, vaikka useiden laitteiden kohdalla esimerkiksi aloittelevien ja edistyneempien käyttäjien tarpeisiin olisi ollut hyvä keskittyä erikseen. Tällaisia laitteita ovat esimerkiksi tallentava digisovitin ja DVD-soitin. Molemmissa laitteissa on erittäin paljon toimintoja, joista ei aloittelevalla käyttäjälle ole paljonkaan hyötyä. Myöskään pienen tilan ei tarvitse olla esteenä oppaan räätälöimiselle useita erilaisia käyttäjäryhmiä ajatellen. Epilaattorin käyttöoppaassa huomioitiin vain neljässä sivussa aloittelevat tai herkkäihoiset käyttäjät ja toisaalta kiireiset ja epilointiin jo tottuneet käyttäjät.

Käyttäjäryhmien huomioinnin puutteessa erilaisia aloitusohjeitakaan ei yhdenkään aineiston oppaan sisällä esiintynyt useampia. Yksiselitteisesti aloitusohjeeksi tunnistettavia osioita oli kahdessa oppaassa, ja näistä vain matkapuhelimen käyttöoppaassa se oli otsikoitu aloitusinformaatiolle tyypillisillä sanoilla ”Näin pääset alkuun”.

Useissa oppaissa esiintyi sen sijaan kappaleita, joiden otsikkona oli useimmiten ”tarkoituksenmukainen käyttö”. Kappaleen sisältö kertoo lyhyesti, millaiseen käyttöön laite on suunniteltu, ja sitä seurasi monissa oppaissa lista laitteen myyntipakkauksen sisällöstä. Tällainen tieto vastaa siinä mielessä Pricen ja Kormanin kuvausta aloitustiedon sisällöstä, että se koskee itse laitteen ominaisuuksia ja pohjustaa varsinaisen käytön aloitusta. Luettelo pakkauksen sisällöstä auttaa Pricen ja Kormanin mukaan varovaista käyttäjää varmistumaan, että hänellä on kaikki tarvittavat osat koossa. Kuvatunlainen tieto vaikuttaa kuitenkin varsin laitekeskeiseltä aloitukselta käyttämiselle. Myös

otsikointi näyttäisi vihjaavan siihen, että tämäntyyppiset kappaleet on lisätty oppaisiin enemmän takuun rajaamissyistä kuin sulavan aloituksen luomiseksi käyttäjälle.

Voidaan siis sanoa, että johdanto- ja aloitusinformaatiota oli tässä aineistossa vain erittäin alkeellisessa muodossaan. Tutkimuksen lähteistä tai aineistosta ei löytynyt perusteltuja syitä siihen, miksi näin olisi. On mahdollista, että suuremmalla aineistolla tulos olisi erilainen, mutta pidän epätodennäköisenä, että aineiston laajuus olisi ainoa vaikuttava tekijä tämän informaatiotyypin suppealta vaikuttavassa esiintymisessä.

### ***5.3. Taustatieto ja lunttietieto – koska kaikkea ei voi oppia***

Varsinaiseen käyttöön perehdyttävien ohjeiden ja laitteen toiminnasta kertovan, käytölle olennaisen tiedon lisäksi hyvä opas sisältää myös laajempaan kontekstiin liittyvää, joillekin käyttäjille potentiaalisesti hyödyllistä taustatietoa. Taustatieto auttaa käyttäjää nimenomaan odottamattomissa ongelmatilanteissa. Taustatiedon avulla käyttäjä voi rakentaa oikeisiin tietoihin perustuvan mielikuvan laitteen toiminnasta ja soveltaa näin sen ominaisuuksia aiempaa monipuolisemmin. Kuten Minsky artikkelissaan toteaa, yllättävän tilanteen sattuessa ihminen pyrkii nimenomaan rakentamaan uudenlaisen henkisen mallin tilanteesta käsillä olevan tiedon perusteella (Minsky, 1974, 3.8. Frames as paradigms).

Taustatiedon puuttuessa vaihtoehtona saattaa olla, että käyttäjälle muodostuu vääränlainen tai liian kapea mielikuva laitteen käyttömahdollisuuksista. Yllättäen

ilmennyt ongelma saattaa myös tulla virheellisesti tulkituksi viaksi, jota on mahdotonta korjata. Myönteinen havainto oli, että kaikki aineiston käyttöoppaat sisälsivät taustatietoa jossain määrin.

Ylivoimaisesti yleisin taustatieto-osio käyttöoppaissa oli laitteen teknisiä tietoja sisältävä taulukko. Tämä oli myös lähes kaikissa oppaissa sijoitettu oppaan loppuosaan, mistä sen löytää pitkään selaamatta, mutta toisaalta siihen ei kompastu varsinaisen käyttöohjemateriaalin keskellä. Pesukoneen käyttöopas erottui jälleen muista oppaista teknisen tiedon sijoituksellaan. Tiedot löytyivät jo oppaan kansisivulta heti otsikon alta, mikä olisi ollut huomattavasti optimaalisempi paikka muuntyyppiselle tiedolle, esimerkiksi sisällysluettelolle.

Myös muita taustatietoja, kuten kanavakoodeja television käyttöoppaassa ja vaatteiden pesumerkintöjä pesukoneen oppaassa, oli lisätty paikoin vaihteleviin kohtiin opasta. Tämä näyttäisi viittaavan siihen, että oppaiden suunnittelussa kiinnitetään jo huomiota siihen, millainen tieto on taustatiedon tyyppistä, tarvittaessa oppaassa tarjolla olevaa tietoa. Se, miten tieto olisi tehokkainta muotoilla ja mihin se kannattaisi oppaassa sijoittaa, vaikuttaa kuitenkin jäävän usein vielä sattuman varaan. Esimerkiksi pesukoneen oppaassa olevien, sinänsä erittäin hyödyllisten pesumerkintöjen arvoa käyttäjälle vähentänee se, että ne löytyvät keskeltä opasta, eikä oppaan rakennetta ole valottamassa edes sisällysluettelo.

Moneen oppaaseen on sisällytetty myös vianetsintäosio, jonka Price ja Korman laskevat myös olennaiseen taustatietoon kuuluvaksi. Herääkin kysymys, miksei

vianetsintää löytynyt kaikista aineiston laitteista, vaikka mahdollisia käyttäjän itsensä ratkaistavissa olevia vikoja saattaa esiintyä niissä kaikissa. On mahdollista, että vianetsintäosion laajuus on tilan puutteessa ensimmäisiä kohteita, joista suunnittelussa säästetään. Kuitenkin on kyseenalaista, kuinka arvokas liiaksi typistetty vianetsintäosio on: Askelmittarin käyttöoppaan vianetsintä sisältää ainoastaan yhden esimerkin mahdollisesti esiintyvistä viasta, joka sekin liittyy askelmittarin pääasiallisen käytön kannalta toisarvoiseen toimintoon, radioon. Niin ikään taustatietoa tulisi käyttöoppaaseen sisällyttää siinä määrin kuin se on tarpeellista käyttäjälle, ei niinkään sen mukaan mitä oppaaseen tilan puitteissa sattuu sopimaan.

Taustatietoa selkeämmin muotoaan ja paikkaansa käyttöoppaissa hakee muistin virkistämiseen erikoistunut lunttitieto. Pricen ja Kormanin mukaan tällainen tieto esiintyy tyypillisesti fyysisestä käyttöoppaasta erillisillä, usein kovitetuilla liuskoilla, jotka on helppo sijoittaa laitteen läheisyyteen. Tällaiselle tiedolle on tyypillistä, että siihen turvaututaan, kun jokin laitteen peruskäytön yksityiskohdista pääsee unohtumaan ja siksi sen olennainen tuntomerkki onkin, että se on helppo löytää ja se voidaan irrottaa itse käyttöoppaan yhteydestä. Lunttitiedon vahva puoli on, että siihen turvautuminen käy nopeammin kuin relevantin kohdan etsiminen käyttöoppaasta. Siksi epäedullinen sijoitus saattaa eliminoida sinänsä hyvin suunnitellun lunttitiedon.

Vain kahdesta aineiston käyttöoppaasta löytyi tietoa, joka ylipäänsä sopii tämänkaltaisen tiedon kuvaukseen. Pyykinpesukoneen käyttöoppaassa oli kattava taulukko pesuohjelmista ja digisovittimen oppaassa puolestaan oli

kaavio valikkohierarkiasta. Näitä sinänsä erittäin hyvin lunttiedoksi sopivia osia ei kuitenkaan ollut mahdollista erottaa käyttöoppaasta tai edes löytää niitä nopeasti opasta selaamalla.

Tämän aineiston perusteella lunttitietoa on vielä vaikeaa selvästi erottaa taustatiedosta, vaikka Pricen ja Kormanin mukaan eroja näillä informaatiotyypeillä on tarkoituksenmukaisesti suunniteltuina paljonkin. Vaikuttaa siltä, että eniten muutoksia asian korjaamiseksi vaaditaan käyttöoppaan fyysisissä ominaisuuksissa. Irroitettavia sivuja, tarroja tai irtoliuskoja hyödyntämällä tärkeimmät laitetta koskevat ohjeet saattaisivat löytää paikkansa kodin elektronisten laitteiden välittömässä läheisyydessä nykyistä useammin. Vaikka tällaiset ratkaisut dokumentaation suunnittelussa usein merkitsevät lisäkustannuksia, on myös todennäköistä, että lisänäkyvyys hyvin suunnitellulle käyttöohjeelle tuo ajan mittaan rahanarvoista etua.

#### ***5.4. Harjoittava tieto – puuttuva informaatiotyyppi***

Kaikista käsitellyistä informaatiotyypeistä vähiten merkkejä aineistosta oli löydettävissä harjoittavasta tiedosta. Harjoittavalle tiedolle tyypillisiä vaiheittaisia ohjeita, joihin on liitetty yksityiskohtaisia selityksiä kustakin vaiheesta, löytyi vain harvoja. Nämäkään eivät eronneet vaiheittaisesta informaatiotyypistä siinä määrin, että ne voitaisiin luokitella omaksi tyyppikseen. Tällaisista ohjeista ei ollut huomattavissa pyrkimystä antaa käyttäjälle mahdollisuutta hypätä selittävien osien yli tai toisaalta tehdä tutoriaalista kokonaan omaa osiotaan ja tarjota lyhyempi ohjeistus muualla. Myöskin käytännön esimerkkejä oli oppaissa käytetty erittäin niukasti.

Ainoastaan matkapuhelimessa harjoittavaa tietoa sisältävä ohjelma oli tarjolla itse laitteessa, mutta sen, kuten muidenkaan aineiston laitteiden, painetussa käyttöohjeessa ei tällaista osiota ollut. Hackos ja Stevens, kuten myös Price ja Korman kuitenkin puhuvat harjoittavan tiedon suunnittelusta nimenomaan osana painettua käyttöopasta. Price ja Korman käsittelevät jopa erillisenä informaatiotyypinä tietokonepohjaista tai muuten elektronista harjoitusohjelmaa, joten heidänkään näkemyksensä mukaan painettua harjoittavaa osiota ei ole suositeltavaa korvata elektronisella versiolla.

On mahdollista, että suuremmasta kodin elektroniikkalaitteiden käyttöopasotannasta olisi harjoittavaa tietoa löytynyt enemmän. Koska tässä aineistossa se kuitenkin loisti varsin selvästi poissaolollaan, ei ole perusteetonta ounastella sen kertovan jotain harjoittavan tiedon yleisyydestä tai paremminkin harvinaisuudesta painetuissa käyttöoppaissa. Tämän aineiston osana oli useita oppaita laitteille, joiden käyttäjät olisivat erittäin todennäköisesti hyötynet harjoittavasta osiosta. Oli kyse sitten vasta-alkajasta tai kokeneemmasta käyttäjästä, esimerkiksi hiomakoneen tai askelmittarin käytön aloittamisessa esimerkit tyyppillisistä käyttötavoista ja käytännönläheisestä opastuksesta ovat hyvin arvokas lisä laitteen varsinaisten toimintojen käyttöön opastavan ohjeistuksen lisäksi.

### ***5.5. Käyttöoppaiden visuaalisuus***

Tämän tutkielman kolmannessa luvussa käsiteltiin Kostelnickin ja Robertsinkin näkemyksiä dokumenttisuunnittelun vaikutuskeinoista dokumentin eri



visuaalisuuden tasoilla ja visuaalisen sosiaalisemiotiikan piirissä havaittuja rakenteellisia painotuskeinoja. Nämä ammattiviestinnän visuaalisuuden aspektit saattoivat ensisilmäyksellä vaikuttaa teoreettisilta, mutta vaikutelma hälveni, kun ryhdyin tarkastelemaan niiden avulla käyttöoppaiden ulkonäköseikkoja. Tutkittavien käyttöoppaiden eri visuaalisten tasojen ja korostetun tiedon erittely paljasti, että teoria keskustelee käytännön kanssa varsin hyvin.

### **5.5.1. Visuaalisuus sisätasolla**

Sisätasolla, dokumentin visuaalisella ruohonjuuritasolla, tapahtuvat muutokset ovat pieniä ja vaikuttavat huomaamattomilta, mutta vaikuttavat kuin varkain koko dokumentin yleisilmeeseen. Tekstin lihavointi, varjostus ja kursivointi, kirjasinlajin valinta ja isojen kirjainten käyttö ovat kaikki sisätason suunnitteluvalintoja ja niiden toiminta perustuu saman tehokeinon suureen toistuvuuteen.

Aineistossa käyttöoppaiden sisätasolla havaittavissa olevat ratkaisut olivat pitkälti ennalta arvattavissa. Oppaiden leipätekstissä käytetyt kirjaintyytit olivat kautta linjan selkeitä ja helppolukuisia, joskin sekä antiikva- että groteski-kirjaintyyppiä esiintyi. Muun muassa Itkonen suosittelee antiikvoja käytettäväksi painetun materiaalin leipätekstissä groteskien sijasta, sillä päätteelliset antiikva-kirjaintyytit ohjaavat silmää ja auttavat pysymään paremmin rivillä (Itkonen, 2003, 63). Erilaisia kirjasinlajeja oli käytetty kaikissa oppaissa hyvin johdonmukaisesti, mitä ei valitettavasti voi sanoa lihavoinnin ja kursivoinnin käytöstä. Lihavointi, kursivointi ja alleviivaus ovat erinomaisia

keinoja merkitä esimerkiksi näppäinten nimiä, valikkotekstejä tai erityisen tärkeitä tekstipätkiä. Kuitenkin, mikäli saman oppaan sisällä käytetään esimerkiksi lihavoitua milloin missäkin tarkoituksessa, on mitä ilmeisintä, että dokumentin sisätason johdonmukaisuus kärsii.

Esimerkiksi digisovittimen käyttöoppaassa kursivoinnin, lihavoinnin ja isojen kirjainten käytön sinänsä selkeäksi tarkoitettu logiikka kompastelee läpi koko oppaan. Tekstin tehostekeinoilla oli tarkoituksena saada näyttötekstit, näppäimet ja pienet alaotsikot erottumaan varsinaisesta tekstistä, mutta koska näitä elementtejä on jokaista yksittäistä oppaan aukeamaa kohti varsin suuri määrä ja koska tehokeinot eivät esiinny tekstissä johdonmukaisesti, on lopputuloksena varsin sekavaksi jäävä vaikutelma oppaan sisätasosta.

DVD-soittimen käyttöoppaan sisätasolla taas oli huomattavampi pyrkimys visuaaliseen ytimekkyyteen: lihavoitua ilmaisee ainoastaan alaotsikoita, isot kirjaimet merkitsevät vain audiovisuaalisten laitteiden yhteydessä viliseviä lyhenteitä ja kursiivi painottaa erityisen huomionarvoista tietoa. Tämän oppaan visuaalinen yleisvaikutelma hyötyy selvästi maltillisista sisätason muotoiluvälinoista ja todistaa, että sinänsä pienillä päätöksillä voidaan parantaa koko dokumentin ulkonäköä.

### **5.5.2. Visuaalisuus välitasolla**

Ylivoimaisesti eniten aineiston oppaista löytyi visuaalisuuden ongelmia välitasolta, missä oman hahmotettavan muotonsa saavat erilaiset itsenäiset

tekstikokonaisuudet, kuten kappaleet ja listat. Kuten aiemmin todettiin, yksi suurimmista ongelmista käyttöoppaista löytyneessä vaiheittaisessa tiedossa oli, etteivät eri vaiheet erottuneet selkeiksi numeroiduiksi listoiksi ja toisaalta numerointia esiintyi myös listoissa, joissa sillä ei ollut silmännähtävää merkitystä. Tämä on siis ongelma paitsi vaiheittaisen tiedon omaksumisen kannalta, myös selkeän välitason suunnittelun kannalta. Välitason jäsentelyelementtejä – listamerkkejä, otsikoita ja tekstikokonaisuuksien taustaväriä – käyttämällä voidaan lukijaa auttaa yhdellä silmäyksellä hahmottamaan tekstin rakenne yhdellä sivulla, ja näin vaikkapa erottamaan vaiheittainen tieto muista informaatiotyypeistä.

Herkimmin epäyhtenäisyyttä näyttäisi aineiston perusteella esiintyvän nimenomaan listamerkkien käytössä. Laitteesta ja oppaan pituudesta riippumatta lähes kaikissa oppaissa oli epäyhtenäisesti merkityjä listoja ja mitä enemmän erilaisia listamerkkejä oppaassa esiintyi, sitä useammin ne vaihtelivat listasta toiseen mielivaltaiselta vaikuttavalla tavalla.

Jokainen aineiston opas sisälsi myös eritasoisia alaotsikoita. Niiden hierarkian läpinäkyvyys sekä sisällysluettelossa että itse tekstissä on avainasemassa, kun lukija pyrkii säilyttämään laajemman käsityksen asiayhteyksistä. Listamerkkien käyttöön verrattuna alaotsikot oli kautta linjan merkitty huomattavasti johdonmukaisemmin, mutta epäyhtenäisiä alaotsikkomuotoilujakin aineistossa oli siinä määrin, että tämän aineiston visuaalisista tasoista välitason voidaan katsoa olevan ongelmallisimman.

### 5.5.3. Visuaalisuus ylätasolla

Ylätasolla, kuvien, taulukoiden ja kaavioiden graafisella vaikutusalueella keskeisessä asemassa ei ole enää teksti, vaan tavalla tai toisella kuvallisesti ilmaistu informaatio. Ylätasolle tyypillisiä elementtejä löytyi aineistosta odotettua vähemmän ja niiden funktiot oppaissa vaikuttivat rajoittuneilta. Tässä tutkimuksessa ei ole mahdollista kommentoida kuva- ja taulukkoelementtien käyttötarkoitusten monipuolisuutta käyttöoppaissa, siihen aineiston ja tutkimuskysymyksen laajuus ei riitä. Silti oppaiden visuaalista ylätasoa tarkasteltaessa voidaan todeta, että aineiston oppaiden kuvat havainnollistivat varsin usein joko kyseiselle alaluvulle olennaista valikkonäkymää tai käytettävissä olevien näppäinten sijaintia. Pääasialliset kuvien käyttötarkoitukset tässä aineistossa vaikuttivat rajoittuvan näihin kahteen ja lopputulos oli miltei väistämättä, että oppaiden ylätasot näyttivät yksitoikkoisilta.

Parhaimmillaan dokumentissa käytetyt kuvat havainnollistamisen lisäksi rytmittävät ja tuovat vaihtelua tiedon omaksumiseen. Näin kuvitus toimi esimerkiksi matkapuhelimen käyttöoppaassa, jossa jokaista valikkoa käsittelevän alaluvun otsikon yhteydessä esiintyi kuvake, joka symboloi kyseistä alavalikkoa puhelimen päävalikossa. Lisäksi esimerkiksi hiomakoneen ja epilaattorin käyttöoppaiden kuvalliset ohjeet toimivat paitsi varsinaista opasta havainnollistavana kuvituksena, myös kuvallisena pikaohjeena ja vihjeenä erilaisista käyttötavoista, joita varsinaissa oppaassa ei oletettavasti ollut tilaa käsitellä (ks. liite 3). Jos käyttöoppaan kuva-elementtejä hyödynnetään tähän tapaan samalla kertaa useilla eri tavoilla, ne eivät enää vain vie tilaa tekstiltä, vaan muodostavat oman täysipainoisen visuaalisen tasonsa dokumenttiin.

#### 5.5.4. Visuaalisuus ulkotasolla

Dokumentin suunnittelun viimeinen ja monella tavalla ilmiselvimmältä vaikuttava taso on ulkotaso. Käyttöoppaiden ulkoasusta puhuttaessa ensimmäinen miellelyhtymä koskee usein lähinnä juuri ulkotasoa. Aineisto viittaisi myös siihen, että ulkotasolla käyttöoppaan visuaaliseen suunnitteluun kiinnitetään tarkempaa huomiota kuin muilla tasoilla. Ulkotason olennaiset elementit, kuten kansikuvat, pääotsikot, painopaperin laatu ja läpi dokumentin kulkevat yhdistävät linjat erottuivat selkeästi aineiston visuaalisista puolista parhaiksi.

Aineiston oppaat oli enimmäkseen taitettu kokojen A4 ja A7 välillä vaihteleviksi vihkosiksi. Joukossa oli vain yksi yksisivuinen, kokoontaitettava opas. Kaikissa vihkomuotoisissa oppaissa painopaperi oli laadukasta ja usein kiiltäväpintaista, mikä olisi huolellisen sisällön muotoiluun yhdistettynä saanut nämä käyttöoppaat näyttämään enemmän laadukkailta esitteiltä, kuin lakisääteiseltä dokumentilta. Erityisesti hiomakoneen oppaassa laadukas painomateriaali oli ristiriidassa sekavasti muotoillun sisällön kanssa.

Värejä oli usein kansigrafiikoissa, mutta oppaan sisälehdillä värit olivat hyvin harvinaisia. Onkin mahdollista, että jo korkeiden kustannusten takia erittäin harva käyttöopas on värillinen alusta loppuun. Siksi kuitenkin yhdenkin tehosteväriin käyttäminen läpi oppaan toimii tehokkaasti ulkotason koherenssin hyväksi ja samalla värillä voidaan tarpeen tullen myös korostaa tärkeää kuvan tai tekstin osaa. Yksityiskohtien esiin tuominen värin avulla tunnetaan myös

rakenteellisen merkityksenluomistavan soveltamisena huomattavuutta hyödyntäen. Aineistossa tehosteväriä käytettiin epilaattorin ja matkapuhelimen käyttöoppaissa. Valitettavasti väri korosti vain jälkimmäisessä valikkopolkuja ja kuvien osia. Epilaattorin ohjeessa väri esiintyi väliotsikoissa, mutta ei juurikaan muualla korostustarkoituksessa.

Tehosteväriin lisäksi on myös monia muita keinoja saada tärkeä tieto erottumaan tekstistä tai kuvasta. Visuaalisen sosiaalisemiotiikan rakenteellista merkityksenluomistapaa käsittelin alaluvussa 3.2.2. Sen ilmenemistä aineistossa voidaan mielestäni parhaiten havainnollistaa tarkastelemalla tekstiosia, joita oppaissa oli korostettu muun sisällön seasta erityisen tärkeänä turvallisuutta tai käyttömukavuutta koskevan sisältönsä vuoksi.

### **5.5.5. Korostettu tieto sosiaalisemiotiikan näkökulmasta**

Kävi ilmi, että sosiaalisemiotiikan näkökulmasta mielenkiintoisia kuvia oli aineiston oppaissa vähän. Sen sijaan on kiinnostavaa, kuinka kuvissa toimivat korostuskeinot esiintyvät yhtälailla tekstissä ja sen muodostamissa visuaalisissa kokonaisuuksissa. Tekstin korostaminen ei kuitenkaan sinänsä riitä, vaan lukijan on osattava myös suhteuttaa sen antama uusi, tärkeä tieto asiayhteyteen, jotta muodostumassa oleva toimintamalli saisi oikeanlaisen painotuksen. Käytännössä laitteen käyttäjä esimerkiksi tarkistaa varoitustiedon motivoimana aina ennen käyttöä, että sähköliitännät ovat kunnossa ennen verkkovirran kytkemistä. Rakenteellisen merkityksenluomistavan avulla voidaan

nimenomaan säädellä käyttäjän tekemiä tulkintoja korostetun tiedon yhteydestä meneillään olevaan laitteen käyttötapautumaan.

Varoitusten ja lisähuomautusten huomattavuutta oli esimerkiksi DVD-soittimen käyttöohjeessa lisätty kääntämällä ”Huom.”- ja ”Varoitus” -otsikoiden mustavalkoisuus päinvastaiseksi: otsikkorivi oli koko leveydeltään musta ja teksti valkoista, jolloin korostettuja tekstejä todellakin oli vaikeaa olla huomaamatta. Tällainen vastakohtaisuuden hyödyntäminen tekstin korostuskeinona siis toimii, mutta DVD-soittimen oppaan tapauksessa uhkasi jo kääntyä itseään vastaan oppaan ulkotasoa tarkasteltaessa. Kokonaisuutena opas sisälsi nimittäin niin paljon tällaisia käänteisesti mustavalkoisia otsikkopalkkeja, että opasta paljon käyttävä lopulta todennäköisimmin turtuu niiden määrään.

Myös informaatioarvoa käyttäen tuodaan esille useassakin oppaassa tärkeää turvallisuustietoa. Laitteen toimintoihin liittyvät erityiskorostetut käyttövinkit tai turvallisuusohjeet oli sijoitettu toiminnon käyttöohjeen jälkeen. Tällöin ne visuaalisessa mielessä selkeästi muotoillun ohjeen kanssa muodostivat myös ulkomuotonsa puolesta vertikaalisen linjan. Visuaalisessa sosiaalisemiotiikassa sen on katsottu merkitsevän kontrastia ihanteen ja todellisuuden välillä. Visuaalisen viestin puolesta tällainen asettelu viestii ensin ihannetilanteen, eli toiminnon toimimisen siten, kuin se on suunniteltu ja sitten todellisuuden asettamat rajoitukset, eli käyttötilanteeseen liittyvän potentiaalisen vaaran. Samanlaista asettelua vaiheittaisissa ohjeissa, eli varoitusten ja muiden selittävien osien sijoittamista heti ohjeen jälkeen, kehottavat käyttämään myös

Price ja Korman (Price & Korman, 1993, 243). Tässäkin informaatiotyyppien muotoiluohjeet ja visuaalisen muotoilun optimoiminen kulkevat käsi kädessä ristiriidatta.

Tärkeiden huomautusten erottaminen taustavarjostuksella tai yksinkertaisilla kehyksillä oli myös aineiston oppaissa paljon käytetty keino. Paitsi tekstin korostuneisuutta, kehykset lisäävät myös kehysten sisällä olevan sisällön yhtenäisyyttä. Esimerkiksi digisovittimen televisioon, videonauhuriin ja vahvistimeen kytkemistä koskevassa ohjeessa eri vaiheisiin liittyvät kuvat on yhdistetty viiden kuvan kokonaisuudeksi kehyksellä ja tekstiohjeen kanssa yhtenevä numerointi liittää tekstin ja kuvasarjan toisiinsa (ks. liite 4).

Yllä olen käsitellyt tutkimusaineiston analyysin löydöksiä informaatiotyyppien sekä yleisen visuaalisuuden kannalta. Kuudennessa ja viimeisessä luvussa palaan edellisen luvun tärkeimpiin löydöksiin ja pyrin kiteyttämään tutkimuksen olennaisimmat tulokset johtopäätöksiksi. Lisäksi otan esiin joitakin mahdollisia jatkotutkimuskohteita tulevaisuuden varalle.

## **6. PÄÄTÄNTÄ**

Tutkimus tukee johdantoluvussa esittelemiäni hypoteeseja. Käyttöoppaiden ohjetekstisisältö oli luokiteltavissa kirjallisuudesta nousseiden informaatiotyyppien avulla, joskaan harjoitettavaa informaatiotyyppiä ei oppaista löytynyt lainkaan. Kävi myös ilmi, että informaatiotyyppien ulkoasu ei kaikkialla ollut kyseiselle tyyppille suositeltavin ja että dokumenttien ulkoasun



suunnittelussa oli myös havaittavia puutteita. Toisaalta totesin, ettei ristiriitaa ollut onnistuneen dokumentin suunnittelun ja onnistuneen informaatiotyyppien muotoilun välillä. Toisin sanoen visuaalisen retoriikan vaikutuskeinot toimivat harmoniassa huolella muotoillun ohjetiedon kanssa ja vahvistavat sen välittymistä. Vaikuttaa siltä, että visuaalisen retoriikan ja sosiosemiotiikan näkökulmia olisi hyödyllistä yhdistellä enemmän informaatiotyyppien tehokkaisuuteen muotoiluratkaisuihin esimerkiksi alan koulutuksessa.

Tutkimus osoitti, että suurin yksittäinen ongelma kaikkien informaatiotyyppien kohdalla, mutta erityisesti vaiheittaisen ja kuvailevan tyyppien välillä oli niiden erottaminen toisistaan. Kaikilla käsitellyillä informaatiotyypeillä on omat tärkeät funktionsa ohjetekstissä ja vaikka ne väistämättä risteävät siellä täällä, ne pääsevät varsinaisesti oikeuksiinsa vain jos ne eivät esiinny toisiinsa sotkeutuneina. Vaiheittainen ja kuvaileva tieto ovat luonteeltaan hyvin perustavanlaatuisia ja muodostavat suuren osan käyttöoppaiden sisällöstä. Siksi on suuri vaara, että molempien viesti rapautuu, mikäli ne eivät esiinny riittävän selvästi erillisinä informaatiotyypeinä sekä asiasisällön puolesta että visuaalisesti.

Erityisesti johdanto- ja aloitusinformaatiotyyppijä koskeva löydös oli, että molemmat olivat hyvin alkeellisessa muodossaan. Johdantoinformaatioon kuuluvia sisällysluetteloita lukuunottamatta näitä tyyppijä oli oppaissa niukasti ja ne oli sijoitettu pirstaleisesti. Aineisto ei paljastanut selkeitä syitä siihen, miksi johdanto- ja aloitustyyppijä ei käytetty enemmän. Selviä todisteita ei ainakaan löytynyt siitä, että näitä informaatiotyyppijä olisi jouduttu supistamaan tilan

puutteessa, sillä kävi ilmi, että johdanto- ja aloitusinformaatio voidaan esittää tilan puolesta myös säästeliäästi. Näitä informaatiotyyppisiä koskevat tulokset viittaavat siihen, että oppaat suunnitellaan yhä jossain määrin laitekeskeisesti. Tässä aineistossa käyttäjää ja erilaisia käyttötilanteita tukevat informaatiotyypit, kuten johdanto- ja aloitusinformaatio jäivät varsin irtonaisiksi. Tämä viittaa siihen, että käyttäjää ei ole asetettu lähtökohtaisesti tärkeimmäksi dokumentteja suunniteltaessa.

Käytön tueksi, muttei ulkoa omaksuttavaksi, tarkoitetut taustatieto ja lunttitieto puolestaan eivät vaikuttaneet kovin hyvin jäsenynteiltä aineistossa, ja etenkin niiden sijoitus oppaassa vähensi niiden arvoa valitettavan paljon. Vaikuttaa siltä, että näissä kahdessa informaatiotyypissä piilee koko laitteen arvo ja käyttömukavuutta lisäävä potentiaali, jos ne integroidaan dokumentaatioon huolellisesti. Ihannetapauksessa loppuun asti mietitty lunttitiedon asettelu auttaa käyttäjää perustoimintojen käyttämisessä ja taustatieto tarjoaa oleellista lisätietoa erilaisissa, yllättävissäkin tilanteissa. Tällöin dokumentaatio toteuttaa tehtävänsä huomattavasti paremmin, kuin silloin, jos se kattaa vain laitteen perusominaisuuksien käytön vaiheittaisen ja kuvailevan tiedon avulla.

Harjoittavaa tietoa ei, yllättävää kyllä, aineistossa esiintynyt lainkaan. Tämä löydös oli ainoa, jota en ennakoanut hypoteesiä muodostaessani. Vaikka hypoteesissani en suoranaisesti oletanut löytäväni kaikkia käsiteltyjä informaatiotyyppisiä aineistosta, oli silti odottamatonta, että yksi niinkin olennaiselta vaikuttava informaatiotyyppi loisti poissaolollaan aineistossa. Tarpeettomana harjoittavaa tietoa ei voida pitää sille määriteltyjen

tuntomerkkien perusteella, ja aineiston suppea kokokaan tuskin selittää puutetta täysin. Harjoittavan tiedon puuttumiseen tästä aineistosta ei tässä tutkimuksessa voida tarjota tyhjentävää selitystä, mutta on mahdollista, että tällainenkin puute viittaa dokumentaation laitekeskeiseen suunnitteluun. Toivon, että jatkotutkimus aiheesta selvittää tarkemmin niitä syitä, joiden perusteella harjoittavaa tietoa ei painetussa dokumentaatiossa hyödynnetä lainkaan.

Ongelmat, joita esiintyi oppaiden visuaalisessa asussa juonsivat juurensa pääosin johdonmukaisuuden puutteeseen, erityisesti välitasolla. Varsinkin erilaisten listojen ja otsikoiden merkitsemisen johdonmukaisuus katkeili taajalti. Onnistuneita ja käyttökelpoisia visuaalisia ratkaisuja aineistossa esiintyi kyllä, mutta toimiakseen useimmat niistä vaativat pitkäjänteistä käyttöä läpi dokumentin. Dokumentin visuaalinen koherenssi säilyy vain, jos toimivasta ratkaisusta pidetään kiinni kaikissa dokumentin osissa.

Tutkimus on monessa mielessä suppea, eikä se oletettavasti paljastanut kaikkia käyttöoppaiden ongelmista. Jos tämän työn avulla voin kuitenkin kiinnittää huomiota joihinkin käyttöoppaissa esiintyviin kehityskohteisiin, olisi teknisen viestinnän ammattilaisilla mahdollisesti jälleen lisää keinoja jatkaa kamppailua parempien käyttöohjetekstien puolesta. Tämän työn keskeiset tutkimuskysymykset pureutuvat myös niihin syihin, jotka piilevät oppaiden ja laitteiden virheellisten, jopa vaarallisten käyttötapojen takana. Pidänkin todennäköisenä, että muiden samankaltaisten tutkimusten avulla voitaisiin lopulta kehittää myös käyttöoppaiden suunnittelun lähtökohtia ja näin ehkä muuttaa myös käyttäjien kielteistä käsitystä oppaiden hyödyllisyydestä.

Mielestäni on tärkeää, että informaatiotyyppjä tutkitaan jatkossa lisää ja että huomiota kiinnitetään niiden esiintymiseen yhä erilaisia laitteita koskevissa käyttöoppaissa. Lisäksi on luonnollisesti tärkeää, että lukijoiden reaktioita informaatiotyyppihin ja käyttöoppaiden visuaaliseen asuun kartoitetaan tarkemmin. Lukijoiden reaktioiden tutkimista eri tilanteissa painottivat myös jo Karreman, Ummelen ja Steehouder (2005, 331). Olisi myös mielenkiintoista tietää, rohkaiseeko informaatiotyyppien monipuolinen käyttö ja oppaiden visuaalisen asun parantaminen käyttäjää palaamaan dokumentaation pariin useammin laitteen käytön aikana.

Lopulta tämä tutkimus on osoittanut, että informaatiotyyppjä ja visuaalisuutta käsittelevä tutkimus teknisen viestinnän alalla on vasta alkumetreillään. Monia mielenkiintoisia kysymyksiä jää vielä ratkaistavaksi ja useita mahdollisia yhtymäkohtia muihin alan tutkimuksen alueisiin jää tulevaisuudessa tutkittavaksi. Edelleen tämä työ on vahvistanut, että tutkimuksen jatkaminen nimenomaan suomen kieltä käyttäen on kannattavaa myös teknisen viestinnän sanaston ja näin koko alan suomalaisen identiteetin kehittämisen kannalta.

## **AINEISTOLUETTELO**

Bosch vedenkeitin TWK 11/TWK 12, 2003.

Braun Silk:èpil X'elle 5180 – 5280, 2006.

ElektroHelios TT 8004 pyykinpesukone, 2003.

JVC AV32T20EP/AV28T20EP/AV28T200EP väritelevisio, 2002.

Lidl Z17806 Askelmittari, 2006.

Nokia 1600 matkapuhelin, 2006.

OBH Nordica Harmony kahvinkeitin 2386, 2006.

Parkside käsihiomakone PMS 130, 2005.

ProCaster VF PVR5102T, 2006.

SilverCrest KH 6507 DVD-soitin, 2004.

## LÄHDELUETTELO

- Cobley, Paul 1997. Semiotiikkaa vasta-alkaville ja edistyneille. Sari Vähänen (suom.). Helsinki: Jalava.
- Encyclopedia of communication and information 2002. Schement, Jorge Reina (toim.). New York: Macmillan Reference.
- Hackos, JoAnn T. & Stevens, Dawn M. 1997. Standards for Online Communication. New York: John Wiley & Sons.
- Harrison, Claire 2003. Visual Social Semiotics: Understanding How Still Images Make Meaning. Technical Communication, vol. 50, nro 1. EBSCOhost Communication & Mass Media Complete. Saatavilla: <URL: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ufh&AN=9048006&site=ehost-live>>. 8.12. 2006.
- Herttua, Lea 2007. Kodintekniikka-alalla ennätysten vuosi 2006. Kodintekniikka-alan tiedotusfoorumi. Saatavilla: <URL: [http://www.kotek.fi/news\\_doc/Kotek\\_indeksi06\\_tiedote\\_050207.doc](http://www.kotek.fi/news_doc/Kotek_indeksi06_tiedote_050207.doc)> 12.4. 2007.
- Itkonen, Markus 2004. Typografian käsikirja. Helsinki: RPS-yhtiöt.
- Jewitt, Carey & Oyama, Rumiko 2001. Visual Meaning: a Social Semiotic Approach. Teoksessa van Leeuwen, Theo & Jewitt, Carey (toim.) Handbook of Visual Analysis.. London: Sage Publications Ltd.
- Joenpolvi, Arja 2006. Suomenkieliset käyttöohjeet välillä kiven alla. Etelä-Suomen Sanomat 15.7. 2006.
- Karreman, Joyce 2004. Use and Effects of Declarative Information in User Instructions. New York: Rodopi.
- Karreman, Joyce, Ummelen, Nicole & Steehouder, Michaël 2005. Procedural and Declarative Information in User Instructions: What We Do and Don't Know About These Information Types. IEEE International Professional Communication Conference -konferenssijulkaisussa. Saatavilla: <URL: <http://ieeexplore.ieee.org/Xplore/login.jsp?url=/iel5/10002/32120/01494193.pdf?arnumber=1494193>>
- Kauppinen, Tuire 2003. Käyttöohjeen kääntäminen kääntäjän merkitys hyvälle käyttöohjeelle. Tampereen yliopisto. Kieli- ja käännöstieteiden laitos. Pro gradu -tutkielma.
- Kielilaki 6.6.2003/423, 34§. Suomen laki. Saatavilla: <URL: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423>> 24.5.2007

- Kostelnick, Charles & Roberts, David D. 1998. Designing Visual Language: Strategies for Professional Communicators. Needham Heights (MA): Allyn and Bacon.
- Kodintekniikan myynti. Kodintekniikka-alan tiedotusfoorumi. Saatavilla: <URL: [http://www.kotek.fi/tilastot/Kotek\\_indeksi011206.pdf](http://www.kotek.fi/tilastot/Kotek_indeksi011206.pdf)> 26.4.2007.
- Kress, Gunther & van Leeuwen, Theo 1996. Reading Images: The Grammar of visual design. London: Routledge.
- Laakkonen, Paula 2006. Safety Information in Motorcycle manuals. Tampereen yliopisto. Kieli- ja käännöstieteiden laitos. Pro gradu -tutkielma.
- Minsky, Marvin 1974. A Framework for Representing Knowledge. MIT Media Laboratory. Saatavilla: <URL: <http://web.media.mit.edu/~minsky/papers/Frames/frames.html>>. 24.4.2007.
- Nieminen, Maarit 2003. Kuvan ja sanan suhde ammattikäyttöön tarkoitettujen laitteiden käyttöohjeissa. Tampereen yliopisto. Kieli- ja käännöstieteiden laitos. Pro gradu -tutkielma.
- Price, Jonathan & Korman, Henry 1993. How to communicate technical information : a handbook of software and hardware documentation. Benjamin, Redwood City.
- Schriver, Karen A. 1997. Dynamics in document design. John Wiley & Sons Inc., New York.
- Suojanen, Tytti 2000. Technical Communication Research: Dissemination, Reception, Utilization. Tampereen yliopisto. Kieli- ja käännöstieteiden laitos. Lisensiaatintyö. Saatavilla: <URL: <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/lisuri00001.pdf>> 26.4.2007.
- Utriainen, Hanna 2004. Usability aspects in single-sourced documentation. Tampereen yliopisto. Kieli- ja käännöstieteiden laitos. Pro gradu -tutkielma.
- Valto, Sari 2005. Askelmittareiden luotettavuudessa on eroja. YLE. Saatavilla: <URL: <http://kuningaskuluttaja.yle.fi/node/951> >. 5.5.2007.

## LIITTEET

### Liite 1: JVC väritelevision käyttöopas, sivu 1

Kiitämme tämän JVC-väritelevision hankinnasta.

Lue käyttöohje huolella, jotta oppisit käyttämään uutta televisiotasi oikein.

#### **VAROITUS: PALO- JA SÄHKÖISKUVAARAN VÄLTÄMISEKSI ÄLÄ VIE LAITETTA KOSTEISIIN TILOIHIN TAI SATEESEEN.**

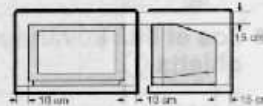
##### **TÄRKEÄÄ:**

- Käytä televisiota vain siihen merkityllä vaihtojännitealueella (AC 220 – 240 V, 50 Hz).
- Älä vaurioita pistotulppaa ja virtajohtoa.
- Kun et käytä laitetta pitkään aikaan, irrota virtajohto pistorasiasta.
- TV:n päävirtakytkin ei katkaise TV-vastaanotinta kokonaan verkosta. Jos tätä TV-vastaanotinta ei aiota käyttää pitkään aikaan, irrota verkkopistoke verkkopistorasiasta.

Vältä väärää asennusta äläkä koskaan sijoita televisiota tilaan, jossa on huono ilmanvaihto.

Kun valitset television sijoituspaikan, lattian ja seinän välisiä etäisyyssuosituksia on noudatettava, myös silloin kun televisio asennetaan ahtaaseen tilaan tai kirjahyllyyn.

Noudata vähimmäisetäisyyssuosituksia turvallisen käytön varmistamiseksi.



**Jos seuraavia varotoimia ei noudateta, televisio tai kaukosäädin voivat vaurioitua.**

**ÄLÄ tuki television tuuletusaukkoja.**

(Jos tuuletusaukot tukitaan sanomalehdellä tai liinalla, kuuma ilma ei pääse ulos.)

**ÄLÄ aseta mitään esineitä television päälle.**

(kuten kosmetiikkaa, lääkepurkkeja, kukkamaljakoita, ruukkukasveja, kuppeja yms.)

**Huolehdi, ETTEI kotelon aukkoihin joudu esineitä tai valu nestettä.**

(Jos vettä tai muuta nestettä joutuu laitteen sisään, voi aiheutua tulipalo- tai sähköiskuvaara.)

**ÄLÄ aseta tulen lähteitä, kuten palavia kynttilöitä television päälle.**

Telesioruudun pinta vahingoittuu helposti. Ole erittäin varovainen, kun käsittelet televisiota. Jos telesioruutu likaantuu, puhdista se pehmeällä ja kuivalla kankaalla. Älä hankaa voimakkaasti. Älä koskaan käytä puhdistus- tai pesuaineita.

Jos laitteeseen tulee vikaa, irrota pistotulppa seinäpistorasiasta ja soita huoltoon. Älä yritä korjata laitetta itse tai avata takalevyä.

##### **SISÄLTÖ**

Käytön valmistelu .....	2
Televisiion painikkeet ja toiminnot .....	7
Kaukosäätimen painikkeet ja toiminnot .....	9
Tekstitelevisio .....	14
Televisiion valikkojen käyttö .....	17
Muut valikkotoiminnot .....	33
Muut valmistelut .....	35
CH/CC-numerot .....	37
Vianetsintä .....	39
Tekniset tiedot .....	42

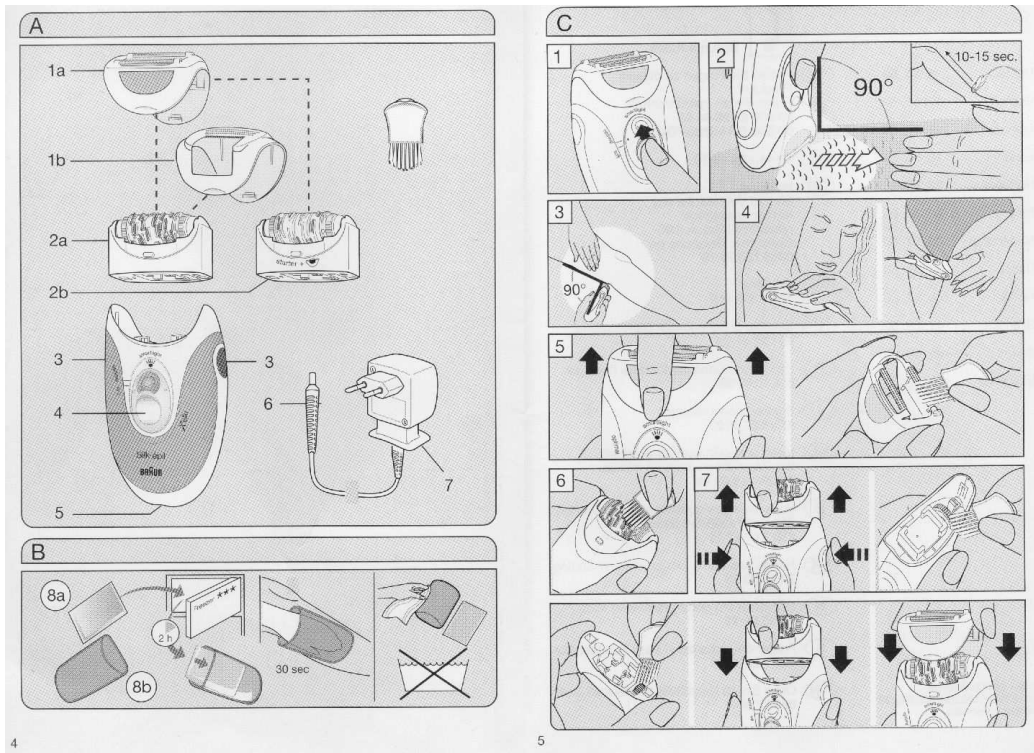


## Liite 2: Parkside käsihiomakoneen turvallisuusopas, sivu 4

### Περιεχόμενα / Tartalom / Spis treści / Obsah / Sisältö / Innehåll / Innhold

- GR **Προσοχή!** Για να μην πάθετε ηλεκτροπληξία, για να μη τραυματιστείτε και για να αποφευχθεί ο κίνδυνος πυρκαγιάς, πρέπει να προσέξετε τα ακόλουθα βασικά μέτρα ασφαλείας όταν χρησιμοποιείτε ηλεκτρικά εργαλεία. Μελετήστε και προσέξτε αυτές τους κανονισμούς, πριν χρησιμοποιήσετε την συσκευή. Λάβετε επίσης υπόψη τους ειδικούς κανονισμούς (για τις συσκευές) στις οδηγίες λειτουργίας. 33 - 36
- H **Figyelem!** Elektromos szerszámok használatánál az áramütés, sérülés és tüzveszély elleni védelem érdekében a következő alapvető biztonsági utalásokat szükséges figyelembe venni. Olvassa el és vegye figyelembe ezeket a rendelkezéseket, mielőtt a készüléket használja. Vegye figyelembe a használati utasításbeli sajátos (készülékre jellemző) rendelkezéseket is. 37 - 40
- PL **Uwaga!** Podczas używania narzędzi elektrycznych należy zasadniczo przestrzegać następujących środków bezpieczeństwa w celu ochrony przed porażeniem elektrycznym, uszkodzeniem ciała wzgl. pożarem. Przed użyciem urządzenia proszę przeczytać niniejsze wskazówki, a następnie przestrzegać ich podczas użytkowania. Przestrzegaj również specjalnych przepisów (specyficznych dla danego urządzenia) w instrukcji obsługi. 41 - 44
- CZ **Pozor!** Při používání elektrických přístrojů je třeba dodržovat následující zásadní bezpečnostní opatření, aby se zajistila ochrana proti elektrické ráně, ohrožení na zdraví a požáru. Před použitím přístroje si tyto pokyny přečtěte a během provozu stroje dodržujte, dbejte i na zvláštní ustanovení (specifické pro přístroje) v návodu k obsluze. 45 - 48
- SK **Pozor!** Pri používaní elektrického náradia je treba dodržiavať nasledovné dôležité bezpečnostné opatrenia kvôli ochrane pred zásahom elektrického prúdu, pred nebezpečenstvom zranenia a požiaru. Tieto nariadenia si prečítajte a vezmite ich na vedomie ešte predtým, ako použijete daný nástroj. Rešpektujte aj zvláštne (pre daný prístroj špecifické) nariadenia, uvedené v návode na obsluhu. 49 - 52
- FIN **Huomio!** Käytettäessä sähkötyökaluja on huomioitava seuraavat perusturvatoimenpiteet sähköiskulta suojaamiseksi sekä loukkaantumista tulipalovaaran varalta: Lue ja huomioi ohjeet ennen laitteen käyttöä. Noudata myös käyttöohjeessa olevia (laitteille ominaisia) erityismääryksiä. 53 - 55
- S **OBS!** Vid användning av elverktyg skall som skydd mot elektriska stötar, fara för skador och brand följande principiella skyddsåtgärder iakttas. Läs och iaktta dessa bestämmelser, innan du använder maskinen. Beakta även speciella bestämmelser (beroende på utrustning) i bruksanvisningen. 57 - 59
- N **Advarsel!** Ved bruk av elektroverktøy må det tas hensyn til følgende grunnleggende vernetiltak for å unngå elektrisk støt, personskader og brannfare. Les og følg disse bestemmelsene for apparatet tas i bruk. Vær også oppmerksom på de spesielle (utstysrelaterte) bestemmelsene i betjeningsveiledningen. 61 - 63

**Liite 3: Braun epilätorin käyttöohje, sivut 4 - 5**



## Liite 4: ProCaster tallentavan digisovittimen käyttöopas, sivu 8

### TELEVISION, VIDEONAUHURIIN JA VAHVISTIMEEN LIITTÄMINEN

#### 1) Kytkeminen TV:hen SCART-kaapelilla

Kytke SCART-kaapelin toinen pää tämän vastaanottimen TV-SCART-liitäntään ja toinen TV:n SCART-liitäntään.

#### 2) Kytkeminen videonauhuriin SCART-kaapelilla

Kytke SCART-kaapelin toinen pää tämän vastaanottimen VCR-SCART-liitäntään ja toinen videonauhurin SCART-liitäntään.

#### 3) Kytkeminen TV:hen RCA-kaapelilla

Kytke 3-johtoisen RCA-kaapelin toisen pää liittimet tämän vastaanottimen VIDEOliitäntään (keltainen), AUDIO L -liitäntään (valkoinen) ja AUDIO R -liitäntään (punainen). Kytke 3-johtoisen RCA-kaapelin toisen pää liittimet TV:n tai hifi-laitteiston VIDEOtuloliitäntään (keltainen), AUDIO L -tuloliitäntään (valkoinen) ja AUDIO R -tuloliitäntään (punainen).

#### 4) Kytkeminen TV:hen RF-kaapelilla

Kytke antennijohto tämän laitteen ANTENNA 1 -liitäntään. Kytke sitten läpιοhjauskaapeli RF LOOP 1 OUT- ja ANTENNA 2 -liitäntöjen väliin. Kytke RF LOOP 2 OUT -liitäntä RF IN -liitäntään RF-antennijohdolla. Kytke tämän laitteen RF OUT -liitäntä TV:n antenniliitäntään RF-antennijohdolla. \* RF LOOP 2 OUT -liitännästä saatava lähtösignaali voi olla liian heikkomatön, koska se heikkenee virittimien kautta kulkiessaan. Jos signaali on liian heikko, käytä antennia RF LOOP 2 OUT -liitännän sijaan.

#### 5) Kytkeminen TV:hen S-videokaapelilla

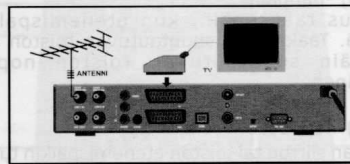
Kytke S-videokaapelin toinen pää tämän vastaanottimen S-VIDEO-liitäntään ja toinen TV:n S-videoliitäntään.

### ANTENNIN LIITTÄMINEN

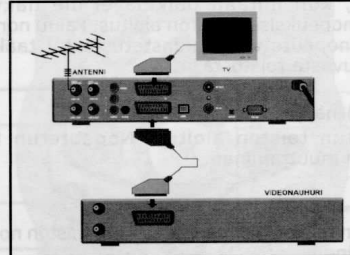
Kytke antennijohto tämän laitteen ANTENNA 1 -liitäntään. Kytke sitten läpιοhjauskaapeli RF LOOP 1 OUT- ja ANTENNA 2 -liitäntöjen väliin.

\* Antennisignaali voi heikentyä toisessa virittimessä, jos signaali on kytketty RF LOOP 1 OUT -liitännästä ANTENNA 2 -liitäntään. Jos näin on, kytke toinen antenni ANTENNA 2 -liitäntään.

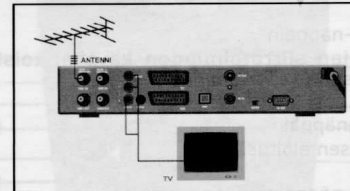
1.



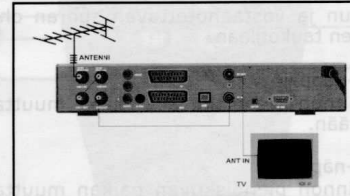
2.



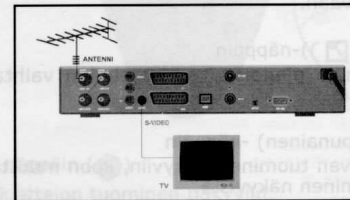
3.



4.



5.



## **ENGLISH SUMMARY**

What does information look like? Information types and their visual appearance in user guides

A common attitude toward user guides for various electrical devices around the house is that they are difficult to understand and visually unattractive. Technical communication professionals have battled this attitude for decades, and they still have a long way ahead. This study aims to examine the various information types in user guides and the general visual appearance of the guides. I will attempt to bring out positive and negative aspects in the design of user guides and suggest some ways in which possible shortcomings could be mended.

At the beginning of this study my hypothesis was that the contents of user guides can be categorized using a certain number of known information types. I assumed, however, that the visual appearance of these information types does not always correspond with the recommended visual layout of each type. Furthermore, I also assume that the general visual layout of user guides does not in all cases follow the recommendations given for good visual design.

### **Theoretical framework**

There are previous studies, especially in the international field, on information types used in user guides, but there are still a number of unanswered questions as to how they are used and which information types are the most relevant ones. This study attempts to bring some answers to these questions through an analysis of 10 user guides. First of the two main information type categorizations used in this study is created by Hackos and Stevens. They have

distinguished four main information types for communicating instructions in user guides. The four types are procedural information, conceptual information, reference information and instructional information (Hackos & Stevens, 1997).

The second categorization has been formulated by Price and Korman. Their approach to information types is slightly more practically detailed, but otherwise following along very much the same lines as Hackos and Stevens. The six information types dealt with in this study by Price and Korman are openers, getting users started, tutorials, procedures, reference information, and quick reference cards. (Price & Korman, 1993 )

Having compared these two categorizations with regard to this study, I was able to discern seven information types with clear distinguishing features. These features had to do with both textual and visual aspects of the user guide information content. Combined with aspects from visual social semiotics and the basics of visual document design by Kostelnick and Roberts, these information types create the theoretical foundation for the analysis of my research material.

Visual document design, according to Kostelnick and Roberts, is based on making the message of the document clear, understandable and credible by employing visual rhetoric means. By using colour, layout and shading, for instance, efficiently and consistently throughout the document, it is possible to greatly enhance the readability of a document. This also ensures that the reader knows how to proceed using the instructions given in the document. (Kostelnick & Roberts, 1998)

Visual social semiotics studies the meaning possibilities created with visual elements, such as images or parts of images. In this study, I focused on Kress and van Leeuwen's compositional metafunction, which describes altering the importance and prominence of information in an image or a drawing (Kress & van Leeuwen, 1996). Harrison deals with this metafunction with a particular angle on visual document design. Placing a part of an image higher or lower within an image, for instance, can have an effect on its information value in the eyes of a viewer (Harrison, 2003, 57).

### **Material and method**

My research material consists of ten user guides for various electronic devices commonly found in Finnish households. The user guides were those of a laundry machine, a television, a coffee maker, a DVD player, a pedometer, a PVR (personal video recorder), a cooker, an epilator, a mobile phone and a handheld angle grinder. All devices and their user guides are designed for non-professional use and therefore no previous experience in using them can be assumed.

The analysis of the user guide contents was based on the information types and the guidelines of visual design described. In practice, I examined the textual and visual content of the user guides and used the distinctive features of information types to identify them from the text. Furthermore, I analysed the general visual geography of the guides to see how well it supported the information types and,

on the other hand, how the guides served their purpose in terms of visual coherency, readability and credibility.

## **Analysis**

The analysis revealed that some information types seem to be more common and their use more established than others. Procedural and conceptual information, for instance, were clearly the most commonly used types. Both visually and in terms of textual content, they were also most consistent and recognizable types. However, the main problem with these two types was that they tended to appear merged together, visually in particular, rather than as clearly separate information types. This seemed to have a negative impact on both types' readability.

Out of the seven information types used in the analysis, only one, instructional information, seemed to be completely absent from the material. Instructional information is a clearly profiled information type and there were several guides within the material, which would have benefited from using instructional information. Thus, the absence of this type was surprising and raised a question as to why this type would not be employed in manuals of this kind.

Even though other information types, like reference information and openers, were used in the guides, their use seemed to be less established. With openers, for instance, tables of contents were common, but introductory paragraphs were few and far apart. This gave the impression that opener information in many of the guides was not designed primarily to help the reader but rather that the

table of contents was created simply because it is common to include one in a user guide.

The main problem concerning the visual appearance of nearly all the guides was the lack of consistency, mainly on inter-level. The ways of marking lists and steps in a procedure, for instance, varied throughout all guides, except the user guide for television. A considerable amount of attention had clearly gone into the supra-level of the guides. Consequently the covers, paper quality and the dividers between different parts of the document were consistent and visually functional throughout the material. However, a lot of these very positive supra-level visual solutions suffered from inconsistencies on other levels, and this in turn took some readability and credibility away from the entire document.

## **Conclusions**

The study confirmed the hypotheses proposed. I found that that the contents of the user guides could be categorized into different information types, though one information type did not appear in the material at all. Furthermore, I found that the visual appearance of the individual information types did not always correspond with the recommended appearance for each type. Neither did the general visual appearance of the guides in all cases correspond with the visual design recommendations. On the other hand, it was evident that workable visual solutions concerning information types were not in conflict with workable visual appearance of the document in general.



It would be interesting to see further research aiming to find out why certain information types are not used in user guides at all. Particularly in the case of user-centered information types, such as instructional information, it seems an evident shortcoming that they were not used as much as they could have been in the user guides of this research material. Naturally, it is recommendable that information types be studied also from the point of view of the user. It would be beneficial for the field of technical communication to know more about users' reactions to different information types and varying visual ways of representing information.

Finally, this study has shown, that research on information types, particularly in Finland, is only at the beginning. Though the scope of this study was small, I believe it has helped to build a foundation for future research. It is also likely that professionals in the field of technical communication will be interested in research of this kind and that it may also be useful for the purposes of education in the field.