



# Minimalismiheuristiikat

Uusia työkaluja dokumentaation  
laadun arviointiin

Tytti Suojanen, Jenni Virtaluoto & Suvi Isohella

STVY:n syysseminaari 2018

# Esityksen rakenne

- Johdanto: Minimalismi
- Minimalismin neljä periaatetta
- Minimalismin haasteita
- Minimalismin soveltaminen
- Heuristinen arviointi
- Minimalismiheuristiikat
- Yhteenvedo

# Minimalismi

- Käyttäjäkeskeinen, kontekstisidonnainen ja toimintaorientoitunut konsepti dokumentaation luomiseen (Carroll 1990; van der Meij & Carroll 1995)
- Yksi teknisen viestinnän suurista trendeistä 1990-luvulta lähtien (Lanier 2018)
- Tavoitteena auttaa käyttäjää käymään suoraan toimeen realistisilla tehtävillä ja tukea omatoimista/opettavaista virhetilanteista selviämistä

# Minimalismin neljä periaatetta

1. Toimintakeskeisyys
2. Tehtävälähtöisyys
3. Virheiden tunnistaminen ja niistä palautuminen
4. Tekeminen, oppiminen ja löytäminen

(van der Meij & Carroll 1995)

# Minimalismin haasteita

- Alan perusteokset varsin teoreettisia
- On pidetty vain noviisikäyttäjille ja kuluttajatuotteiden dokumentaatiolle sopivana konseptina
- Tietoa käytännön minimalismiprojekteista ei helposti saatavilla
- Minimalismi perustuu käyttäjän tuntemiselle, mutta teknisillä viestijöillä harvoin pääsyä käyttäjätietoon (esim. Virtaluoto 2015)
- Yrityksen koko dokumentaation "minimalisoiminen" laaja ja kallis hanke. Vaikea perustella johdolle, miksi hanke on tarpeen. Tarvitaan pieniä ja konkreettisia tekoja suuren kehityshankkeen sijaan □

# Origins: Summary of empirical research



> 30% reduction in pages



> 30% reduction in training time



> 30% increase in performance success



> 30% longer production time

(van der Meij 2017)

# Minimalismin sovellusta arkipäivään

- Dokumentaatio tuotetaan dokumentointiprosessissa → minimalistinen dokumentointiprosessimalli: Virtaluoto, Suojanen & Isohella 2018, tulossa, VAKKI Publications
- Käyttäjä koko toiminnan lähtökohtana; täsmädokumentaatio käyttäjän tarpeisiin vs. vanhan dokumentaation tuotelähtöinen päivittäminen
- Kaavio: Dokumentointiprosessi minimalismin näkökulmasta (jaettu STVY:n Facebook-ryhmässä)

# Minimalismin sovellusta arkipäivään

- Prosessissa käytettävä työkalu ja tämän esityksen aihe: minimalismiheuristiikat dokumentaation laadun arviointiin
- Heuristiikat jo laajasti käytössä esim. käytettävyyden arvioinnissa (Nielsen & Molich 1990) → suhteellisen helppo ja nopea ottaa käyttöön myös dokumentaation laadun arviointiin



# Heuristinen arviointi

- Yleisin asiantuntija-arvioinnin menetelmä
- Perustuu heuristiikkoihin (so. periaatteisiin, sääntöihin, ohjeistuslistoihin)
- Asiantuntijat (yleensä 3–5) tutustuvat arvioitavaan kohteeseen ensin itsenäisesti heuristiikkojen ja lomakepohjan avulla, sen jälkeen keskenään keskustellen löydöksistään → keskustelun tuloksena kooste löydetyistä ongelmista
- Kirjatut ongelmat voidaan luokitella vakavuuden perusteella (esim. Nielsen 1995)

# Minimalismiheuristiikat

- Käytetään osana minimalistista dokumentointiprosessia, jossa käyttäjän polku ohjaa koko toimintaa
- Dokumentaation luominen ja arviointi minimalismin periaatteita soveltaen
- Minimalismi usein lähellä teknisen viestinnän yleisiä käytäntöjä: esim. käytetään kieltä, joka on käyttäjälle ymmärrettävää

# 1. Tehtävälähtöisyys: ydintehtävät, vastaavuus reaalielämään

- Keskittyykö ohje käyttäjän aitoihin ydintehtäviin?
- Heijastaako ohje tehtävän todellista rakennetta?
- Selitetäänkö ohjeessa, miksi tehtävä tehdään?

## 2. Oppiminen, opittavuus

- Onko ohje kirjoitettu mahdollisimman lyhyesti?
- Onko asioita selitetty liikaa?
- Jos selittäminen on tarpeen, onko selitys sijoitettu tehtäväsarjan jälkeen?
- Onko jokaisella kappaleella samanlainen rakenne? Onko kappaleilla keskenään johdonmukaiset ja samankaltaiset aloitukset ja lopetukset?
- Onko ohje visuaalinen? Onko kaavioita, kuvia, videota jne. käytetty relevanteissa kohdissa?
- Onko kuvat ja teksti yhdistetty käyttämällä esim. callout-infotyyppiä? Vastaako kuva tekstissä esitettyä tilannetta?

# 3. Löydettävyys

- Löytääkö käyttäjä tarvitsemansa tiedon?
- Onko ohjeessa:
  - selkeä ja täsmällinen sisällysluettelo
  - selkeä, intuitiivinen otsikointi ja hakusanat
  - informaatiotyyppien mukaiset verbimuodot
  - käyttäjälle tutut termit?

# 4. Toimintaorientaatio: välitön toiminta

- Pystyykö käyttäjä ryhtymään heti toimeen?
- Onko ohjeessa turhia osioita:
  - Yleistekstit
  - Johdannot
  - Esipuheet
  - Metateksti
  - Johdantolauseet tehtäväsarjojen edellä?

# 5. Toimintaorientaatio: varoittaminen

- Ovatko kaikki varoitukset ja huomautukset tarpeellisia?
- Ovatko kaikki varoitukset ja huomautukset mahdollisimman lähellä kyseessä olevaa tehtävää?
- Onko relevantit turvamääräykset, kuten Konedirektiivi, otettu huomioon ohjeessa?

## 6. Toimintaorientaatio: välitön apu

- Onko apu aina käyttäjän ulottuvilla?
- Saako käyttäjä täsmäohjeistusta, joka sopii suoraan käsillä olevaan tilanteeseen?



# 7. Virheistä selviäminen ja oppiminen: virheiden estäminen

- Onko virheet estetty?
- Onko ohjeessa:
  - pitkät tehtävät pilkottu pienempiin osiin
  - selkeä toimintatieto
  - lyhyet, yksinkertaiset virkkeet
  - käytetty selkeää, käyttäjälle tuttua kieltä?

# 8. Virheistä selviäminen ja oppiminen: vianmäärittystieto

- Onko tarjottu vianmäärittystietoa: havaitseminen, diagnoosi, ratkaisu?
- Onko vianmäärittystieto sijoitettu mahdollisimman lähelle relevanttia kohtaa?

# Yhteenveto

- Tekninen viestintä alana tarvitsee yhteisiä työkaluja, joiden arvon voi muuttaa rahaksi (esim. käyttäjän tunteminen → vähemmän soittoja tekniseen tukeen)
- Minimalismiheuristiikat eivät vaadi isoja resursseja. Hyvä ensiaskel/muutos toimintatapoihin ja ajattelumalleihin
- Dokumentaatiota voi minimalisoida myös pienin askelin vs. koko vanhan dokumentaation muuttaminen
- Minimalismiheuristiikkoja voi muokata vastaamaan oman organisaation tarpeita

Kiitos! Kysymyksiä?



# Lähteet

- Carroll, J.M. (1990). *The Nurnberg Funnel. Designing minimalist instruction for practical computer skill*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Lanier, C. R. (2018). Toward understanding important workplace issues for technical communicators. *Technical Communication*, 65 (1), 66–84.
- Nielsen, J. & Molich, R. (1990). Heuristic evaluation of user interfaces. *CHI '90 Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. <https://dl.acm.org/citation.cfm?id=97281> [lainattu 29.10.2018].
- Nielsen, J. (1995). *Severity Ratings for Usability Problems*. <https://www.nngroup.com/articles/how-to-rate-the-severity-of-usability-problems/> [lainattu 29.10. 2018].
- Van der Meij, H. & Carroll, J.M. (1995). Principles and heuristics for designing minimalist instruction. *Technical Communication*, 42(2), 243-261.
- Van der Meij, H. (2017). *Minimalism: Less is More*. Esitys, Teknisen viestinnän erikoistumiskoulutus, Tampereen yliopisto, 15.5.2017.
- Virtaluoto, J. (2015). *Technical communication as an activity system: a practitioner's perspective*. Väitöskirja. Oulu: Acta Universitatis Ouluensis. B, Humaniora.
- Virtaluoto, J., Suojanen, T. & Isohella, S. (tulossa). *Minimalismiin pohjautuvan dokumentointiprosessimallin kehittäminen*. Vakki Publications 2018.

