

Minna Mård

AMADEUS KÄYTTÖOHJE HELIN MATKOILLE

Restonomi

Kevät 2016



KAJANIN
AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

TIIVISTELMÄ

Tekijä(t): Mård Minna

Työn nimi: Amadeus käyttöohje Helin Matkoille

Tutkintonimike: Restonomi, matkailun koulutusohjelma

Asiasanat: Amadeus, perehdytys, käyttöohje, käytettävyys, käyttäjät

Toiminnallisessa opinnäytetyössäni toteutettiin Amadeus käyttöohje Helin Matkatoimisto Oy:lle. Olen työskennellyt Helin Matkoilla lipunkirjoittajana vuodesta 2006 ja pääasiallinen työkaluni on ollut Amadeus varaus-järjestelmä. Näin tarpeelliseksi luoda Helin Matkoille oman Amadeus käyttöohjeistuksen, johon on sisällytetty kaikki ne asiat mitä Helin Matkojen virkailijat eniten käyttävät työssään. Opinnäytetyöni tavoite oli helpottaa virkailijoiden työtä, tehostaa sitä ja vähentää virheiden määrää. Käyttöohjeen teolla halusin nopeuttaa uusien työntekijöiden perehdytystä sekä helpottaa pitkän poissaolon jälkeen alalle palaavia virkailijoita.

Opinnäytetyön produkti haluttiin toteuttaa kohderyhmän näkemysten mukaan. Tästä syystä opinnäytetyössä on hyödynnetty sen aineistokeruussa laadulliselle tutkimusmenetelmälle yleisesti käytettyä teemahaastattelumallia. Teemahaastattelu toteutettiin Jyväskylän toimipisteessä kolmelle virkailijalle. Teoriaosan tieto on hankittu käytettävyyttä sekä tekniikasta kirjoittamista käsittelevästä kirjallisuudesta. Opinnäytetyön tulokset olivat hyvinkin positiiviset ja itse produkti otettiin myönteisesti vastaan.

Opinnäytetyön tuloksena toteutettu Amadeus käyttöohje Helin Matkoille oli onnistunut. Käyttöohjeeseen saatiin sisällytettyä kaikki haluttu, selkeässä ja ymmärrettävässä muodossa. Käyttöohje tulee olemaan virkailijoiden tukena ja apuvälineenä jokapäiväisessä työssä. Uuden työntekijän perehdytys Amadeuksen käyttöön helpottuu myös käyttöohjeen myötä.

ABSTRACT

Author(s): Mård Minna

Title of the Publication: Amadeus user manual for Heli's Travel

Degree Title: Bachelor of Hospitality Management, Bachelor's Degree in Tourism

Keywords: Amadeus, orientation, user manual, usability, users

This functional thesis created an Amadeus user manual for Heli's Travel Agency Ltd. I have worked at Heli's Travel as a ticketing specialist since 2006 and my main tool has always been the Amadeus flight booking system. I saw a need to create an Amadeus user manual for Heli's Travel which included only the specific advice and methods needed by the employees. The goal of the thesis was to ease and optimize the employees' work and to help reduce errors. It was also intended that the thesis would accelerate the new employee orientation process. In addition, the user manual will be helpful to employees returning to the industry after a long absence.

The product of the thesis was based on the views of the target group. Thus, the material used was based on the theme interview model, which is commonly used in qualitative research. The theme interview was conducted with three employees in the Jyväskylä office. The material for the theory part of this thesis was acquired from literature concerning usability and technique. The outcome of the thesis was very positive and the product itself has been received well.

The end product and result of the thesis, the Amadeus user manual for Heli's Travel, was a success. In the user manual I was able to include all the necessary information, presented in a clear and user friendly way. The user manual will be a resource in and support the everyday work of the employees. Also, teaching new employees how to use Amadeus is now considerably easier due to the manual.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	4
2 TOIMEKSIANTAJAN JA JÄRJESTELMÄN ESITTELY	6
2.1 Helin Matkatoimisto Oy	6
2.2 Amadeus Finland Oy	7
3 PEREHDYTYS	9
3.1 Perehdyttämisen lähtökohdat	9
3.2 Perehdyttämisen organisointi yrityksessä	11
3.3 Perehdytyksen suunnittelu	12
4 KÄYTTÖOHJEELLE ASETETTAVAT VAATIMUKSET	14
4.1 Käytettävyys	15
4.2 Käyttäjät	15
4.3 Visuaalinen ilme	16
4.3.1 Kuvat	18
4.3.2 Typografia	19
4.4 Rakenne	19
4.5 Sisältö	20
4.6 Dokumentointi	20
4.7 Käyttöohjeen käytettävyyden testaus	21
5 AMADEUS KÄYTTÖOHJEEN LAATIMINEN	23
5.1 Toiminnallinen opinnäytetyö	23
5.2 Haastattelu tiedonkeruumenetelmänä	24
5.3 Olemassa oleviin Amadeus käyttöohjeisiin tutustuminen	25
5.4 Käyttöohjeen sisällön ja ulkoasun suunnittelu	28
5.5 Valmiin käyttöohjeen esittely ja ohjeen ylläpito.....	29
5.6 Käyttöohjeen arviointi	31
6 POHDINTA.....	33
LÄHTEET	37

1 JOHDANTO

Matkatoimistojen keskuudessa yleisesti käytetty lentojenvarausjärjestelmä on Amadeus. Amadeus toimii lähes kahdessa sadassa maassa, ollen maailman suurin paikanvarausjärjestelmä, tarjoten laajan kattauksen matkailun tietojärjestelmiä.

Opinnäytetyö on toimeksianto omalta työnantajaltani Helin Matkoilta. Helin Matkat on vuonna 1984 perustettu yksityinen matkatoimisto, jolla on kaksi toimipistettä Suomessa. Tarkoitus on laatia Amadeus lentovarausjärjestelmän käyttöohje Helin Matkoille.

Tavoitteena on, että käyttöohje helpottaa matkatoimiston virkailijoiden työtä, tehostaa sitä sekä vähentää virheitä. Käyttöohjeen tavoitteena on myös helpottaa työntekijöiden perehdyttämistä ohjelman käyttöön esimerkiksi pidempien poissaolojen jälkeen töihin palatessa. Käyttöohje tulee eritoten olemaan hyödyllinen alalle palaaville että uusille virkailijoille, mutta auttaa olemassa olevia työntekijöitä pysymään Amadeus järjestelmässä ajan tasalla. Oma tavoite opinnäytetyöllä on, että virkailijat Helin Matkoilla yrittävät rohkeasti itse ratkaista ongelman käyttöohjeen avustuksella ja näin ohjeesta tulisi osa jokaisen työrutiinia.

Amadeus käyttöohje tehdään toiminnallisen opinnäyteprosessin vaiheiden mukaan. Työn teoriaosuus muodostuu perehdytyksestä sekä käyttö-ohjeen rakennetta ja käytettävyyttä sekä sen dokumentointia käsittelevästä teoriasta.

Käyttöohjeesta on tarkoitus luoda yksilöllinen ja persoonallinen, mutta kuitenkin Helin Matkojen näköinen. Ohjeesta rajataan pois kaikki ne Amadeuksen tarjoamat työkalut mitä Helin Matkojen virkailijat eivät käytä työssään. Työn rajauksella hallitaan myös sitä, että käyttöohje ei lähde paisumaan liian laajaksi ja näin ollen hankalaksi hallita tulevaisuudessa.

Ongelmaksi käyttöohjeen toteutuksessa koen sen, että miten ohjeesta tekee niin houkuttelevan, yksityiskohtaisen, mutta kuitenkin selkeän ja helppokäyttöisen,

että jokainen virkailija pystyy ja haluaa hyödyntää sitä työssään. Haasteena on saada virkailijat käyttämään käyttöohjetta päivittäisessä työssään, ilman että ongelmatilanteissa tarvitsee tukeutua kollegan tai varausjärjestelmän neuvontaan.

Amadeus käyttöohje tukee Helin Matkojen jo olemassa olevia työhjeita, joissa ohjeistetaan jokaisen toimivan samalla periaatteella. Ristiriitoja ei synny, kun kaikki toimivat annettujen ohjeistuksien mukaan. Käyttöohje on tarkoitettu vain Helin Matkojen henkilöstön käyttöön.

2 TOIMEKSIANTAJAN JA JÄRJESTELMÄN ESITTELY

Kappaleessa esittelen taustatietoja siitä, kuka on opinnäytetyön toimeksiantaja sekä kerron Amadeus järjestelmästä, josta käyttöopas toteutetaan.

2.1 Helin Matkatoimisto Oy

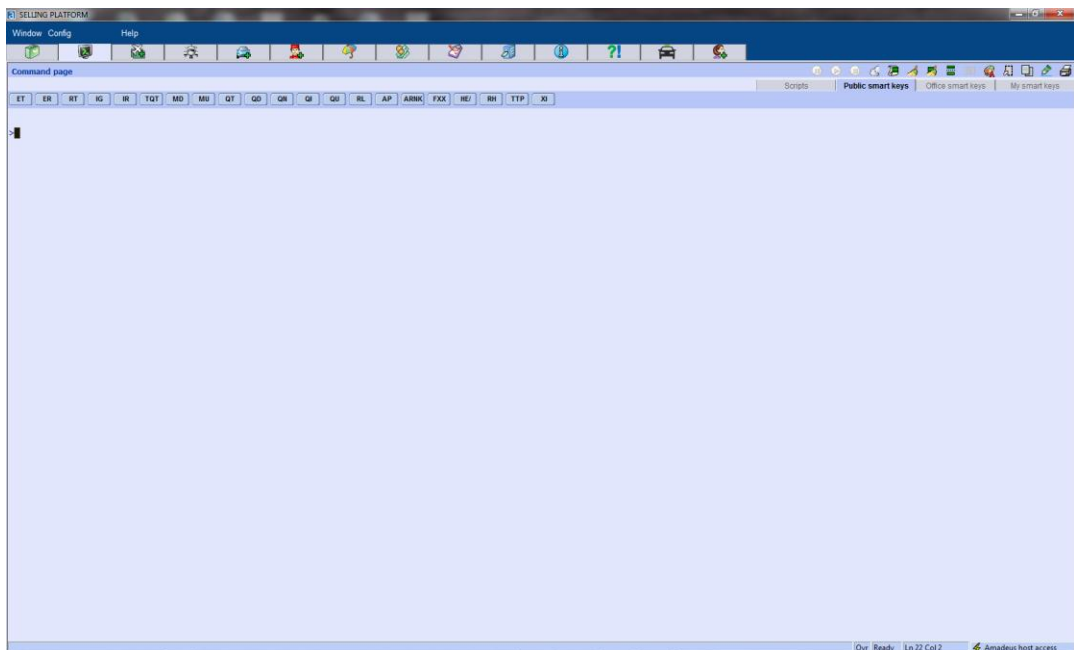
Opinnäytetyön toimeksiantaja Helin Matkat on yksityinen, kotimainen osakeyhtiö. Helin Matkat on perustettu vuonna 1984 Jyväskylään ja sen päävastuullisena omistajana ja yrittäjänä on toiminut alusta alkaen Heli Rajamäki. Helin Matkat on Helin Matkatoimisto Oy:n markkinointinimi. Matkatoimisto on erikoistunut laadukkaisiin ja yksilöllisesti suunniteltuihin matkoihin ympäri maailman. (Helin Matkat – Helin Matkatoimisto Oy.)

Yrityksellä on 12 työntekijää kahdessa toimipisteessä; Jyväskylässä ja Helsingissä. Pääasiallinen kanssakäyminen asiakkaiden kanssa tapahtuu sähköpostin ja puhelimen välityksellä. Lähes koko myyntihenkilöstö omaa kymmenien vuosien kokemuksen matkailusta, he ovat matkailualan eliittiä. (Helin Matkat – Helin Matkatoimisto Oy.)

Koko Helin Matkojen henkilöstöllä, kirjanpitoa lukuun ottamatta, on tietotaito lentolippujen kirjoitukseen. Kuitenkin vain Jyväskylän toimisto omaa IATA (International Air Transport Association) oikeudet lentolippujen kirjoitukselle. IATA on maailmanlaajuinen lentoyhtiöiden etu- ja yhteistyöjärjestö, jolta matkatoimistot ostavat lisenssioikeuden lentolippujen kirjoitukseen. Tällä varmistetaan, että lentopalveluja kirjoittavat matkatoimistot toimivat rehellisesti ja samoilla pelisäännöillä kuin kaikki muut. (Helin Matkat – Helin Matkatoimisto Oy; IATA.)

2.2 Amadeus Finland Oy

Amadeus on kansainvälinen, maailman suurin lentoyhtiöiden paikanvarausten varausjärjestelmä, joka tarjoaa myös muita matkapalveluita, kuten juna-, auto-, risteily- sekä hotellihuonevaraukset. Päätuotteena Amadeuksella on Amadeus Selling Platform. (Amadeus.) Kuvassa 1 on esitelty Amadeuksen Selling Platform pääsivu.



Kuva 1. Amadeus Selling Platform pääsivu

Amadeuksen perustivat vuonna 1987 suuret lentoyhtiöt Air France, Lufthansa, Iberia sekä SAS. Amadeuksen toiminnasta vastaa Amadeus IT Group ja sen päätoimipiste on Madridissa, Espanjassa. Suomessa vuonna 1988 perustettu Amadeus Finland Oy:n suurin omistaja on Finnair ja se tarjoaa palveluita matkatoimistoille Suomessa. Suomen toimipiste sijaitsee Vantaalla. Amadeus Finland tarjoaa suomessa suomenkielistä puhelinpalvelua ja järjestää koulutuksia omissa tiloissaan. (Amadeus.)

Amadeus on matkatoimistojen keskuudessa hyvinkin tunnettu järjestelmä ja se on maailman laajin, toimien 195 maassa. Sitä käyttää maailmanlaajuisesti noin

90 270 matkatoimistoa ja lentoyhtiöiden toimipisteitä on noin 29 660. Lentolippu- ja voi varata 484 lentoyhtiön lennolle, joka on 95 % koko maailman reittilentoliikenteestä. Suomessa Amadeus tuli yleiseen käyttöön matkatoimistoissa vuonna 1992. Nykyisin 90 % suomalaisista matkatoimistoista käyttää Amadeusta. (Amadeus.)

Amadeus lentovarausjärjestelmä on jatkuvasti päivittyvä. Järjestelmää kehitetään kansainvälisen Amadeuksen toimesta koko ajan. Amadeus pyrkii löytämään uusia, parempia ja innovatiivisia keinoja parantaa järjestelmää ja kehittämään uusia myyntiä tehostavia työkaluja. (Amadeus.)

3 PEREHDYTYS

Opinnäytetyössä tehtävä Amadeus käyttöohje tulee olemaan olennaisessa osassa perehdytystä. Yleensä pienissä työyhteisöissä, kuten Helin Matkat ei ole erikseen nimetty henkilöä, joka vastaa perehdytyksestä. Nykyisin onkin hyvin yleistä, että perehdytyksestä vastaa koko henkilöstö. Näin ollen käyttöohjeesta tulee olemaan hyötyä, jos toimistoon palkataan uusi työntekijä tai pitkän poissaolon jälkeen töihin palaava virkailija tarvitsee muistinvirkistystä eri Amadeus-toiminnoista. Käyttöohje tulee myös helpottamaan perehdyttäjien roolia, sillä se nopeuttaa perehdytettävän pääsyä itsenäiseen työskentelyyn eikä itse perehdytys ole häiriöksi muulle henkilöstölle. (Kupias & Peltola 2009, 47.)

3.1 Perehdyttämisen lähtökohdat

Uusi työpaikka tai uusi työtehtävä vaativat työntekijän perehdyttämistä. Perehdytyksessä käydään läpi ne toimenpiteet, mitä uusi työntekijä tai uuteen työtehtävään perehtyvä työntekijä tarvitsee, jotta hän pääsee mahdollisimman hyvin alkuun uudessa työssään, työyhteisössään ja organisaatiossaan. Perehdytyksellä pyritään saamaan työntekijä mahdollisimman nopeasti selviytymään työssään tarvittavan itsenäisesti. (Kupias & Peltola 2009, 86.)

Perehdyttämisessä on kyse perehdytettävän osaamisen kehittämisestä sekä aikaisemman osaamisen hyödyntämisestä. Kun työntekijän aikaisempaa tietotaitoa hyödynnetään, hyötyy siitä niin yritys, koko työyhteisö kuin myös perehdytettävä itse. (Kupias & Peltola 2009, 19, 88.)

Ennen perehdyttämisestä käytettiin nimityksiä sosiaalistaminen, uuden tulijan opettamien talon tavoille, sitouttaminen. Lähtöolettamus perehdytyksessä ennen oli, että työryhmä on täydellinen luomus, johon uuden tulijan on vain sopeuduttava, mitä nopeammin sen parempi. Ennen ei ajateltu, mitä uusi työntekijä voisi tuoda yritykselle tai miten yritys voisi hyötyä uudesta työntekijästä. Perehdytys-

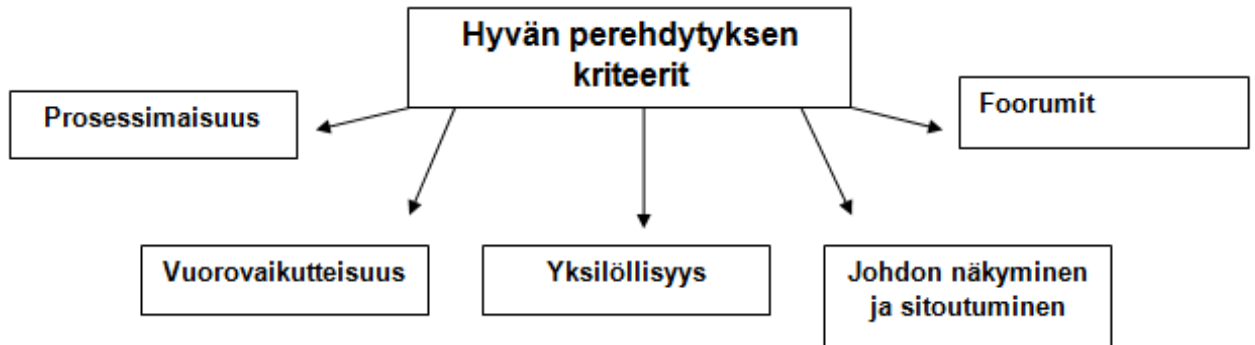
käsitys tarkoitti, että mitä enemmän asiaa perehdytettävälle saadaan perille ja läpi, sitä parempi. Oletamus ”täyteen tietoa pakattu ihminen on valmis aloittamaan uuden työnsä” ei päde enää, sillä ihmisen omaksumiskyky on varsin rajallinen. (Juholin 2008, 233-234.)

Perehdytys on muuttunut ajan saatossa radikaalisti. Perehdytettävää ei enää tuhkauteta tiedon valtavalla määrällä lyhyessä ajassa, vaan nykyisin perehdytys on osa työyhteisön viestintää. Sen perusominaisuuksia on pitkäkestoisuus ja vuorovaikutteisuus. (Juholin 2008, 234.)

Perehdytyksen avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa ja sen tavat, työnkuvansa, työssä tarvittavat työkalut sekä muut työpaikassa työskentelevät ihmiset. Uusi työntekijä tietää perehdytyksen avulla mitkä ovat odotukset häneltä. Hyvä perehdyttäminen auttaa uuden henkilön sulautumista uuteen yritykseen tai tehtävään. Alkuvaiheessa jokainen on herkkä huomaamaan asioita ja on vastaanottavainen kaikelle uudelle. Havainnointikyky on terävämmillään, mihin muut ovat jo tottuneet tai turtuneet. (Juholin 2008 233; Syrjälä & Mäkinen 2015, 111.)

Perehdytys ei koske pelkästään uutta työntekijää, sillä muutokset työpaikalla voivat aiheuttaa joillekin henkistä kuormittumista. Tätä kuormittumista voi helpottaa hyvällä ohjauksella ja opetuksella. Tästä syystä myös jo pitempään työssä olleet tarvitsevat opetusta ja tukea uudessa tilanteessa. On tärkeää myös opastaa pitkään työstä poissaolleita ja kerrata jo tutujakin asioita sekä tutustua uusiin asioihin. Perehdyttäminen sopii näin ollen kaikille työpaikalla, kaikki voivat oppia uutta. (Penttinen & Mäntynen 2009, 3.)

Alla olevassa kuvassa esitellään hyvän perehdytyksen kriteerit (Kuva 2).



Kuva 2. Hyvän perehdytyksen kriteerit

Kuvassa esitetyistä perehdytyksen kriteereistä prosessimaisuudella tarkoitetaan asioiden läpikäyntiä kuukausien ajan, jolloin perehdyttävän on mahdollista sisäistää ne kunnolla. Perehdytyksen prosessi on suunnitelmallinen ja johdonmukainen kokonaisuus. Vuorovaikutteisuudella tarkoitetaan, että kaikesta voi kysyä ja käydä keskusteluja henkilöiden kanssa, joista on hyötyä perehdyttävälle itselleen. Yksilöllisyyden kriteeri on ohjelma, joka suunnitellaan kunkin työtehtävän mukaan. Yrityksen johto on läsnä perehdytysprosessissa ja on sitoutunut siihen. Tällä johto osoittaa, että he arvostavat uusia tulijoita. Foorumeiden hyödyntämisessä sama aineisto on saatavissa eri muodoissa ja sisällöistä on mahdollisuus keskustella eri henkilöiden kanssa. Oma aktiivisuus on edellytys foorumissa. (Juholin 2009, 236-237.)

3.2 Perehdyttämisen organisointi yrityksessä

Nykyisin on yleistä, että yhä useammassa yrityksessä perehdytyksestä vastaa koko henkilöstö. Kaikki osallistuvat niin perehdytykseen kuin sen suunnitteluun ja kehittämiseen. On yleistä, että tällöin myös perehdyttävä henkilö on aktiivinen perehdytysohjelman laatimisessa, eikä ole enää pelkkä perehdytyksen toimenpiteiden kohde. (Kupias & Peltola 2009, 47.)

On tärkeää, että työntekijän perehdytys on hyvin suunniteltu yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa. Perehdyttäjän huolellinen valmistautuminen auttaa niin perehdytettävää kuin itse perehdyttäjää. On hyvä, että kaikki työpaikalla tietävät, mikä on kunkin henkilön osuus perehdyttämisprosessissa.

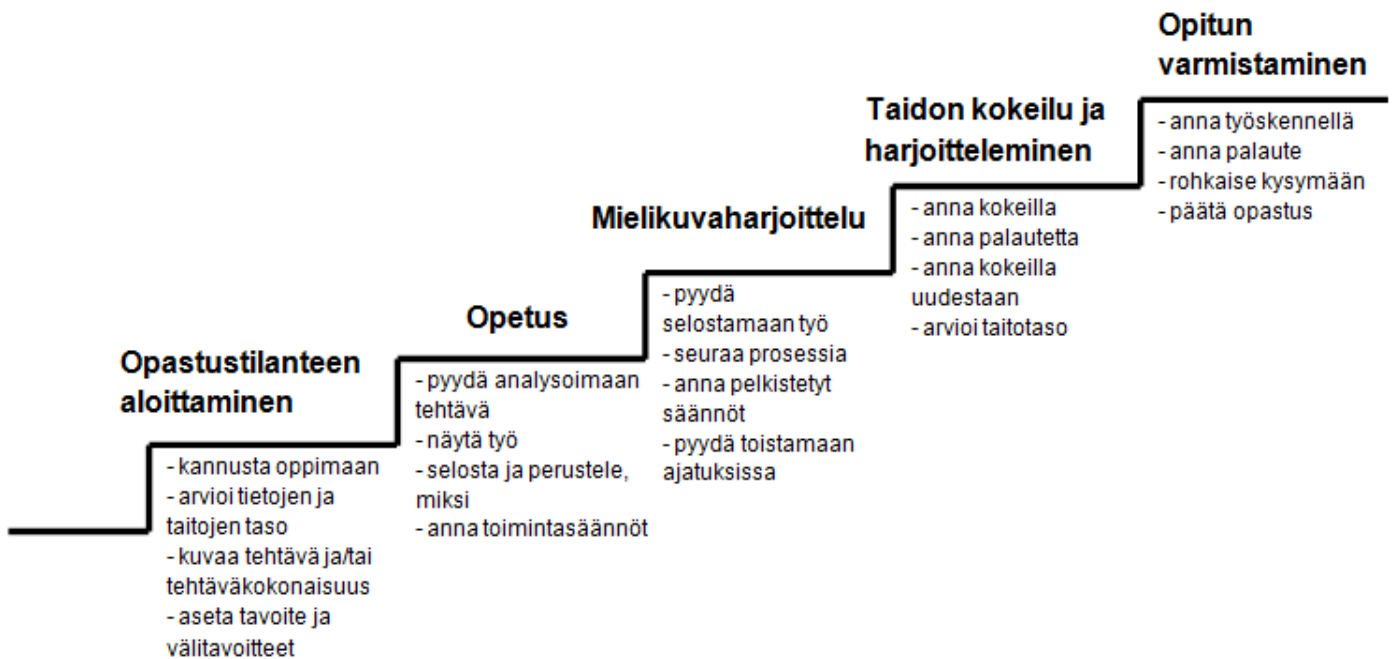
Päähenkilö perehdytyksessä on perehdytettävä itse. Toinen tärkeä henkilö on esimies, joka vastaa perehdytyksestä. Perehdytyksen onnistumisen taustalla on kuitenkin koko työyhteisö. (Kupias & Peltola 2009, 46-47.)

3.3 Perehdytyksen suunnittelu

Hyvin suunnitellun perehdytyksen edellytyksenä on, että kehittymisen tavoitteet on mietitty organisaatiossa. Lähtökohtana on henkilöstöpolitiikka, mitä periaatteita ja pelisääntöjä työyhteisössä sovelletaan. Ennen perehdytyksen aloittamista määritellään mitä halutaan, että perehdytettävä oppii, missä ajassa ja miten hyvin. Vaikkakin tavoitteet olisivat samat, tulee huomioida jokaisen yksilölliset tarpeet. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6.)

Perehdyttämisen suunnittelun apuna voi käyttää viiden askeleen menetelmää, joka on yksi tunnetuimmista työopastuksen suunnittelun ja toteutuksen avuksi kehitetyistä malleista. Viiden askeleen menetelmää voidaan soveltaa jokaiseen opetustapahtumaan. Menetelmässä on nimensä mukaisesti viisi eri vaihetta, jot

ka ovat opastustilanteen aloittaminen, opetus, mielikuvaharjoittelu, taidon kokeilu ja harjoitteleminen sekä opitun varmistaminen. Kuvassa 3 on kuvattu kunkin askeleen sisältö tarkemmin. (TKK, Matti Vartiainen.)



Kuva 3. Viiden askeleen menetelmä (TKK, Matti Vartiainen)

4 KÄYTTÖOHJEELLE ASETETTAVAT VAATIMUKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda Amadeus lentovarausjärjestelmän käyttöohje Helin Matkoille. Käyttöohjeen ei ole tarkoitus käsitellä Amadeuksen kaikkia työkaluja vaan se on sisällöllisesti rajattu käsittelemään vain niitä työkaluja ja toimenpiteitä mitä Helin Matkojen virkailijat kohtaavat työssään useasti tai harvemmin. Käyttöohjeen tarkoituksena on olla virkailijan tuki ja apu Amadeuksen käytössä.

Päivittyvä käyttöohje on olennainen osa Amadeuksen käyttöä. Amadeuksen monimuotoiset käskyt sekä sen jatkuva uudistuminen aiheuttavat välillä hankaluuksia sen kokeneimmillekin käyttäjille. Käyttöohje neuvoo ja opastaa miten tuotetta käytetään mahdollisimman tehokkaasti ja miten sen käyttö olisi miellyttävää. Amadeus käyttöohje Helin Matkoille on tehty täysin ohjeen käyttäjäryhmää ajatellen, tiedostaen heidän lähtökohdat ja kyvyt Amadeuksen käytössä. Käyttöohje onkin laadittu käyttäjien näkökulmasta ja käyttöohjeen sisällössä on pyritty siihen, että se on käyttäjänsä näköinen.

Tampereen teknillinen yliopisto on ohjeistanut mitä hyvältä käyttöohjeelta vaaditaan. Käyttöohjeessa tekstin tulee olla yksiselitteistä ja johdonmukaista. Kuvat tulee olla tekstin kanssa yhdenmukaisia, tekstistä tulee karsia synonyymit pois. Käyttöohjeen tiedon tulee pysyä ajan tasalla. Tiedon tulee päivittyä käyttöohjeeseen samaan tahtiin kun uutta tietoa tulee. Rakenteeltaan ohjeen tulee olla selkeä, tekstin tulee edetä loogisesti ja sen tulee olla hyvin jäsennelty. Käyttöohjeen kokonaisuudessa sanat, termit ja lauseet tulee olla lukijalle ymmärrettävissä. Erikoissanaston voi tarpeen vaatiessa selittää selkokielellä, mikäli sanasto on käyttäjälle tuntematonta. Uudet termit on hyvä lyhentää käyttäjälle, jotta niistä ei jää epäselvyyttä. Lauseet tulisi olla lyhyitä ja yksi lause saisi sisältää vain yhden asian. Epämääräiset ilmaisut on hyvä jättää ohjeesta pois. Itsestäänselvyyksiä on turha lähteä ohjeessa mainitsemaan, sillä lukija voi itse tulkita tekstin parhaaseen katsomallaan tavalla. Kun ohje on kirjoitettu myönteisellä sävyllä jää siitä

lukijalle positiivinen kuva ja sen sisältö jää käyttäjälle näin paremmin mieleen. (Tampereen teknillinen yliopisto 2005, 3-4.)

4.1 Käytettävyys

Käytettävyydellä tarkoitetaan menetelmää, jolla käyttäjän ja laitteen yhteistoiminta saataisiin mahdollisimman tehokkaaksi ja miellyttäväksi. Oli kyseessä sitten talouskone tai tietokoneohjelmisto, ihmiset käyttävät niitä jatkuvasti ymmärtämättä miten ne oikeasti toimivat. Nykymaailma on pullollaan teknisiä laitteita ja uusia keksitään jatkuvasti lisää. Harvat vaivautuvat lukemaan laitteen käyttöohjetta. Moni kehittää omat tavat käyttää laitetta, oli se sitten oikea tai väärä tapa, uskottelemme itsellemme, että tapa on oikea. Useasti tämä johtuu siitä, että monelle on yhdentekevää käyttääkö laitetta juuri oikealla tavalla, pääasia on, että laitetta pystyy käyttämään. Tämä on osoitus välinpitämättömyydestä. Kun laitteen käyttöön on keksitty itseä tyydyttävä ratkaisu, parempaa vaihtoehtoa ei enää viitsitä etsiä. Mikäli parempaan menetelmään törmätään sattumalta, voidaan tämä ottaa käyttöön, mutta aikaa ja vaivaa sen etsimiseen ei viitsitä käyttää. (Krug 2006, 26, 28; Sinkkonen 2006, 17.)

Käyttöohjeen käyttö tulee olla käyttäjälle sujuvaa, jotta käyttäjän tavoite toteutuu. Jakob Nielsen loi vuonna 1993 käytettävyydenteorian, joka käsittää viisi osa-alueita. Nämä osa-alueet ovat opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheettömyys, miellyttävyys, Alun perin Nielsen kehitti kyseisen määritelmän www sivujen käytettävyyttä ajastellen, mutta teoriaa voidaan soveltaa myös käyttöohjeisiin. (Introduction to Usability, 2012.)

4.2 Käyttäjät

Käyttöohjeen laatijan tulee tuntea käyttäjäryhmänsä. Käyttöohjeen suunnitteluvaiheessa tulisi pohtia, kuka on tuleva käyttäjä, jotta tietää millaisen ohjeesta te-

kee, mikä on tekstin esitystapa, kieliasu ja sopiva tyyli ohjeelle. (Nykänen 2002, 19.)

Joitain osa-alueita käyttöohjeessa voi käsitellä yksityiskohtaisemmin ja osan kertoa suurpiirteisemmin ja linkittää tarkempi tieto sovelluksen nettisivuille. On täysin kohdeyleisöstä kiinni, millainen oppaasta tehdään. Käyttäjän kannalta tarpeettomat asiat voi oppaasta jättää pois. Turhat asiat saattavat aiheuttaa turhaa sekaannusta. Oppaan asiaosiot voi jakaa tiettyä kohderyhmää ajatellen. Tällöin tulee erotella osiot selkeästi jo sisällysluettelossa sekä varsinaisessa ohjetekstissä. (Käyttöohje HYTT 2005.)

Vaikka ohjeen lukijakunta muodostuisi kyseisen tuotteen alan ammattilaisista, on tärkeää pitää kiinni ammattikielen oikeellisuudesta ja sen johdonmukaisuudesta. Erinäisten termien huolimaton käyttö voi aiheuttaa väärinkäsityksiä. (Nykänen 2002, 19.)

Steve Krug kertoo kirjassaan *Älä pakota minua ajattelemaan* (2006), kuinka paljon käsitys ihmisten tavasta käyttää Web sivustoja poikkeaa tavasta, jolla he todella käyttävät niitä. Samaa olettamusta voi soveltaa käyttöohjeiden lukijoihin. Yleinen oletamus on, että käyttäjä tutkii jokaisen sivun läpikotaisin. Todellisuus on kuitenkin toinen. Yleisesti jokaista uutta sivua vilkaistaan ja osa tekstistä luetaan läpi, suurin osa sivusta jää täysin näkemättä. (Krug 2006, 21.)

4.3 Visuaalinen ilme

Ennen visuaalisella ilmeellä kuvattiin keinoa kasvattaa sanan voimaa. Kuinka luotettavaksi ulkoasu tekstin tekee ja minkälaisen ensivaikutelman se lukijalleen antaa. Jotta käyttöohjeen käytettävyys taataan, on visuaalisten keinojen käyttäminen hyvästä. Tiedon löydettävyyden ja ymmärrettävyyden kannalta on tärkeää, että käyttöohjeen visuaalinen ilme on kunnossa. Käyttöohjeen tulee olla selkeä ja ohjeella tulee olla visuaalinen hierarkia. Kuvien ja taulukoiden käyttäminen

parantaa käyttöohjeen ilmettä ja tekee siitä luotettavamman. (Krug 2006, 31-32; Käyttöohje HYTT 2005)

Kaikilla meillä on tapana jäsentää visuaalisesti hierarkiaa näytössä ja paperilla joka päivä. Tämä tapahtuu useasti niin nopeasti, että emme edes huomaa sitä muutoin, kuin silloin kun se ei onnistu. Ilman kunnollista visuaalista hierarkiaa kaikki näyttää samalta ja se vaatii käyttäjältä enemmän aikaa ja vaivaa. (Krug 2006, 33.)

Suurin osa meistä on jossain elämänvaiheessa oppinut lukemaan sanomalehteä ilman että kukaan on meitä siinä opastanut. Opimme mitä tarkoittaa jos teksti on kirjoitettu huomattavasti isommalla muuhun fonttikokoon nähden ja mitä sen alla oleva teksti on. Nämä ovat vakiintuneita käytäntöjä, joita sovellamme päivittäisessä elämässä. Näillä vakiintuneilla käytännöillä opimme löytämään esimerkiksi sanomalehdistä tärkeimmät asiat, ilman että meidän tarvitsee lukea koko asiiasältöä läpi. (Krug 2006, 34.)

Moni käyttöohjeen lukija ei lue ohjetta järjestyksessä vaan selailee ja silmäilee ohjetta ensin. Tästä syystä on hyvä korostaa tekstiä käyttämällä esimerkiksi isompaa fonttikokoa, lihavoimalla, käyttämällä poikkeavaa värisävyä tai jättää tekstin ympärille tyhjää tilaa. Avainsanoja on hyvä lihavoida, näin ne osuvat lukijan silmään paremmin, varsinkin jos lukija vain silmäilee käyttöohjetta. (Krug 2006, 31-34; Käyttöohje HYTT 2005.)

Asiat mitkä kuuluvat loogisesti yhteen kuuluvat yhteen myös visuaalisesti. Samankaltaiset asiat voi ryhmitellä saman otsikon alle, käyttämällä samanlaista visuaalista tyyliä tai eristää ne selkeästi muusta tekstistä. Niin otsikot kuin väliotsikot tulisi kertoa lukijalleen sisällöstä kaiken olennaisen. Käyttöohjeessa otsikkohierarkia on maksimissaan neljä otsikkotasoa. Sisällysluettelossa kuitenkin riittää kolme otsikkotasoa. Visuaalinen hierarkia säilyy, kun asiat asetellaan visuaalisesti niin, että osien ja kokonaisuuden suhde on nähtävissä. (Krug 2006, 31-34; Käyttöohje HYTT 2005.)

Käyttöohjeesta tulisi poistaa turhat sanat. Virkkeessä tulisi välttää turhia sanoja ja kappaleesta tulisi karsia turhat lauseet pois. Näin toimimalla hyödyllinen sisältö erottuu paremmin ja sivu lyhenee joten käyttäjä näkee suurimman osan sisällyksestä heti. Turha sanahelinä tulisi myös karsia pois, käyttöohjeen käyttäjä haluaa useimmiten päästä suoraan asiaan. (Krug 2006, 45.)

4.3.1 Kuvat

Pelkkää tekstiä sisältävä käyttöohje voi olla lukijan kannalta huono. Kun luettu teksti saa rinnalleen kuvan, se selkeyttää ja nopeuttaa oppimista. Hyvä kuva vangitsee lukijan mielenkiinnon, ainakin hetkeksi. Mikäli kuva tekstissä on hyvä, ei lukija tarvitse erikseen katsomisohjetta siihen, mutta kuvateksti sen sijaan tehostaa sanoman perillemenoaa. Kuvat voivat toimia tekstin täydentäjinä tai ne voivat toimia toisin päin, jolloin teksti tukee kuvaa tai täydentää sitä. Jos kuva on huono, saattaa se levittää väärää tietoa ja teksti voi menettää merkityksensä. (Alasilta 1999, 124-125; Käyttöohje HYTT 2005.)

Kuvien ja tekstin tulee muodostaa ehyt ja ristiriidaton kokonaiskuva. Kuvan tehtävä on havainnollistaa luettua tekstiä, kun taas teksti selittää ja perustelee. Lukijan katse kiinnittyy yleensä ensimmäisenä kuvaan ja vasta sitten tekstiin. Kaikkea ei voi kuitenkaan selittää pelkin kuvin, siksi tekstillä on tärkeä rooli käyttöohjeessa. Niin käyttöohjeessa kuin muussakin kirjoitetussa tekstissä, hyvä kuva voi jättää voimakkaan muistijäljen lukijalle. Kuva auttaa lukijaa hahmottamaan lukemansa paremmin. (Nykänen 2002, 51,120.)

Kuvatekstin tulee täsmätä tekstin termeihin, sekä sen tulee olla täsmälleen samanlainen kuin itse tuotteessa. Kuvan ja kuvatekstin tulee olla samalla sivulla. Mikäli kuvaan viitataan ensimmäisen kerran, tulee tekstin sijaita ennen viitattavaa kuvaa. (Käyttöohje HYTT 2005.)

Mikäli käyttöohje sisältää paljon kuvia, on niistä hyvä laatia sisällysluettelon jälkeen oma luettelonsa. Kuvat on tapana numeroida omiksi sarjoiksi. Luettelossa

esitetään kuvan numero ja teksti samassa muodossa kuin muuallakin käyttöohjeessa. Luettelossa tulee myös ilmetä sivunumero millä kyseinen kuva sijaitsee. Näin lukijan on helppo käyttää käyttöohjetta. (Käyttöohje HYTT 2005.)

4.3.2 Typografia

Typografialla tarkoitetaan tekstin ulkoasua, miten teksti ja kirjaimet on aseteltu ja miten niiden värit on suunniteltu. Typografian tarkoituksena on helpottaa asianymmärrystä ja että lukijalle menevä tieto on oikeanlaista. Typografiaan kuuluu kirjasintyyppivalinnat, kirjainkoko, tekstin väri, rivin pituus ja tasaus ja riviväli. (Graafinen suunnittelu 2015.)

On suositeltavaa, että muotoilut tehdään mahdollisimman usein tyyliasetusten avulla, näin ulkoasu pysyy hallinnassa. Ulkoasu pysyy sitä siistimpänä mitä vähemmän tekstissä on käytetty korostus ja muotoilumäärittelyjä. Muotoilun haittapuolena on, että mitä enemmän niitä käyttää, sitä suuremmaksi tiedostokokoa kasvaa. (Nykänen 2002, 164.)

4.4 Rakenne

Rakenne voi olla ratkaisevassa roolissa siinä meneekö sanoma lukijalle perille. Rakenteellisesti olisi suotavaa, että käyttöohjeen tärkeät tiedot mainitaan aina kunkin kappaleen alussa ja siksi oleelliset tiedot kappaleesta tulisi tiivistää otsikkoon ja alkukappaleeseen. (Alasilta 1999, 91.)

Käyttöohjeen tulee olla rakenteeltaan looginen ja selkeä, jotta käyttäjä pystyy ratkaisemaan ongelmansa nopeasti, aikaa tuhlaamatta. Käyttäjän pitää pystyä löytämään helposti etsimänsä. Jotta käyttöohjeesta muodostuu käyttäjälle selkeä yleiskuva, tulee aiheiden kulkea loogisesti eteenpäin. (Käyttöohje HYTT 2005.)

4.5 Sisältö

Sisällöllisesti käyttöohjeen tulee kohderyhmän mukainen. Mikäli ohjeessa käytetään erikoissanastoa, on se hyvä selittää käyttäjälle yleiskielellä. Uuden termin tai lyhenteen voi selittää, kun se esiintyy ensimmäistä kertaa tekstissä. On kuitenkin hyvä huomioida, kun käyttöohje kirjoitetaan tiettyä kohderyhmää tai alaa ajatellen, on alan termistö jo entuudestaan tuttua lukijoille. Ohjeistuksessa olisi hyvä välttää epämääräisiä ilmauksia, kuten ”melko” tai ”yleensä”. Mikäli jotain seikkaa ei määritellä tarkasti tai mainita lainkaan, lukija tulkitsee sen parhaaksi katsomallaan tavalla. (Käyttöohje HYTT 2005.)

Käyttöohje tulisi olla kirjoitettu myönteiseen sävyyn, sillä ihminen sisäistää ja muistaa luetun asian näin paremmin. Mikäli ohjeistus on kirjoitettu positiiviseen sävyyn, on todennäköistä, että myös tuotteen käytöstä jää positiivinen mielikuva. Ohjeistuksessa ei siis tulisi olla kieltoja kovinkaan paljon, ainoastaan käyttöturvallisuuteen liittyvissä seikoissa. Hyvä ohjeistus motivoi lukijaansa ja kannustaa tutustumaan käyttöohjeeseen tarkemmin. (Käyttöohje HYTT, 2005.)

Ennen käyttöohjeen kirjoittamisen aloittamista, tulee päättää miten ohjeistus kirjoitetaan. Mikä on puhuttelumuoto ohjeistuksessa, onko se esimerkiksi teitittely vai sinuttelu. Valittu puhemuoto tulee säilyä oppaassa alusta loppuun. On suotavaa että lukijaa puhutellaan suoraan. Suorien käskyjen ymmärtäminen on helpompaa kuin passiivimuodossa esitettyjen käskyjen. (Käyttöohje HYTT, 2005.)

4.6 Dokumentointi

Dokumentaatiolla tarkoitetaan kirjoitettua tekstiä, joka tulee tuotteen mukana käyttäjälle. Nykypäivänä sanan dokumentaatio on pitkälti korvannut sana informaatio. Dokumentaatioissa pyritään mahdollisimman tehokkaasti ja aktiivisesti saattamaan tietoa sekä selittämään tuotteen toiminnot käyttäjälle. Dokumentoin-

nin tulee olla selkeää ja tarkkaa. Siitä tulee käydä ilmi mihin ja miten tuotetta käytetään. (Documentation usability tips 2010.)

Jotta dokumentoinnin käytettävyys on hyvä, on sen sisällön oltava selkeää ja tarkkaa. Ohjeiden tulee olla selkeitä ja johdonmukaisia, jotta tuotteen käyttö onnistuu ongelmitta. Dokumentointi opastaa käyttäjää käyttämään tuotetta oikealla tavalla, näyttäen miten eri toiminnot käytännössä toimivat. (Documentation usability tips 2010.)

Dokumentaation käytettävyys riippuu sen sisällöstä ja miten se on kirjoitettu. Ennen dokumentin kirjoittamista, on tärkeää ymmärtää mitä sen kohdeyleisö siltä haluaa. Tulee tietää, kuka dokumenttia lukee ja mitkä ovat heidän odotukset. Lukijoiden eri lähtökohdat ja lähtötaidot tulee huomioida. (Documentation usability tips 2010.)

Dokumentin rakenne on hyvä päättää etukäteen. Käyttöohjeissa on aina sisällysluettelo sekä mahdollinen asiasanasto. Käyttöohjeistuksen alussa on hyvä kertoa lyhyesti, mitä ohje sisältää, jotta käyttäjät saavat idean minkä kaltaisesta ohjeesta on kyse. Ohjeen sisällöllinen rakenne tulisi olla jaoteltu selkeästi sen lukijoille, jotta he pystyvät hyödyntämään ohjetta tehokkaasti. Jotta ohje on helposti ymmärrettävää, on suotavaa käyttää erilaisia määritelmiä ja skenaarioita. Kuvia ja kuvakaappauksia hyödyntämällä saa ohjeista mielekkäämmän ja ymmärrettävämmän. (Documentation usability tips 2010.)

4.7 Käyttöohjeen käytettävyyden testaus

Käyttöohjeen ollessa valmis, tulee sitä testata ennen sen käyttöönottoa. Käyttöohjeen testaajien tulisi olla henkilöitä, jotka kuuluvat tuotteen käyttäjäkuntaan. Olli Nykänen on kirjassaan Toimivaa tekstiä (2002, 51) listannut asioita, joita testausvaiheessa voi ottaa huomioon

- Onko ohjeessa riittävät tiedot

- Onko ohjeen tiedot varmasti paikkansapitäviä
- Onko kaikki vaiheet listattu
- Eteneekö ohje loogisesti
- Onko jäsennyt toteutettu käyttäjän näkökulmasta
- Löytääkö käyttäjä detaljit helposti
- Onko ohjeessa käytetty kieltä mikä on helposti ymmärrettävää
- Onko kuvitus havainnollista ja sitä on tarpeeksi
- Onko ohje ulkoasullisesti selkeä ja sitä on helppo lukea
- Onko ohjeessa ilmenevät varoitukset ja kiellot selkeästi eroteltu suosituksista
- Onko ohjeen ulkoinen muoto sopiva käyttötilanteeseen

5 AMADEUS KÄYTTÖOHJEEN LAATIMINEN

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on luoda Amadeus lentovarausjärjestelmästä käyttöohje Helin Matkojen virkailijoille. Tavoitteena on, että virkailijat pystyvät käyttöohjeen myötä nopeaan ja itsenäiseen ongelmanratkaisuun Amadeuksessa, sekä ohje vähentää virheiden määrää. Tulevaisuudessa käyttöohje tulee olemaan myös hyödyllinen uusien työntekijöiden perehdytyksessä, sekä pitkän poissaolon jälkeen alalle palaaville virkailijoille ohje toimii muistinvirkistysenä. Tässä luvussa kerron, mitä menetelmiä työssä käytettiin ja millainen valmiista käyttöohjeesta tuli.

5.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä. Toiminnallinen opinnäytetyö koostuu kahdesta osasta: toiminnallisesta osasta eli produktista sekä prosessin dokumentoinnista ja arvioinnista. Kokonaisilme on toiminnallisessa opinnäytetyössä päämääränä. Kokonaisilme pyritään luomaan viestinnällisin sekä visuaalisin keinoin sellaiseksi, että siinä on tunnistettavissa tavoitellut päämäärät. (Airaksinen & Vilka 2003, 9, 51.)

Lopputuotoksena toiminnallisessa opinnäytetyössä on aina jokin konkreettinen tuote. On tärkeää, että käytännön toteutus ja sen raportointi tutkimusviestinnän keinoin yhdistyvät toiminnallisessa opinnäytetyössä. Raportoinnissa tulee käsitellä niitä keinoja millä konkreettinen tuotos on saavutettu. Tuotteen tulisi olla yksilöllinen ja persoonallisen näköinen. (Airaksinen & Vilka 2003, 9, 51.)

Tutkimuksellinen selvitys kuuluu toiminnallisessa opinnäytetyössä idean tai tuotteen toteutustapaan. Toteutustavalla tarkoitetaan muun muassa niitä keinoja sekä materiaalia millä produktin sisältö on hankittu. Tutkimuksellisia menetelmiä ei toiminnallisessa opinnäytetyössä tarvitse käyttää. Tutkimuskäytännöt ovat väl-

jemmin käytettyjä tämän kaltaisessa opinnäytetyössä. (Airaksinen & Vilkka 2003, 9, 56-57.)

Laadullinen tutkimusmenetelmä toiminnallisessa opinnäytetyössä toimii, kun tavoitteena on toteuttaa kohderyhmän näkemyksiin nojautuva idea. Kysymykset kohderyhmälle tulisi muotoilla alkaviksi sanoilla mitä, miten tai miksi. Ajatukset ja näkemykset on näin helpommin kuvailtavissa ja selitettävissä vastaajan kannalta. Aineiston kerääminen laadullisessa tutkimusmenetelmässä tapahtuu lomake- tai teemahaastatteluna yksilöille tai ryhmille. Aineiston voi kerätä joko paikanpäällä, puhelimitse tai postin välityksellä. Laadullisella tutkimusmenetelmällä kerättyä aineistoa ei tarvitse analysoida, vaan sitä voidaan käyttää lähteenä. (Airaksinen & Vilkka 2003, 57, 63-64.)

5.2 Haastattelu tiedonkeruumenetelmänä

Haastattelu on tiedonkeruu menetelmä. Tämä menetelmä sopii moneen eri tilanteeseen. Haastattelun eri muotoja ovat strukturoitu haastattelu, puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu, avoin haastattelu sekä syvähaastattelu. Haastattelulle on asetettu tavoitteet etukäteen. Tavoitteiden avulla pyritään saamaan luotettavia ja päteviä tietoja. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2007, 199-200.)

Haastattelussa ollaan kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Etunä tässä on erityisesti se, että aineiston keräämisessä on joustavuutta. Haastattelella on vastauksia mahdollista tulkita enemmän, kuin esimerkiksi jos kysymykset esitettäisiin lomakkeella. Etunä haastattelussa on myös se, että haastattelu voidaan uusida tai sitä voidaan täydentää lisäkysymyksillä. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2007, 199-200.)

Omassa opinnäytetyössäni käytin teemahaastattelua aineiston keräämiseen. Tämä haastattelumuoto on keskustelunomaista ja sitä käytetään yleisesti aineiston hankinnassa laadullisessa tutkimuksessa. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumuoto ja se on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto.

Haastattelun aihepiirit tässä haastattelumuodossa on yleisesti tiedossa, mutta kysymyksillä ei ole tarkkaa muotoa tai järjestystä. Haastattelu on mahdollista toteuttaa kasvotusten paikanpäällä. Haastattelun lopputuloksena suuntaa antava tieto riittää ja tästä syystä haastatteluja ei ole välttämätön kirjoittaa puhtaaksi. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2007, 203.)

Opinnäytetyössäni käyttämä teemahaastattelu aineiston keruussa, toteutettiin maaliskuussa Jyväskylän toimipisteessä, haastatteleamalla kahta myyntivirkailijaa sekä yhtä lipunkirjoituksesta vastaavaa virkailijaa. Haastattelu toteutettiin ryhmähaastatteluna ja sen aihepiiri oli Amadeus käyttöohjeen sisältö. Halusin selvittää mitä Helin Matkojen virkailijat toivovat käyttöohjeen sisältävän, niin sisällöllisesti kuin visuaalisesti. Haastattelu oli teemahaastattelulle tyypillistä keskustelua. Olin hahmotellut valmiiksi kysymyksiä paperille, joilla johdattelin keskustelun etene- mistä. Haastattelu käytiin Päivi Hjelt, Mervi Lehikoinen sekä Piia Honkaluoma kanssa. Kysymyksistä löytyy opinnäytetyössäni liite. (Liite 1)

Haastattelun tuloksena saatiin suuntaa antavia vinkkejä siitä, mitä käyttöohjeeseen tulisi sisällyttää ja mitä siitä voi jättää pois. Haastateltavat toivoivat kuvilla helpotusta tekstin ymmärrykseen. Pääasiallinen tiedon keruu tuli kuitenkin itseltäni, pohjautuen yli kymmenen vuoden työhistoriaani Amadeuksen parissa Helin Matkoilla

5.3 Olemassa oleviin Amadeus käyttöohjeisiin tutustuminen

Käyttöohjetta suunnitellessani, tutustuin jo olemassa oleviin Amadeus-ohjeistuksiin. Amadeuksen omat ohjeistukset ovat sen käyttäjille löydettävissä heidän Amadeus e-Support Centren sivuilta. e-Supportissa on hakutyökalu, johon käyttäjä kirjoittaa etsimänsä sanan tai lauseen.

Kuvassa 4 on havainnollistettu, miltä haku e-supportissa näyttää. Hakusanan kirjoitettuaan käyttäjälle avautuu vaihtoehdot, millä ongelmaa tai kysymystä voi läh- teä ratkomaan.

AMADEUS
e-Support Centre

Welcome, Piia Honkaluoma
Logout
+ Finland (English)

Home My bookmarks Support My Account News Learning Technical More Videos

Home > Search results Advanced search

Search results

Solutions Reference materials Cryptic entries

Results 1-4 of 4

How to reissue ticket - negotiated autopriced fare (language: Finnish)

Ticketing > Ticket Revalidation and Reissue (exchange)
Here you can find the instructions from the attachment in Finnish language.
☆☆☆☆☆ 316 view(s) last updated: Jul 9, 2015

How to reissue ticket - change fee (language: Finnish)

Ticketing > Ticket Revalidation and Reissue (exchange)
Here you can find the instructions from the attachment in Finnish language.
★★★★☆ 1123 view(s) last updated: Jul 9, 2015

How to reissue ticket - no additional collection (language: Finnish)

Ticketing > Ticket Revalidation and Reissue (exchange)
Here you can find the instructions from the attachment in Finnish language.
☆☆☆☆☆ 808 view(s) last updated: Apr 21, 2010

Kuva 4. Amadeus e-support centre hakutoiminto

Kuvassa 5 on havainnollistettu millä tavoin Amadeukseen tulevat päivitykset ilmoitetaan sen käyttäjille. Pääsivulla on nähtävissä uutisvirta, johon tiedot tulevat näkyviin. Uusimmat tiedotteet näkyvät pääsivulla ja vanhemmat löytyvät arkistosta. Usein ilmoituksen sisältö on englanniksi, sillä tiedotteet tulevat kansainväliseltä Amadeukselta. Kuvassa 6 havainnollistetaan millainen uutislinkin sisältö saattaa olla.

AMADEUS
e-Support Centre

Welcome, Piia Honkaluoma
Finland (English)

Home My bookmarks Support My Account News Learning Technical More Videos

Light ticketing instructions - [Click here](#)

Advanced search

Latest news

- > 28 Apr 2016 **SELL Speedmode (highlighted colours) not activated (Avast users)**
- > 24 Mar 2016 **OFFERS: Pricing entry options are not shown in TST after offer is confirmed**
- > 28 Apr 2016 **Deutsche Bahn now available in Amadeus Air-Rail Display!**
- > 27 Apr 2016 **02MAY16 - EMD: Changes to command IU XX HK1 PENF, DEPO etc.!**
- > 27 Apr 2016 **Partially in production: Guarantee change for manual use of tour code (FT) - new...**

Kuva 5. Amadeus e-Support Centre päivitysten ilmoitus

AMADEUS
e-Support Centre

Welcome, Piia Honkaluoma
Finland (English)

Home My bookmarks Support My Account News Learning Technical More Videos

Home > Knowledge solution

lipunvaihto

Advanced search

02MAY16 - EMD: Changes to command IU XX HK1 PENF, DEPO etc.!
70 view(s)

Description

Updated 27APR16: NOTE! For some airlines also second city code and/or date is mandatory.

Manual SVC element creation command IU changes 02 MAY 2016 (postponed from March)

Action code **NN1** and one **city code** is **mandatory** in all IU entries for all airlines!

For example:

- Old format: IU XX HK1 PENF
- **New** format: IU XX **NN1** PENF **STO** (STO is the first citycode of the changed segment e.g. STO-HEL)
- **New** format when airline require also second city code and date: IU XX **NN1** PENF **HEL LON/15JUN**
- Old format: IU XX HK1 DEPO
- **New** format: IU XX **NN1** DEPO **HEL** (HEL is the departure city)
- **New** format when airline require also second city code and date: IU XX **NN1** DEPO **HEL LON/15JUN**

Need more help?

- Log a claim
- Log a case

Kuva 6. Amadeus e-Support centre päivityksien ilmoitusten ulkoasu

On tärkeää toimivan käyttöohjeen kannalta, että kaikki tärkeät päivitykset e-supportin uutisvirrasta päivittyvät sitä mukaan myös Helin Matkojen Amadeus käyttöohjeistukseen suomenkielellä, selkeästi selitettynä.

Amadeuksen ohjeistukset e-Supportissa ovat hyviä ja tarkkoja. Niillä on selkeä ja looginen rakenne, mitä pystyn hyödyntämään Helin Matkoille tehtävässä käyttöohjeessa. e-Supporttia käyttäessä tulee kuitenkin tietää, mitä hakee ja mikä on sen englanninkielistä vastaava haku. Tekemässäni käyttöohjeessa kaikki tärkeät toimenpiteet on koottu yksiin kansiin selkokieltä käyttäen. Ohjeeseen tulee jokaisen esimerkin kohdalle linkki e-Supportin vastaavalle sivulle, näin käyttäjä halutessaan saa lisäselvennystä asiaan.

5.4 Käyttöohjeen sisällön ja ulkoasun suunnittelu

Käyttöohjeen sisällön luonnissa otettiin huomioon teemahaastattelussa saatuja toiveita. Ohjeesta jätettiin pois itsestään selvät Amadeus toimenpiteet ja ohjeeseen sisällytettiin paljon kuvia, jotka selkeyttävät annettuja ohjeita. Käyttöohjeessa käytettiin käyttäjäryhmää puhuttelevaa tekstiä. Ohjeen kirjoituksessa pyrittiin huomioimaan Helin Matkojen henkilöstön ikä sekä tietämys aiheesta.

Toimeksiantaja on antanut minulle vapaat kädet käyttöohjeen suunnitteluun ja toteutukseen. Käyttöohje toteutetaan Microsoft Word tekstinkäsittely ohjelmalla, joka tallennetaan Helin Matkojen yleiselle asemalle PDF muodossa, jotta kaikki pääsevät siihen käsiksi mutta eivät pääse käyttöohjetta kuitenkaan itse muokkaamaan. Microsoft Word oli ilmiselvä valinta käyttöohjeen teolle, sillä siitä löytyvät kaikki tarvittavat ominaisuudet mitä käyttöohjeen tekoon tarvitaan.

Käyttöohje on samassa linjassa ulkoasullisesti kuin muutkin toimiston ohjeistukset sekä Helin Matkojen Internet-sivut. Käyttöohjeesta olisi ollut mahdollista tehdä hyvinkin pelkistetty versio, sillä ohje tulee ainoastaan talon sisäiseen käyttöön, mutta halusin myös osaksi käyttöohjeen ulkoasulla tehdä ohjeesta houkuttelevan sen käyttäjälle.

Käyttöohjeen typografia on pyritty säilyttämään selkeänä. Pääotsikoissa on käytetty värinä mustaa ja ne ovat huomattavasti suurempaa fonttikokoa kuin muu teksti. Käyttäjän huomio tärkeisiin kohtiin on haluttu herättää käyttämällä keltais-

ta väriä tekstin taustalla. Käyttöohjeen fontti on Arial, sillä se on myös Helin Matkojen pääfonttityyppi, fonttikokona on käytetty asiatekstissä kokoa 12.

Käyttöohjeen ulkoasussa olen alatunnisteessa käyttänyt Helin Matkojen Internet-sivuillakin tavattavaa leopardikuosia, sekä logossa esiintyvää pinkkiä väriä. Helin Matkojen logo mustana on kiinni alatunnisteessa. Ylätunnisteen olen jättänyt pois, jotta ohjeesta ei tule liian räikeä.

Käyttöohjeessa on käytetty paljon kuvia tekstin tukena. Kuvilla pyrin siihen, että se havainnollistaa luettua tekstiä ja auttaa sen käyttäjää ymmärtämään mitä miikin tarkoittaa. Kuvat ovat suoria kuvakaappauksia Amadeus järjestelmästä erinäisten asiakkaiden varauksista. Kuvien ulkoasu poikkeaa Amadeus e-Supportin kuvien ulkonäöstä siten, että itse olen käyttänyt mustaa ja vihreää kun taas e-Supportin havainnekuvat ovat väritykseltään vakosinisiä. Pyrin omalla värityksellä kiinnittämään lukijan huomion kuviin ja kyseinen väritys mielestäni selkeyttää ohjetta. Kuvat ja teksti ovat selkeästi eroteltu toisistaan.

Amadeus käyttöohjeen käyttäjäryhmällä on vuosien Amadeus järjestelmän tietotaito. Tämä on tiedostettu käyttöohjeen teossa, sillä sen teksti voi olla ulkopuolisten vaikeaa ymmärtää. Käyttöohjeessa käytetään paljon alan ammatti-ilmaisuja ja lyhenteitä, joita ei ole erikseen selostettu, sillä ohjeen käyttäjät tietävät niiden merkityksen, eikä pelkoa ole ymmärrettävyyden menetyksestä. Ainoastaan täysin uudet lyhenteet ja asiasisällöt selitetään tarkemmin.

5.5 Valmiin käyttöohjeen esittely ja ohjeen ylläpito

Helin Matkoille luotu Amadeus käyttöohje pitää sisällään ne toimenpiteet, joiden käyttäminen ilman ohjeistusta voi olla hankalaa, sekä ohjeita niistä toimenpiteistä mitä käytetään harvemmin. Lentolipun manuaalinen hinnoittelu kuvattiin tarkasti, sillä sen osaaminen on välttämätöntä. Käyttöohjeen jokainen pääotsikko on linkitetty sitä vastaavalle Amadeus e-Support Centren sivulle, mistä käyttäjä saa tarvittaessa lisätietoja aiheesta. Käyttöohjeeseen ei sisällytetty minkäänlaista alku-

tekstiä, sillä jokainen joka ohjetta käyttää tietää mikä Amadeus on ja mikä on sen toimintaperiaate. Käyttöohjeeseen oli vaikea luoda mitään selkeää rakennetta, sillä jokainen ohjeen osa-alue käsittelee ainoastaan siihen liittyvät toiminnot. Kaikki ohjeen osa-alueet toimivat niin sanotusti itsenäisesti. Ohjeen kieli on selkeää ja lauseet pyrin pitämään lyhyinä, jotta käyttöohje ei olisi liian raskaslukuisen. Ohjeessa on käytetty paljon alan ammattisanastoa ja lyhenteitä, sillä kohde-ryhmä koostuu alan ammattilaisista ja heille lyhenteet ovat selkeitä. Käyttöohjeessa on käytetty paljon kuvia kuvaselitteineen tekstin tukena.

Kuvassa 7 on esitelty käyttöohjeen sisällysluettelo.

Sisällysluettelo

- TJQ – jonot
 - Aikataulu- tai lentonumeromuutos
 - EMD – Oheispalveluiden maksu
 - LPO - Matkustajalista
 - Void - Lentolipun mitätöinti
 - Revalidation - Lentolipun päivitys
 - Manuaalihinnoittelu
 - Refund – Hyvitys lentolipulle
 - Voluntary Refund
 - Tax Refund
 - Full Refund
 - EMD Refund
 - Ticket Changer
 - kulullinen lipunmuutos
 - kuluton lipunmuutos
 - Reissue – lipunvaihto manuaalisesti
 - Remote ticketing - etäliputus
 - Fare Basis – Lennon perushinta hukassa
 - Pelkän majoituksen syöttö Amadeukseen
 - Passiivinen/Ghost lentosegmentti
 - Australian viisumi
-

Kuva 7. Amadeus käyttöohjeen sisällysluettelo

Amadeus kehittyy jatkuvasti, sen toimintaa parannetaan ja vanhoja työkaluja uudistetaan. On tarpeellista että sen käyttöohje päivittyy samaa tahtia. Päivitysten seuraaminen on helppoa, sillä Amadeuksella on sen käyttäjille omat Internet-sivut, joihin ei ulkopuolisilla ole pääsyä. Jokaisella käyttäjällä on tunnukset sivuille, mutta järjestelmään pääsee käsiksi myös helposti Amadeus järjestelmän kautta.

Jotta päivityksissä pysyy ajan tasalla ja virkailijat saavat viimeisimmän tiedon, tulee Amadeuksen ajankohtaissivustolla vierailla päivittäin. Jokainen päivitys tulee viipymättä laittaa käyttöohjeeseen ja informoida käyttöohjeen käyttäjiä tästä sähköpostitse. Sähköpostissa tulee mainita mikä on muuttunut verrattuna vanhaan, ja millä sivulla kyseinen muutos käyttöohjeessa sijaitsee. Muutoksesta voi laittaa myös tarkemman kuvauksen jo sähköpostiviestiin. Jokaiselle virkailijalle luodaan heidän sähköpostiin kansio Amadeus-päivityksiä koskeville sähköposteille. Tätä menetelmää käyttämällä virkailijat löytävät nopeasti tehdyt päivitykset.

Käyttöohjeen päivityksestä vastaa Helin Matkoilla yksi henkilö. Näin taataan se, että käyttöohjeen rakenne ja kirjoitettu teksti kuvineen pysyy samanlaisena, päivityksistä huolimatta. Helin Matkoilla käyttöohjeen päivityksestä vastaa lipunkirjoittaja.

Käyttöohjetta tullaan säilyttämään Helin Matkojen yleisellä asemalla, johon molemmilla toimistoilla on vapaa pääsy. Käyttöohjeen muotona pidetään PDF, sillä näin taataan se, että päivitystä hallinnoi vain siihen määrätty henkilö. Ohjeen muokattavissa oleva muoto löytyy päivittämiseen määrätyn henkilön kovalevyiltä.

5.6 Käyttöohjeen arviointi

Käyttöohjeen arvioinnissa käytettiin samaa kolmen hengen ryhmää kuin teema-haastattelun toteutuksessa. Valmis käyttöohje lähetettiin näille kolmelle virkailijal-

le sähköpostitse. Käyttöohje oli testissä viikon ajan. Testiajan tarkoituksena oli, että jokainen virkailija pystyy rauhassa perehtymään käyttöohjeeseen ja jotta jokaiselle tulee tilanteita missä käyttöohjetta tarvittiin käytännössä.

Valmiista työstä annettiin ryhmäpalaute keskustelemalla. Tavoite oli, että ryhmäpalaute on rakentavaa arviointia ja keskustelua aiheesta. Ryhmäpalautteessa jokaisella oli vapaa sana. Pyrin palautteensaannissa hyödyntämään Olli Nykäsen kirjan Toimivaa tekstiä (2002, 51) annettuja vinkkejä, mitä tulee testauksessa ottaa huomioon.

Yleisesti virkailijat pitivät käyttöohjetta selkeänä ja helppolukuisena. Tieto oli sisällysluettelon kautta helposti löydettävissä. Viikon testiajalla ei kaikkia käyttöohjeen tilanteita tullut, joten kaikkia mahdollisia ongelmatilanteita ei päästy testaamaan käytännössä ja tästä syystä mahdollisten puutteiden löytyminen jää tulevaisuuteen.

Käyttöohjeeseen oli listattu kaikki tarpeellinen riittävin tiedoin. Jokainen vaihe oli listattu tarkasti ja selkeästi. Käyttöohjeen loogista rakennetta on vaikea arvioida, sillä monet käyttöohjeen asiat ovat omia asiakokonaisuuksia ja näin ollen niiden järjestyksellä ei ole väliä.

Käyttöohjeessa oli muutamia asioita mitä virkailijat eivät olleet koskaan työssään käyttäneet, eivätkä niitä nyt testivaiheessa päässeet testaamaan, joten niiden arviointi ja mahdollinen parantaminen tapahtuu tulevaisuudessa.

Kritiikkinä käyttöohjeelle oli, että jotkin asiat oli selitetty liian monimutkaisesti ja näin ollen asian ymmärtäminen kesti turhan kauan. Käyttöohjeen sähköinen muoto otettiin myönteisesti vastaan. Jokainen ymmärtää, että käyttöohjeen päivityksen kannalta tämä on ainoa looginen vaihtoehto ja ei ole kovinkaan ympäristöystävällistä tulostaa ohjeesta aina uutta versiota uuden päivityksen tullessa.

6 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoitus oli laatia Helin Matkojen virkailijoille Amadeus käyttöohje. Sisällöllisesti käyttöohjeesta halusin luoda sellaisen, mikä parhaiten palvelee Helin Matkojen virkailijoita työssään. Käyttöohjeeseen on listattu vain ne toimenpiteet mitä virkailijat eniten työssään tarvitsevat.

Tavoitteena opinnäytetyölläni oli tehostaa Helin Matkojen virkailijoiden työtä, sekä helpottaa ja nopeuttaa ongelmanratkaisua Amadeuksessa. Tulevaisuudessa käyttöohje tulee helpottamaan uuden työntekijän perehdytyksessä. Alalta pitkään poissaolleet virkailijat pystyvät hyödyntämään käyttöohjetta muistinvirkistykseenä.

Oma tavoitteeni käyttöohjeelta oli, että virkailijat ottavat käyttöohjeen käyttöön jokapäiväisessä työssään ja pystyvät näin itsenäiseen ongelmanratkaisuun. Kun jokaiselle tulee varmuutta toimia itsenäisesti ongelmatilanteissa, luo se varmuutta myös omaan työskentelyyn.

Asetettujen tavoitteiden toteutuminen näkyy paremmin tulevaisuudessa, kun käyttöohjetta on hyödynnetty työssä pitempiaikaisesti. Nyt virkailijoille on annettu avaimet ongelman ratkaisuun, tulevaisuus näyttää käytetäänkö niitä. Uuden työntekijän perehdytys tulee varmasti helpottamaan käyttöohjeen myötä niin perehdyttävälle kuin itse perehdyttäjälle. Käyttöohjeeseen voi palata aina uudelleen, eikä tarvitse pelätä, että jokin tieto unohtuu.

Oma tavoitteeni käyttöohjeelle toteutui mielestäni hyvin. Tavoite oli, että ongelmanratkaisu Amadeuksen käytössä helpottuu ja mielestäni tämä osa-alue toteutui aiotusti. Vaikkakin Helin Matkoilla virkailijat ovat tottuneet olemaan yhteydessä Amadeuksen puhelinkeskukseen ongelmatilanteissa, pyrin tulevaisuudessa muistuttamaan ja ohjaamaan heitä uuden Amadeus käyttöohjeen käyttämiseen päivittäisessä työssä, jotta siitä tulee rutiininomaista.

Amadeus käyttöohje oli ensimmäinen käyttöohje minkä olen tehnyt. Työssäni Helin Matkoilla olen tehnyt ennenkin erilaisia kirjallisia opastuksia, mutta en koskaan mitään näin laajaa ja tarkkaa.

Käyttöohjeesta tuli Helin Matkojen näköinen ja olin saanut siihen listattua kaiken tarpeellisen tiedon. Ohjeesta tuli laaja, mutta se ei kuitenkaan vaikeuta käyttöohjeen käyttöä, sillä pyrin ohjeen otsikoinnilla helpottamaan tiedon löytymistä.

Käyttöohjeen teossa pyrin ottamaan huomioon kaikki ohjeen käyttäjät, niin nyt kuin tulevaisuudessa. Työntekijän perehdytys on otettu huomioon opinnäytetyössä siten, että käyttöohjeessa selitin hankalimmat asiat hyvin seikkaperäisesti. Kuvissa käytin korostevärejä, jotta asia aukeaa lukijalle selkeämmin. Perehdytyksellä ei pelkästään tarkoiteta uutta työntekijää, vaan sillä voidaan helpottaa myös muiden työntekijöiden henkistä kuormittumista ja sen otin huomioon käyttöohjetta tehdessä. Ikä voi tuoda omia haasteita työnteossa ja halusin että käyttöohje on niissä haasteissa apuna ja tukena.

Käyttöohjeen teko oli asiasisällöllisesti varsin helppo toteuttaa laajasta Amadeus-tietämyksestäni johtuen, sekä tunsin käyttöoppaan tulevan käyttäjäryhmän hyvin. Käyttöohjeen teko oli kuitenkin sen visuaaliselta kannalta hyvin aikaa vievää työtä, sillä siinä joutuu työskentelemään useamman ohjelman välillä. Aikaa kului kuvien muokkaukseen ja tekstin sisällön saamiseen ymmärrettävään muotoon. Helpottavaa oli, että koska käyttöohje on tarkoitettu täysin Helin Matkojen sisäiseen käyttöön ja sitä käyttävät vain ammattilaiset, ei erinäisiä kirjainlyhenteitä tarvinnut erikseen selittää.

Tutustuin moniin eri käyttöohjeisiin, sekä kirjallisuuteen käyttöohjeen kirjoituksesta että kirjoittamista käsittelevään kirjallisuuteen, ennen kun pystyin käyttöohjetta alkamaan työstämään. Nämä antoivat hyvän kokonaiskuvan siitä millaisen haluan käyttöohjeesta tulevan. On selvä, että jokainen ohje on erilainen, kunkin ohjeen tulee sopia tuotteeseen ja erityisesti sen käyttäjiin.

Käyttöohjeen sisällön suunnittelussa käytin tiedonkeruumenetelmänä teema-haastattelua ja se oli mielestäni oikea valinta. Vaikkakin haastattelun tulos ei ollut

kuitenkaan aivan toivotunlainen, sillä mielipiteiden ja ideoiden saaminen henkilöstöltä oli kiven takana. Heillä kaikilla on niin kova luotto siihen, että tiedän ja taidan sen mitä teen. Olisin toivonut henkilöstöltä enemmän mietteitä siitä, mitä käyttöohje sisältäisi.

Käyttöohjeen asiasisällön materiaalin hankin Amadeuksen e-Support Centre palvelusta, sekä ottamalla kuvakaappauksia virkailijoiden olemassa olevista varuksista. Materiaalin hankkiminen oli helppoa, sen jälkeen kun oli luonnostellut alustavan sisällysluettelon käyttöohjeelle ja tiesin mitä tietoa etsiä.

Valitettavasti käyttöohjeen testiaika jäi aiottua suppeammaksi. Olisin halunnut, että testiaika olisi ollut pitempi kuin viikko. Ihanteellinen testausaika olisi ollut kuukausi, jotta mahdollisimman monia eri osa-alueita käyttöohjeesta olisi tullut testiin. Opinnäytetyön valmistumisen kannalta testaus jäi aiottua lyhyemmäksi. Käyttöohje tulee kuitenkin heti täyspäiväiseen käyttöön ja sitä pystytään muokkaamaan kokoajan. Käyttöohjeessa ilmenevät puutteet tulevat sen pitempiaikaisessa käytössä tiedostettua ja ne voidaan heti korjata. Vaikkakin käyttöohjeen testiaika jäi toivottua lyhyemmäksi, ei se vaikuta opinnäytetyön luotettavuuteen, sillä käyttöohjeen asiasisältö on hankittu täysin Amadeuksen omilta tukisivuilta ja niiden antamia ohjeita on noudatettu täysin. Opinnäytetyön lähdemateriaali on siis hankittu luotettavasta tahosta.

Haasteellisimmaksi käyttöohjeen teossa koin lauseiden pitämisen lyhyinä ja tekstin selkeänä ja ymmärrettävänä. Jouduinkin karsimaan lauseista paljon turhia sanoja pois, sillä ne olisivat vain hankaloittaneen sen lukua ja lukijalle olisi jäänyt epävarma olo lukemastaan. Yritin kunkin ohjeen tehdä mahdollisimman suppeaan muotoon, jotta se olisi helposti ymmärrettävissä ja virkailijat osaisivat heti sitä käyttää. Linkitin kustakin ohjeesta suoran polun Amadeus e-Supportin sivuille, josta kukin virkailija saa lisätietoa näin halutessaan. Tällä keinoin virkailijan ei tarvitse erikseen miettiä mitä hakusanaa käyttäisi, jotta saisi oikean tiedon esille.

Mikäli tekisin toisen käyttöohjeen, toteuttaisin sen eri tavalla. Tässä käyttöohjeessa keräsin ensiksi kaiken tiedon Word dokumenttiin ja vasta sitten aloin miet-

timään sen ulkoasun muokkaamista. Olisi ollut helpompi miettiä ja luonnostella käyttöohjeen ulkoasu ensimmäiseksi. Näin käyttöohjeen sisältö olisi ollut nopeampaa ja helpompaa toteuttaa, kun valmis toteutusmalli olisi luotuna.

Jatkotutkimusaiheena voisi olla syvempi perehtyminen lipunkirjoitukseen. Toisena jatkotutkimusaiheena voisi olla käyttämättömiin Amadeus työkaluihin perehtyminen ja miten niitä voisi hyödyntää tulevaisuudessa.

Käyttöohjetta ei lisätä liitteeksi opinnäytetyöhön, sillä sen sisältämä tieto halutaan pitää yrityksen sisäisessä käytössä.

LÄHTEET

Alasilta, A. 1999. Näin kirjoitat tehokkaasti. Viestintäopas työelämän kirjoittajalle. Tampere: Tammerpaino Oy

Amadeus e-Support Centre
<https://mye-supportcentre.amadeus.com/eTass/page/home#>

Amadeus Ltd. Verkkodokumentti. Viitattu 13.2.2016
http://www.amadeus.com/web/amadeus/en_GB-GB/Amadeus-Home/About-us/Our-history/1319627564195-Page-AMAD_HistPpal

Documentation usability tips. Oak, M. 2010. Verkkodokumentti. Viitattu 7.3.2016

Graafinen suunnittelu. Yleistä typografiasta 2015. Verkkodokumentti. Viitattu 9.5.2016 <http://www.graafinen.com/suunnittelu/typografia/yleista-typografiasta/>

Helin Matkat – Helin Matkatoimisto Oy. Helin Matkojen kotisivut, Helin Matkat. Viitattu 13.2.2016. <http://www.helinmatkat.fi/helin-matkatoimisto-oy/>

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otava kirjapaino Oy

HYTT Laatu järjestelmän käyttöohje 2005. Verkkodokumentti. Tampereen teknillisen yliopiston sivusto. Viitattu 13.2.2016
www.cs.tut.fi/ohj/dokumenttipohjat/.../kayttoohje/hytt_drkayttoohje.doc

IATA Usein esitetyt kysymykset. Verkkodokumentti. Viitattu 13.2.2016
<http://www.iata.org/Pages/faq.aspx>

Juholin, E. 2008. Viestinnän vallankumous. Juva: WS Bookwell Oy

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuus keskus TTK. Nykypaino Oy

Kniivilä, S., Lindblom-Yläne, S. & Mäntynen, A. 2007. Tiede ja teksti. Tehoa ja taitoa tutkielmien kirjoittamiseen. Helsinki: WSOY

Krug, S. 2006. Älä pakota minua ajattelemaan. Gummerus Kirjapaino Oy

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print

Nykänen, O. 2002. Toimivaa tekstiä – opas tekniikasta kirjoittavalle. Tekniikan Akateemisten Liitto TEK

Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2009 Työhön perehdyttäminen ja opastus. Työturvallisuus keskus TTK. Painojussit Oy

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkodokumentti. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 13.2.2016 http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_1.html

Syrjälä, J. & Mäkinen, JV. 2015. LVI-asennuksen esimiestyö ja henkilöstöjohtaminen. Tampere: Tammerprint Oy.

Usability 101: Introduction to Usability. Verkkodokumentti. Nielsen Norman Group artikkeli Usability 101: Introduction to Usability. Viitattu 7.3.2016 <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>

Kuvaotsikkoluettelo

Kuva 1. Amadeus Selling Platform pääsivu.....	7
Kuva 2. Hyvän perehdytyksen kriteerit	11
Kuva 3. Viiden askeleen menetelmä (TKK, Matti Vartiainen)	13
Kuva 4. Amadeus e-support centre hakutoiminto.....	26
Kuva 5. Amadeus e-Support Centre päivitysten ilmoitus.....	27
Kuva 6. Amadeus e-Support centre päivityksien ilmoitusten ulkoasu.....	27
Kuva 7. Amadeus käyttöohjeen sisällysluettelo.....	30

LIITTEET

LIITE 1

TEEMAHAASTattelun Kysymysrunko ja vastaukset

1. Mitä toivot Amadeus käyttöohjeen sisältävän?

- Asiat mitä harvimminkin tarvitsee Amadeuksen käytössä. Niitä voi muistinvirkistykseenä käydä tarvittavissa tilanteissa läpi.
- Selkeät ja helpot ohjeet
- Tieto helposti löydettävissä

2. Mitä käyttöohjeeseen ei tarvitse sisällyttää?

- Amadeus perusteet, mitkä kuuluvat jokapäiväiseen työhön