

LIISA NYRÖLÄ
SANNA LUODEMÄKI

Liikenneviraston ohjeista tiedottaminen -haastattelututkimus

TAUSTAMUISTIO LIIKENNEVIRASTON OHJETYÖN KEHITTÄMISELLE



Liisa Nyrölä, Sanna Luodemäki

Liikenneviraston ohjeista
tiedottaminen
-haastattelututkimus

Taustamuistio Liikenneviraston ohjetyön kehittämiseksi

Liikennevirasto
Helsinki 2012

Kannen kuva: Markku Nummelin

Verkojulkaisu pdf (www.liikennevirasto.fi)

ISBN 978-952-255-224-2

Liikennevirasto

PL 33

00521 HELSINKI

Puhelin 020 637 373

Liisa Nyrölä ja Sanna Luodemäki: Liikenneviraston ohjeista tiedottaminen -haastattelututkimus. Taustamuistio Liikenneviraston ohjetyön kehittämiseksi. Liikennevirasto, väylä-tekniikkaosasto. Helsinki 2012. 17 sivua. ISBN 978-952-255-224-2.

Avainsanat: ohjeet, haastattelututkimukset, tiedotus, käytettävyys, käyttäjät

Tiivistelmä

Haastattelututkimuksen tavoitteena oli tutkia, miten Liikenneviraston ohjeista tiedottaminen on onnistunut. Tutkimuksessa selvitettiin, mitä tiedottamisen muotoja ohjeiden vastuuhenkilöt Liikennevirastossa ovat käyttäneet ja miten hyvin tiedottamisella on tavoitettu ohjeiden käyttäjät. Tämän taustamuistion tarkoitus on tukea Liikenneviraston ohjeiden kehittämistyötä. Muistio pohjautuu haastatteluihin ja edustaa osallistuneiden henkilöiden näkemyksiä ja näistä tehtyjä johtopäätöksiä. Se ei siis edusta Liikenneviraston virallisia linjauksia.

Tutkimusmenetelmäksi valittiin laadullinen tutkimus, jossa valittiin haastateltavat ja haastateltiin heitä henkilöhenkilökohtaisesti. Työn alussa käytiin läpi vuosina 2011–2012 tehdyt uudet ohjeet ja ohjeiden päivitykset. Ohjeet ryhmiteltiin liikenne- ja väylämuodoittain. Niistä valittiin kunkin väylämuodon osalta suunnittelua, kunnossapitoa ja teknisiä määrittelyjä koskevat esimerkkiohjeet. Varsinaisia haastateltavia olivat ohjeiden käyttäjät (haastateltava/ohje). Haastatteluissa keskityttiin tiedottamisen onnistumiseen, sivuten myös ohjeiden käytettävyyttä. Haastateltujen ehdotukset ohjetyön kehittämiseksi kirjattiin ylös ja analysoitiin. Ohjeiden käyttäjien lisäksi haastateltiin niiden vastuuhenkilöitä tiedottamisen toteuttamisen näkökulmasta.

Haastatteluissa korostuivat ohjeiden laatimisen ja niistä tiedottamisen yhdenmukaisen käytäntöjen puuttuminen. Tämä liittyi tiedottamisen tapaan, tiedottamisen ja ohjeiden ulkoasuun ja logiikkaan sekä ohjeen laatimisvaiheessa yhteistyötappoihin eri sidosryhmien kanssa. Haastattelutulosten pohjalta tunnistettiin useita kehittämistarpeita, jotka on listattu tämän taustamuistion loppuun.

Kehittämistarpeista huolimatta monet haastateltavat olivat melko tyytyväisiä ohjeista tiedottamisen käytäntöihin. Kehittämisehdotukset kohdistuivat etenkin Liikenneviraston Internet-sivujen käytettävyyteen sekä ohjeiden laatimisvaiheen tiedottamiskäytäntöihin. Selkeänä kehittämiskohteena nähtiin mm. ohjetekstien yksiselitteisyys.

Esipuhe

Liikenneviraston perustamisen ja organisaation uudistumisen myötä tunnistettiin tarve arvioida virastossa laadittavia ohjeita ja niiden päivityksiä koskevaa tiedottamista sekä yhtenäistää tiedotuskäytäntöjä. Ohjeiden valmistumiseen liittyvää tiedottamista sekä muita Liikenneviraston ohjeisiin ja niiden käytettävyyteen liittyviä seikkoja selvitettiin haastattelututkimuksella, joka toteutettiin syksyn 2012 aikana. Tutkimuksen tulokset koottiin tähän taustamuistioon.

Muistio toimii apuvälineenä Liikenneviraston ohjeryhmän työlle ja ohjeiden sekä niistä tiedottamisen jatkokehittämiselle. Taustamuistio pohjautuu haastattelutuloksiin, eikä edusta Liikenneviraston virallisia linjauksia. Taustamuistion tukena toimii haastattelujen tuloksista koottu yhteenvetotaulukko, jota voidaan päivittää ja kehittää edelleen osana ohjeiden kehittämistyötä sekä haastattelumuistio, johon on koottu yhteenveto tehdyistä haastatteluista.

Liikennevirasto tilasi tutkimuksen Sito Oy:ltä, jossa tekijöinä olivat Liisa Nyrölä (projektipäällikkö), ja Sanna Luodemäki (päähaastattelija). Liikennevirastossa työtä ohjasi ohjausryhmä, johon kuuluivat Anne Mansikkasalo (puheenjohtaja) ja Tuomo Viitala. Työn aikana haastateltiin yhdeksän asiantuntijaa Liikenneviraston ulkopuolelta. Lisäksi haastateltiin ohjeiden vastuuhenkilöitä tiedottamiseen liittyen. Vastuuhenkilöt olivat yhtä lukuun ottamatta Liikenneviraston edustajia.

Helsingissä joulukuussa 2012

Liikennevirasto
Väylätekniikkaosasto

Sisällysluettelo

1	JOHDANTO	6
1.1	Taustaa	6
1.2	Esimerkkiohjeet	7
2	TUTKIMUSMENETELMÄ	8
2.1	Haastattelut	8
2.2	Haastattelukysymykset	8
3	HAASTATTELUJEN TULOKSET	9
3.1	Tiedottaminen	9
	3.1.1 Ohjeista tiedottamisen muodot	9
	3.1.2 Liikenneviraston Internet-sivujen käytettävyys	10
3.2	Ohjeiden käytettävyys	11
3.3	Haastateltujen kehittämissuhteet	11
	3.3.1 Yhteistyö sidosryhmien kanssa	11
	3.3.2 Muut kehittämissuhteet	12
4	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISUHDOTUKSET	13
4.1	Vuorovaikutus ja tiedottaminen	13
4.2	Ohjeiden laatu ja käytettävyys	15
4.3	Yhteenveto kehittämissuhteuksista	16

1 Johdanto

1.1 Taustaa

Tutkimus päätettiin toteuttaa, koska Liikenneviraston ohjeista tiedottaminen on vaihtelevaa ja käytäntöjä on tarkoitus yhtenäistää. Puutteita on havaittu sekä tiedottamisen laatuun (tiedotusmuodot) että laajuuteen liittyen.

Työn keskeisenä tavoitteena oli saada vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Ovatko keskeiset, Liikenneviraston ohjeita käyttävät tahot saaneet ohjeiden päivityksistä sekä mahdollisista uusista ohjeista tietoa?
- Missä muodossa ohjeista on tiedotettu ja onko tiedottaminen ollut riittävän laajaa?
- Pidetäänkö ohjeita laadukkaina ja onko niiden käytettävyys hyvä vai onko näissä toivomisen varaa?
- Missä muodossa haastateltavat haluavat ohjeita käyttä?

Tutkimuksen pääpaino oli selvittää ohjeiden saavutettavuutta. Saavutettavuudella tarkoitetaan tässä sitä, miten tieto uusista ohjeista tai ohjeiden päivityksistä on tavoittanut niitä tahoja, joilla on tarvetta käyttää ohjetta työssään. Tutkimuksessa selvitettiin eri kanavia, joita on käytetty tiedottamiseen sekä niiden mahdollisia puutteita. Lisäksi tavoitteena oli saada tietoa ohjeiden käytöstä yleensä ja Liikenneviraston Internet-sivujen käytettävyyydestä.

Työn aikana tarkasteltiin seuraavia tiedotuskanavia:

- sähköpostijakelu
- Liikenneviraston Internet-sivut
- uutiskirje
- esittelytilaisuudet

Työ jakautui kolmeen vaiheeseen: alkukartoitus, haastattelut ja raportointi. Työn alussa käytiin läpi vuosina 2011–2012 tehdyt uudet ohjeet ja ohjeiden päivitykset. Ohjeet ryhmiteltiin liikenne- ja väylämuodoittain. Niistä valittiin kunkin väylämuodon osalta suunnittelua, kunnossapitoa ja teknisiä määrittelyjä koskevat esimerkkiohjeet, yhteensä kolme esimerkkiohjetta/väylämuoto. Valittuihin esimerkkiohjeisiin saatujen kommenttien pohjalta valintaa muutettiin hieman, jotta listaan saatiin kattavammin sisällytettyä eri ohjetyyppejä. Radanpidon osalta päädyttiin tarkastelemaan Tuulivoimalaohjetta ja vesiväylien osalta Vuorovaikutus vesiväylähankkeissa -ohjetta, sillä ne koskettivat laajemmin eri sidosryhmien toimintaa. Esimerkkiohjeita on käsitelty tarkemmin luvussa 1.2.

Alkukartoituksen yhteydessä selvitettiin esimerkkiohjeiden yhteyshenkilöt Liikennevirastossa. Yhteyshenkilöitä haastateltiin lyhyesti ohjeista tiedottamiseen liittyen ja he nimesivät varsinaiset haastateltavat. Haastateltavat (1 haastateltava/1 esimerkkiohje) olivat Liikenneviraston ulkopuolisia henkilöitä, jotka olivat käyttäneet kyseisiä esimerkkiohjeita. Haastateltavina oli viranomaisia, konsultteja ja urakoitsijoita.

Haastattelut suoritettiin syys-lokakuussa 2012. Haastattelumuistiinpanoista koottiin tiivistelmät. Haastattelujen keskeiset tulokset on koottu lukuun 4 sekä erilliseen yhteenvetotaulukkoon. Haastattelukysymykset on esitetty luvussa 2.2.

1.2 Esimerkkiohjeet

Tutkimukseen valittiin yhdeksän esimerkkiohjetta, jotka edustavat kaikkia liikenne- ja väylämuotoja. Lisäksi mukaan valittiin tuulivoimalaohje ja Väylänpidon vuorovaikutusohje esimerkkeinä kaikkia väylämuotoja koskevista ohjeista. Ohjeisiin pyrittiin valikoimaan keskenään erityyppisten aihepiirien ohjeita. Esimerkkiohjeet edustavat sekä olemassa olevien ohjeiden päivityksiä että uusia ohjeita. Ohjeet on julkaistu vuosina 2011–2012 (julkaisusarjassa ilmestyneet ohjeet sekä muut uudet ohjeet) ja ne löytyvät Liikenneviraston Internet-sivuilta (www.liikennevirasto.fi/ohjeluettelo sekä aihealueittaiset ohjeluettelot).

Esimerkkiohjeina käytettiin seuraavia:

Radanpito:

- Radanpidon turvallisuusohjeet (TURO), Liikenneviraston ohjeita 1/2012 (ohjeeseen tehty muutoksia 27.3.2012)
- Tuulivoimalaohje. Ohje tuulivoimalan rakentamisesta liikenneväylien läheisyyteen, Liikenneviraston ohjeita 8/2012
- Menettelyohje rautatien liikenteenohjaukselle rataosalla Seinäjoki–Vaasa, Liikennevirasto 5069/0821/2011, 9.11.2011

Tienpito:

- Tien geotekninen suunnittelu, Liikenneviraston ohjeita 10/2012
- Tievalaistuksen yösammutus ja muita energiansäästökeinoja, Liikennevirasto 114/070/2010, 25.11.2011
- Liikenne tietyömaalla – Kunnossapitotyöt, Liikenneviraston ohjeita 3/2011

Vesiväylät:

- Vesiliikennelain soveltamisohje, Liikenneviraston ohjeita 5/2012
- Vuorovaikutus vesiväylähankkeissa, Liikennevirasto 485/070/2012, 14.2.2012
- Kiinteiden merimerkkien kuormitusohje, Liikenneviraston ohjeita 10/2011

2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimukseen parhaiten soveltuvaksi menetelmäksi todettiin laadullinen tutkimus. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin haastatteluja. Laadullinen tutkimus valittiin siksi, että tavoitteena oli kartoittaa ohjeiden käyttäjien näkökulmia ja saada kokonaisvaltainen käsitys tutkittavasta ilmiöstä. Laadullisen tutkimuksen etuna on se, että se antaa tilaa tutkittavien henkilöiden näkökulmille ja kokemuksille. Haastateltavien joukko myös haluttiin tässä vaiheessa vielä pitää pienenä, sillä ohjeista tiedottamista tutkittiin ensimmäistä kertaa. Jatkossa voidaan harkita ohjeiden käytettävyyden tutkimista laajemmalla otoksella.

Haastateltavat valikoitiin pyytämällä Liikenneviraston ohjeiden vastuuhenkilöitä nimeämään yhden tai useamman ohjeen käyttäjän, joka sopisi haastateltavaksi. Heitä pyydettiin myös kertomaan, miten ja kuinka laajasti ohjeesta oli sen ilmestymisen yhteydessä tiedotettu.

2.1 Haastattelut

Haastattelut toteutettiin puhelinhaastatteluina. Kukin haastattelu kesti noin 15–20 minuuttia. Haastattelukysymyksiä oli neljä (ks. kohta 2.2 Haastattelukysymykset). Ne lähetettiin haastateltaville sähköpostitse tutustuttaviksi etukäteen.

Haastattelun aikana käytiin jokainen kysymys läpi, mutta tilanne muistutti luonteeltaan enemmän vapaamuotoista keskustelua kuin kysymysten esittämistä ja vastausten antamista. Tämä mahdollisti sen, että haastateltavat itse saattoivat ottaa haluamiaan aiheita esille tai painottaa jotain kohtaa. Myös haastattelija esitti varsinaisten kysymysten lisäksi täydentäviä ja tarkentavia kysymyksiä.

2.2 Haastattelukysymykset

Haastattelukysymyksillä haluttiin selvittää niitä eri tapoja, joilla ohjeista on tiedotettu sekä sitä, miten tieto oli tavoittanut ohjeiden käyttäjiä. Lisäksi kerättiin kehittämissuhteita toiminnan parantamiseksi. Vaikka tässä tutkimuksessa ei ollut erityisesti tarkoitus keskittyä ohjeiden laatuun liittyviin seikkoihin, myös niitä tuli esiin useimmissa haastatteluissa.

Haastattelukysymyksinä esitettiin:

1. Kuinka usein ja missä muodossa käytätte Liikenneviraston ohjeita?
2. Oletteko saaneet tietoa uusista ohjeista ja ohjeiden päivityksistä? Kuinka olette saaneet tietoa? Jos ette ole mielestänne saaneet riittävästi tietoa, minkä arvioisitte tähän syyksi?
3. Kuinka helposti olette löytäneet tietoa Liikenneviraston sivuilta uusista ohjeista?
4. Onko teillä parannusehdotuksia ohjeiden laatuun tai niistä tiedottamiseen liittyen?

3 Haastattelujen tulokset

Tähän lukuun on koottu haastattelujen keskeiset tulokset. Tulokset kuvastavat yksittäisten haastateltavien kokemuksia ohjeiden käyttäjinä ja niistä ei sen vuoksi voi tehdä yleistyksiä. Ne kuitenkin valottavat sellaisia ohjeiden saavutettavuuteen ja käytettävyyteen liittyviä tekijöitä, joita ei ole aiemmin tutkittu. Tulosten pohjalta on lukuun 4 koottu kehittämistarpeita ja toimenpide-ehdotuksia otettavaksi huomioon jatkotyössä.

Tämän luvun jaottelu pohjautuu haastattelukysymysten aihepiireihin.

3.1 Tiedottaminen

3.1.1 Ohjeista tiedottamisen muodot

”Infoähky on ainainen ongelma. Tärkeäkin tieto voi hukkua muun postin joukkoon.”

Liikenneviraston ohjeiden vastuuhenkilöt käyttävät lähes poikkeuksetta ulkoista sähköpostijakelua keskeisimpänä tiedottamiskanavana. Se, kuinka laaja sähköpostijakelu on, vaihtelee ohjeittain. Joidenkin ohjeiden kohdalla jakelu on laajaa, toisten kohdalla suppeampaa, kohdistuen vain avainhenkilöille.

Kaikki ohjeet ovat luettavissa ja ladattavissa omaan käyttöön Liikenneviraston Internet-sivuilta. Sähköpostijakelun ja Internet-sivujen lisäksi harva hyödyntää mitään muita tiedottamisen kanavia. Esimerkiksi esittelytilaisuus oli järjestetty vain kahden ohjeen kohdalla. Se, kuinka usein uudesta ohjeesta kerrotaan esimerkiksi erilaisten yhteistyötahojen kanssa pidettävien kokousten ja muiden tapaamisten yhteydessä, ei käynyt tutkimuksessa ilmi.

Ohjeiden käyttäjät ilmoittavat saavansa yleisimmin tiedon sähköpostitse, useimmiten suoraan henkilökohtaiseen sähköpostiosoitteeseen. Hyvänä käytäntönä pidetään esimerkiksi sähköpostijakelua puitesopimusten piirissä olevien organisaatioiden yhteyshenkilöille. Varsinaisen ohjeen lähettämistä parempi keino on toimivan linkin lähettämistä sähköpostilla (linkki ohjeeseen). Useimmilla haastateltavilla on yksi keskeinen yhteyshenkilö Liikennevirastossa, jonka kanssa yhteistyö on varsin tiivistä. Myös tieto ohjeista välittyy tämän henkilön kautta.

”Sähköpostiini lähetettiin linkki ohjeeseen, mutta se johti sivulle, joka vaati käyttäjätunnuksen ja salasanan avautuakseen.”

Useampi haastateltava piti parhaana tiedottamiskäytäntönä laajaa sähköpostijakelua täydennettynä jollain muulla tiedottamismuodolla (esim. esittelytilaisuus, koulutus). Huonona esimerkkinä tiedottamisesta voidaan pitää haastateltavan esimerkkiä, jossa vastaanottaja saa sähköpostitse linkin ohjeeseen, mutta linkki ei toimi/vaatii salasanan (jota ei ole tiedossa) avautuakseen.

Tiedottamisen kannalta onnistuneina pidettiin tapauksia, joissa ohjeen käyttäjiä on tiedotettu jo ohjeen laatimisvaiheessa ja he ovat päässeet vaikuttamaan sen

sisältöön. Kaikkien ohjeiden kohdalla tällaista yhteistyötä ei kuitenkaan toteuteta (ks. kohta 3.3.2 Yhteistyö sidosryhmien kanssa).

”Tämä on ison organisaation ongelma: ohje tulee organisaatioon, mutta ei välity heti kaikille, jotka tiedon tarvitsisivat.”

Haastattelujen aikana keskusteltiin siitä, kenen velvollisuus on varmistaa, että tarvittava tieto ohjeista on niillä henkilöillä, jotka tietoa työssään tarvitsevat. Eräs haastateltava totesi, että työskentelee isossa organisaatiossa, jossa tieto hukkuu helposti matkalle tai ei tavoita kaikkia niitä henkilöitä, joita asia koskee. Onko vastuu tiedon kulkemisesta Liikennevirastolla vai vastaanottavalla organisaatiolla itsellään? Asia on tärkeä pohtia erityisesti sellaisten ohjeiden osalta, joiden laiminlyöminen voi aiheuttaa vaaratilanteita toiminnan suorittajalle tai sivullisille.

3.1.2 Liikenneviraston Internet-sivujen käytettävyys

”Sivut ovat yleisilmeeltään sekavat, eivät oikein avaudu. Tietoa joutuu usein etsimään ja sivuilla surffaamiseen voi saada uppoamaan paljon aikaa. Usein on helpompi soittaa jollekin ja kysyä asiaa puhelimitse.”

”En ole koskaan etsinyt ohjetta Liikenneviraston sivuilta, vaan käyttänyt aina Googlea.”

Ohjeiden käyttäjät pitävät Liikenneviraston Internet-sivuja yleisesti ottaen sekavina. Ohjeita ei useinkaan ole helppo löytää. Koetaan, että sivujen logiikka ontuu ja tarvitsemaansa tietoa (esim. ohjeluettelo) on hankala paikantaa. Ensimmäisellä kerralla tieto täytyy löytää ja seuraavilla kerroilla polku täytyy muistaa. Sivut eivät siis ohjaa käyttäjää siten, että asiointi siellä olisi vaivatonta. Tämä saattaa johtaa siihen, että turvaudutaan hakukoneisiin ohjeen löytämiseksi. Tällöin riskinä on se, että hakukone tuottaa tuloksena jonkin vanhan version ohjeesta. Liikenneviraston sivujen hakutoimintoa ei pidetä kovinkaan toimivana. Jatkossa olisi hyödyllistä selvittää, miten epäluotettava Google-haku ohjeiden etsimisessä on, eli kuinka usein se tuottaa tulokseksi jonkin vanhan version ohjeesta.

Tiedottamisen osalta koetaan tärkeäksi, että Internet-sivut eivät ole ensisijainen tiedon lähde tai että ei oleteta, että ohjeiden käyttäjät itse seuraisivat Internet-sivujen kautta ohjeluettelon päivityksiä. Aktiivista tiedottamista uusista ohjeista ja ohjepäivityksistä siis kaivataan.

3.2 Ohjeiden käytettävyys

”Ohjeiden käyttäminen riippuu kohteesta. Erikoistyykohteissa ohjetta tarvitaan ja käytetään hyvin tiuhaan.”

Noin puolet haastateltavista hyödyntää ohjeita työssään useamman kerran kuussa, jopa viikoittain. Erityisen tärkeiksi ohjeet koetaan tilanteissa, joissa kyseistä työtä tehdään ensimmäistä kertaa tai kun toimintakäytännöt eivät vielä ole vakiintuneet. Ohjeista myös tarkistetaan tietoja säännöllisesti ja niitä hyödynnetään esimerkiksi urakoitsijoiden kanssa pidettävien maastokäyntien yhteydessä. Tärkeimmistä ja useimmin käytössä olevista ohjeista on käytössä paperiversiot, muut ohjeet on talletettu sähköisessä muodossa. Ohjeita käytetään myös lähtöaineistona uuden suunnittelun käynnistyessä.

”Olisi parempi, jos vanhan ohjeen tiedot olisivat mukana päivityksissä, jotta uutta ja vanhaa ohjetta ei tarvitse käyttää rinnakkain.”

Kun päivityksiä tehdään, olisi hyvä, että raportin alussa olisi kerrottu, mihin kohtaan päivitys on tullut ja mitkä kohdat ovat pysyneet muuttumattomina. Osa ohjeiden käyttäjistä on sitä mieltä, että päivitetyn ohjeen tulisi sisältää myös kaikki ne vanhassa ohjeessa olleet tiedot, joihin ei ole tullut muutoksia. Tällöin uusi ohje korvaa vanhan eikä uutta ohjetta tarvitse käyttää vanhan kanssa rinnakkain. Osa käyttäjistä on sitä mieltä, että päivitykset riittävät. Suunnittelijan näkökulmasta ohjeessa on usein paljon suunnittelun kannalta epäolennaista tietoa ja tärkeintä tietoa voi joutua etsimään muun tekstin joukosta. Tekstin huolellisella jäsentelyllä ja ohjeen rakenteella voidaan vaikuttaa tähän.

Joissain ohjeissa (muissa kuin tämän tutkimuksen esimerkkiohjeissa) koetaan olevan päivitystarvetta, sillä ne on laadittu jo 1990-luvulla tai 2000-luvun alussa. Eräissä haastattelussa pohdittiin sitä, kenen aloitteesta ja toimesta päivityksiä tehdään ja todettiin, että muutoksen tekijällä on myös velvollisuus viestiä siitä keskeisille osapuolille.

3.3 Haastateltujen kehittämisehdotukset

3.3.1 Yhteistyö sidosryhmien kanssa

”Olemme omatoimisesti toimittaneet lausuntonne ohjeesta. Yhteistyöhön ei ole pyydetty.”

Ohjeen laatimisprosessissa on tarvetta yhteistyön kehittämiseksi Liikenneviraston sekä eri sidosryhmien ja intressitahojen välillä. Hyvin toteutetun ja riittävän laajan yhteistyön katsotaan parantavan ohjeen laatua sekä sen statusta virallisena ohjeena. Yhteistyön avulla voidaan välttää päivitystarpeilta, joita muutoin voidaan havaita heti ohjeen julkaisun jälkeen, kun toimenpiteitä viedään käytäntöön.

Ohjeen kommentoinnissa ja lausuntojen antamisessa voidaan tutkia mahdollisuutta hyödyntää vuorovaikutteisempia käytäntöjä (ei vain ohjeen lukemista itsenäisesti). Samoin voisi pohtia, pystyisikö ohjeen kommentoinnin jakamaan siten, että yksi toimija kommentoisi vain jotain tiettyä ohjeen osiota. Kommentointiaikaa on

varattava riittävästi. Joidenkin haastateltujen mielestä 2 viikkoa tai kuukausi ei aina riitä. Lausuntojen antaminen on tärkeä vaihe ohjeen laadun, esimerkiksi sisällön kattavuuden ja yksiselitteisyyden varmistamisen kannalta.

”Ohjeiden laatiminen on hyvä tehdä vuorovaikutteisesti ja useamman tahon yhteistyönä. Samaan aikaan on tärkeää, että työ ei hajoa usealle eri taholle, vaan on olemassa joku, jolla kokonaisuus on hallinnassa ja joka siitä vastaa.”

Tutkittujen ohjeiden osalta yhteistyön käytännöt vaihtelevat ohjeittain. Suurin osa ohjeiden käyttäjistä on sitä mieltä, että yhteistyö on tärkeää ja sitä voisi parantaa. Eriyksen tärkeänä pidetään eri tahojen yhteistä näkemystä ohjeen sisällöstä eli siitä, mitä ohje voi ja mitä sen pitää edellyttää sitä noudattavilta tahoilta. Haastatellut pitivät myös tärkeänä, että ohjetyössä on yksi henkilö, joka lopulta vastaa kokonaisuuden hallinnasta ja lopputuloksesta.

3.3.2 Muut kehittämisehdotukset

”Ohjeessa on selvennettävää. Ilmaisut ovat liian ympäröyöreitä ja osin epäloogisia.”

”Ohjeen käyttöönotto oli fiasko. Ohjetta päivitettiin ja se oli kommentoitavana. Siihen jäi kuitenkin liikaa tulkinnanvaraisia asioita, jotka tulivat vastaan suurimpien urakoitsijoiden kanssa sopimuksissa.”

Ohjeen yksiselitteisyys on seikka, johon kaivataan parannusta. Ohjeesta on käytävä ilmi, mitkä asiat ovat sellaisia, joiden kohdalla suunnittelija tai urakoitsija voi käyttää omaa harkintaa ja mitkä sellaisia, joiden noudattamista Liikennevirasto edellyttää. Tulee välttää epämääräisiä ilmaisuja kuten ”tarvittaessa”.

”Lanseerausajankohta on joskus sellainen, että urakoitsijoilla ei ole mahdollisuutta toimeenpanna ohjetta annetussa aikataulussa.”

Ohjeen lanseerausajankohta on suunniteltava huolella. Jos ohje esimerkiksi edellyttää toimenpiteitä kesäkaudella tehtäviin töihin liittyen, urakoitsijoille on annettava riittävästi aikaa toimeenpanna ohje eli tehdä esimerkiksi kaikki tarpeelliset ohjeen edellyttämät investoinnit. On lisäksi kiinnitettävä huomiota siihen, millaisia kustannusvaikutuksia uusilla ohjeilla on. Kuinka laajoja toimenpiteitä voidaan edellyttää ja missä aikataulussa?

”Olisi hyvä, että ohjeet noudattaisivat formaatiltaan samaa logiikkaa, värimaailmaa jne. heti kansilehdestä lähtien.”

Ohjeiden ulkonäköä ja rakennetta on hyvä yhdenmukaistaa. On käyttäjäystävällistä, jos ohjeet noudattavat samaa muotoilua ja logiikkaa.

Varsinaisten ohjeisiin liittyvien kehittämisehdotusten lisäksi yksi haastateltava esitti, että Liikenneviraston tyyppihyväksymien laitteiden listaa päivitetäisiin nykyistä tiheämmin. Esimerkiksi maantiellä käytettäviä valaisintyyppisiä tulee koko ajan lisää ja aina ei ole varmuutta, mitkä niistä ovat Liikenneviraston hyväksymiä. Tiedonhakua helpottaa, jos Liikenneviraston Internet-sivuilta on selkeä reitti päivityksiin.

4 Johtopäätökset ja kehittämis ehdotukset

Tähän lukuun on koottu tutkimuksen tekijöiden johtopäätökset sekä ehdotukset ohjetyön kehittämiseksi. Ehdotukset on muodostettu haastateltavien kommenttien sekä ohjausryhmässä käytyjen keskustelujen pohjalta. Kehittämis ehdotuksissa on otettu huomioon myös Liikenneviraston ohjetyöseminaarissa 27.11.2012 saatu palaute. Kehittämis ehdotukset on jaoteltu kahteen osa-alueeseen: vuorovaikutus ja tiedottaminen sekä ohjeiden laatu ja käytettävyys. Luvun lopussa on yhteenveto kehittämis ehdotuksista.

4.1 Vuorovaikutus ja tiedottaminen

Tiedottamisessa voidaan nähdä kolme vaihetta: 1) ennakkotiedote ohjeen valmistelusta ja julkaisuaikataulusta, 2) tiedote ohjeen julkaisusta ja 3) tarvepohjainen haku: ohjeen etsiminen silloin, kun tarvetta ohjeelle ilmenee. Tiedottamisen näkökulmasta haasteena on välittää tietoa eri vaiheissa eli kun ohje on tekeillä, kun se on julkaistu ja kun käyttäjä etsii sitä myöhemmin itsenäisesti. Internet-sivujen toimivuus korostuu jälkimmäisessä vaiheessa, muut tiedotuskanavat kahdessa ensimmäisessä vaiheessa.

Liikenneviraston ohjeista tiedottamisen käytännöt ovat nykyisin melko kirjavia. Yhteisiä käytäntöjä ei ole määritelty ja tiedottaminen vaihtelee ohjekohteisesti. Ohjeiden vastuuhenkilöillä ei ole tiedottamiseen yhteisiä pelisääntöjä. Tiedottamisen käytäntöjä tulisi yhtenäistää, jotta voidaan paremmin varmistaa, että tieto välittyy niille henkilöille, jotka tiedon tarvitsevat ja siinä muodossa, että se tulee huomioiduksi.

Tiedottamista voidaan yhtenäistää esim. laatimalla ohjevastaaville tiedottamisen muistilista. Muistilistan tarkoituksena olisi varmistaa, että kaikki tärkeät seikat tulevat huomioiduksi sekä edesauttaa sitä, että ohjeviestit eivät jää noteeraamatta, vaan erottuvat selkeästi muun viestinnän joukosta. Ohjeiden yhdenmukaisuus ja samanlainen logiikka on hyvä lähteä jo tiedottamisesta.

Muistilistan tarkoituksena olisi:

- 1) Riittävän tiedottamisen varmistaminen
 - tiedottamisen eri muotojen ohjeistus
 - ”rasti ruutuun” -vaihtoehtojen täyttäminen
 - ohjeistus sähköpostilistojen laatimiselle ja käytölle
 - tieto uusista ohjeista mukaan uutiskirjeeseen
- 2) Tiedottamisen ilmeen yhdenmukaistaminen
 - sähköpostin malliteksti
 - yhdenmukainen otsikkorivi
- 3) Viestin informaation jäsentely
 - mallitekstit sähköpostitiedottamisen sisällölle
 - mainitaan mihin kohtaan ohjeen päivitykset on tehty

4) Tiedottamisen dokumentointi

- muistilista voisi toimia dokumenttina, johon kirjataan miten ohjeesta on tiedotettu
- vaihtoehtoisesti muistilista voisi ohjata, miten tiedottaminen dokumentoidaan muualle.

Yhteisten käytäntöjen määrittely on tärkeää, jotta voidaan taata tasainen lopputulos eri ohjeiden kohdalla. Ohjeen laatiminen on prosessi, joka muodostuu valmisteluvaiheesta (sisältäen tiedonhaun, yhteistyön sidosryhmien kanssa jne.) sekä julkaisuja tiedottamisvaiheesta. Tiedonkulku ja ohjeen sisällöllinen laatu voidaan taata suunnittelemalla selkeä ja erilaiset käytännöt yhtenäistävä ohjeen laatimisen prosessi.

Tiedonkulun varmistaminen eri organisaatioiden sisällä on haaste, joka liittyy ohjeista tiedottamiseen. Vastuu tästä ei varsinaisesti kuulu Liikennevirastolle, mutta asiaa voidaan edesauttaa mm. ohjeistamalla jakelulistalla olevat henkilöt välittämään tietoa organisaatioissaan eteenpäin. Tiedonkulun merkitys korostuu etenkin, kun puhutaan turvallisuusohjeista. Yksi mahdollinen toimintamalli voisi olla, että ohjevastaava lähestyisi tiedottamisessa myös suoraan vastaanottavan organisaation johtoa velvoittaen sitä välittämään tietoa ohjeesta organisaatiolleen.

Yhteistyön merkitys korostui haastatteluissa useaan kertaan. Se tulee useimmiten näkyväksi vasta silloin, kun ohje on julkaistu ja aletaan vastaanottaa kommentteja ohjeen puutteista tai epäselvyyksistä. Nämä ovat kehittämistarpeita, jotka olisi ollut helppo huomioda ennen julkaisua, mutta sen jälkeen niitä on vaikea ottaa huomioon. Saadut kommentit on kuitenkin tärkeä kirjata ylös esim. ohjeen perustelumuiistioon, jotta ne tulevat otetuksi huomioon ohjetta päivitettäessä.

Yhteistyön toteuttamisen tavat vaihtelevat ohjeittain. Yhteistyössä on aina kaksi osapuolta, eikä Liikennevirasto voi vaikuttaa siihen yksinään. Olisi kuitenkin hyvä pohtia, mitä on riittävä yhteistyö ja miten se kannattaisi toteuttaa. Itsenäiset kommenttikierrokset eivät aina tuota sitä tulosta, jota haluttaisiin. Toisaalta usein löytyy myös niitä tahoja, joilla olisi kommentoitavaa, mutta joille ei ole kommentointimahdollisuutta tarjottu. Eräs haastateltava kuvasi ohjeen julkaisua fiaskoksi yhteistyön puutteista johtuen: ohjeeseen oli jäänyt runsaasti tulkinnanvaraisuuksia ja epäselvyyksiä, jotka johtivat ongelmiin käytännön työssä.

Yhteistyön osalta haastatteluissa mainittiin tarve yhdelle taholle, joka hallinnoi kokonaisuutta. Liikennevirastolta odotetaan asiantuntijuutta ja vastuunottoa ohjeen sisällöstä. Ohjeen vastuuhenkilön on tärkeä ottaa vastuu Liikenneviraston puolesta ja varmistaa, että ohjetta laativalla taholla on kokonaisuus hallinnassa. Ohjeiden kommenttikierroksia ja niiden jakelua suunniteltaessa on tärkeä ottaa huomioon niihin liittyen saatu palaute. Etenkin ohjepäivityksissä on tarpeen harkita kommentoinnin laajentamista, jos kaikki halukkaat eivät ole ohjeen edellisessä laadintavaiheessa päässeet sitä kommentoimaan. Saatu palaute on tärkeä kirjata ylös, jotta se voidaan ottaa huomioon seuraavassa vaiheessa.

Selkeäksi kehityskohteeksi nähtiin Liikenneviraston Internet-sivut. Niitä ei koettu käyttäjäystävällisiksi: tietoa ei löydy helposti ja sisällön jaottelu on osin epälooginen. Ohjeluetelo ei löydy helposti, mikäli reittiä ei muista ja ohjeiden jaottelussa on puutteita. Kaikki ohjeet eivät myöskään tällä hetkellä avaudu suoraan ohjeluetelosta. Nettisivujen käytettävyyttä tulisikin miettiä jatkossa. Kehittämisen varaa olisi mm. ohjeluetelon löydettävyydessä (suora linkki etusivulta?) ja ohjeiden linkittämisessä.

Ohjeluetelossa mainitut ohjeet tulisi olla avattavissa suoraan tältä sivulta, mikä ei kaikkien ohjeiden osalta toimi. Osa ohjeista löytyy Liikenneviraston muilta sivuilta eivätkä avaudu suoraan ohjeluetelosta.

Haastatteluissa mainittiin Google-haun hyödyntäminen ohjeiden etsimisessä. On yleistä, että ohjeita haetaan hakukoneella nimen perusteella. Tähän liittyy riski, että hakukone tarjoaa ohjeiden vanhoja versioita hakutulosten alkuun. Hakukäytännön toimivuutta, siihen vaikuttamista ja esimerkiksi Internet-optimoinnin hyötyjä ja ongelmia on tarpeen selvittää tarkemmin. Samassa yhteydessä olisi syytä pohtia muitakin tapoja edistää ohjeiden löydettävyyttä.

Tutkimuksen aikana useampi henkilö esitti Internet-sivuihin liittyvänä kehittämisehdotuksena ohjeiden liikennemuotoista jaottelua. Ohjeet olisivat helpommin löydettävissä, jos ne olisi jaoteltu liikenne- ja väylämuodoittain. Tätä kehitysehdotusta on tärkeä pohtia jatkossa, osana Liikenneviraston ohjeiden ja Internet-sivujen kehittämistyötä.

4.2 Ohjeiden laatu ja käytettävyys

Ohjeiden laatuun liittyen tuli haastatteluissa esiin kaksi keskeistä tekijää: ohjetekstien ilmaisun yksiselitteisyys ja tiedon kattavuus.

Ilmaisun yksiselitteisyydellä tarkoitetaan ohjeistuksen selkeyttä. On tärkeää, että ohjeessa on ilmaistu, mitä Liikennevirasto edellyttää ja mitkä asiat ovat sellaisia, joista ohjeen käyttäjä voi itse päättää. Tulkinnanvaraisuus aiheuttaa ongelmia käytännön työssä esim. tilaajan ja urakoitsijan välillä. Jatkossa olisi tärkeää kiinnittää huomiota ohjetekstien yksiselitteisyyteen ja ohjeissa esitettyjen linjausten, velvoitteiden ja kieltojen selkeyteen. Nykyisiä ohjeita voi olla tarpeen analysoida tästä näkökulmasta ja uusien ohjeiden sekä ohjepäivitysten yhteydessä tulisi ottaa tiukka linja ohjeen selkeyteen. Epämääräisiä ja tulkinnanvaraisia ilmaisuja (kuten ”olisi hyvä”, ”tulisi pyrkiä” tmv.) on syytä välttää.

Ennen ohjeen julkaisua on tärkeä varmistua mahdollisimman hyvin sen laadusta, kattavuudesta ja toimivuudesta. Ohjeen pitää sisältää ohjeistettavan asian kannalta olennaiset näkökulmat ja muodostaa niistä looginen ja eheä kokonaisuus. Ohjeen päivitykset ovat usein väistämättömiä, mutta mitä vähemmän niitä tehdään, sitä selkeämpää toiminta on käyttäjän näkökulmasta. Jos ohje tehdään kerralla kunnolla ja se on riittävän laadukas ja selkeä, ei päivitystarpeitakaan todennäköisesti ilmene niin pian. Ohjeen vastuuhenkilöillä ja sen laatimisen mahdollisella ohjausryhmällä/työryhmällä on keskeinen rooli ohjeen paikkansapitävyyden ja asianmukaisuuden varmistamisessa.

Ohjeen julkaisuaikataulu on tärkeää pohtia tarkoin. Koska ohjeet tai niiden päivitykset edellyttävät ohjeen toimeenpanijaa usein muuttamaan toimintaansa jollain tavoin, on annettava riittävästi aikaa ohjeen edellyttämien toimenpiteiden tekemiseen. Haastatteluissa kerrottiin ohjeesta, jonka käyttöönotto tarkoitti merkittäviä taloudellisia investointeja urakoitsijoille. Urakoitsijat eivät kuitenkaan pystyneet toteuttamaan investointeja annetussa aikataulussa, minkä vuoksi osa ohjeesta jouduttiin vetämään takaisin. Ohjeen valmistelussa on otettava huomioon se, milloin ohje on viimeistään saatava ulos. Ohjeen julkaisuaikakohta ja laatimisaikataulu on tärkeä suunnitella jo työn alkuvaiheessa ja pitää niistä kiinni.

Ohjeen vastuuhenkilöllä ja mahdollisella ohjausryhmällä on keskeinen merkitys aikataulun ja ohjeen valmiusasteen seuraamisessa.

Ohjeiden laatu on tärkeää varmistaa ennen niiden julkaisua. Ohjetyön prosessin laadun kannalta puolestaan on olennaista, että ohjeet julkaistaan sovitussa aikataulussa, eikä luonnosversioiden julkaisua hyväksytä. Laadun varmistamiseksi kaikkien ohjeiden laatimisen tulostavoitteeksi voisi asettaa niiden valmistumisen sovitussa aikataulussa.

Päivityksiä tehtäessä on tärkeää kertoa selkeästi, mitä osia ohjeesta päivitykset koskevat ja mitkä osat ovat säilyneet ennallaan. Tilanteita, joissa käyttäjä joutuu hyödyntämään uutta ja vanhaa ohjetta rinnakkain, on syytä välttää.

4.3 Yhteenveto kehittämisehdotuksista

Kehittämistarve	Toimenpide-ehdotus
Tiedottamisen käytäntöjä on tarpeen yhtenäistää	Muistilistan laatiminen ohjeiden vastuuhenkilöille.
Lisää harkintaa ja suunnitelmallisuutta ohjeen valmistelu- ja julkaisuaikatauluihin	Ohjeen julkaisuajankohta suunnitellaan etukäteen, sidosryhmien tarpeet huomioiden. Aikataulutetaan ohjeen valmistelu ja siitä tiedottaminen siten, että käyttöönotto onnistuu ja tieto saavuttaa ohjeen käyttäjät. Vastuuhenkilö sekä ohjausryhmä/työryhmä sitoutuu seuraamaan ohjeen valmiusastetta ja aikataulussa pysymistä.
Ohjeiden laadussa vaihtelua, valmistelu ja viimeistely saattaa joskus jäädä ”kesken”	Ohjeen riittävä laadunvarmistus, jottei päivitykselle ilmene heti tarvetta. Ohjeiden vastuuhenkilöiden tulostavoitteeksi ohjeiden valmistuminen sovitussa aikataulussa. Ohjeiden luonnosversioiden julkaisua ei hyväksytä.
Tiedonkulun varmistaminen eri organisaatioiden sisällä	Veloitetaan aina sähköpostijakelun vastaanottajat välittämään tietoa eteenpäin. Tarvittaessa veloitetaan organisaation johto välittämään tietoa.

<p>Ohjeiden laatimisvaiheessa tehtävän sidosryhmäyhteistyön parantaminen</p>	<p>Kommentointimahdollisuus riittävän laajasti asianosaisille; tarvittaessa muut yhteistyön muodot (esim. työpajat tmv.). Saatu palaute ja mahdolliset kommentoinnin laajentamistarpeet kirjataan ylös jatkoa ohjepäivitystä varten.</p>
<p>Liikenneviraston Internet-sivujen selkiyttäminen</p>	<p>Suorat linkit kaikkiin ohjeisiin Ohjeluetelo-sivulle.</p> <p>Linkki pääsivulta ohjelueteloon.</p> <p>Uudet ohjeet ja ohjepäivitykset näkyvämmiin esiin? Esimerkiksi tietyn ajan eri värillä?</p> <p>Ohjeiden luokittelu liikennemuoto--kohtaisesti. Tätä olisi tärkeä pohtia osana ohjeiden ja Internet-sivujen kehittämistyötä.</p>
<p>Internet-hakutoimintojen testaaminen/ohjeiden löydettävyys</p>	<p>Googlen haun toimivuuden selvittäminen: kuinka usein hakukone priorisoi ohjeiden vanhoja versioita? Miten ohjeiden löydettävyyttä voidaan parantaa? Mitkä ovat Liikenneviraston mahdollisuudet Internet-optimointiin ja mitä hyötyjä sillä saavutettaisiin? Millä muilla keinoilla voidaan edistää ohjeiden löydettävyyttä?</p>
<p>Ohjetekstien yksiselitteisyyden ja ohjaavuuden varmistaminen</p>	<p>Ohjeiden nykyistä huolellisempi läpikäynti ja analysointi tästä näkökulmasta esim. jonkun ohjetyön ulkopuolisen tahon toimesta.</p> <p>Laadittavien ohjeiden ja ohjepäivitysten osalta tiukka linja: tulkinnanvaraisten sanamuotojen (olisi hyvä, tulisi, noin...) käyttö kielletty.</p>
<p>Ohjetta päivitettäessä on tärkeä kertoa, mitä osia ohjeesta päivitys koskee</p>	<p>Päivityksen yhteydessä ohjeen etusivulla /kuvailulehdellä kerrotaan aina lyhyesti, mitä päivitetty ja milloin.</p>
<p>Ohjepäivityksessä vanhoista versioista olisi hyvä luopua</p>	<p>Käytännöksi yhden ohjeen periaate eli uusi ohje korvaa vanhan.</p>
<p>Ohjetyön ennakoitavuuden parantaminen</p>	<p>Ennakkotiedottaminen tulevasta ohjeesta.</p>

