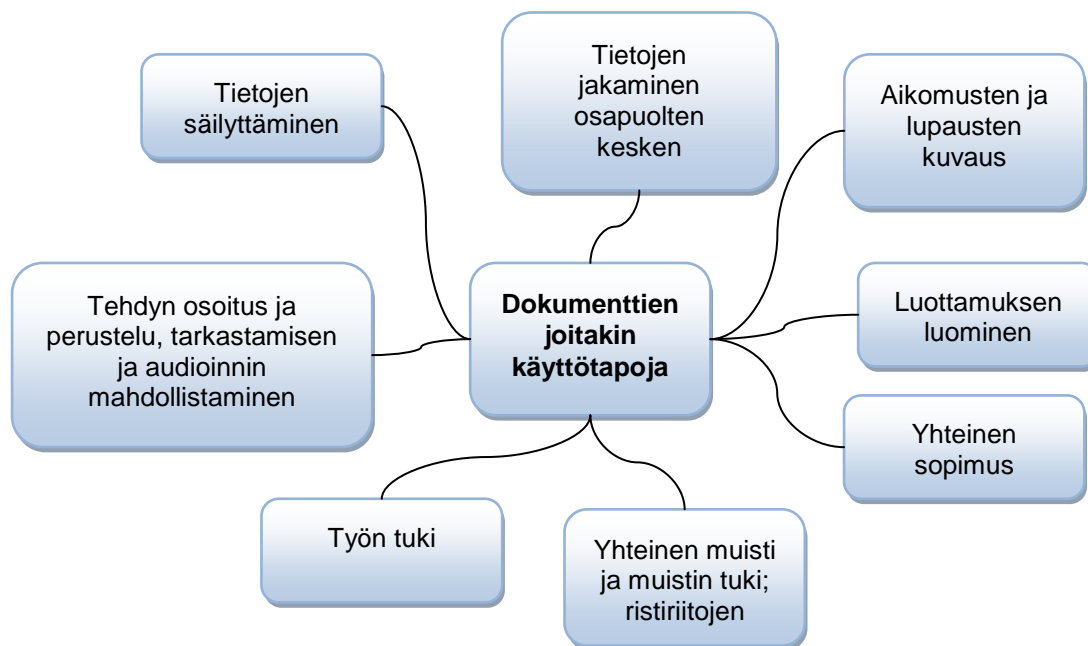


Matti Vuori

# 125 pointtia dokumentoinnista

Tilanteista riippuen dokumentointia joko rakastetaan ja vihataan. Dokumenttien arvo kuitenkin huomataan varsin usein silloin, kun niitä ei olekaan saatavilla tai niissä on puutteita. Tähän dokumenttiin on koottu kokoelma dokumentointiin liittyviä "pointteja" sillä tavoitteella, että dokumentointia pohtivat ja sen uudistamista suunnittelevat henkilöt tunnistaisivat keskeiset dokumentoinnin tarpeeseen liittyvät seikat, myös kaikki epäsuorat vaikutukset sekä pitkän tähtäimen tarpeet. Tällaisten "X pointtia" -dokumenttien ei ole tarkoitus olla kaikenkattavia esityksiä asioista, vaan autta lukijaa laajentamaan katsantokantojaan ja löytämään muutama uusi idea omaan toimintaympäristönsä.



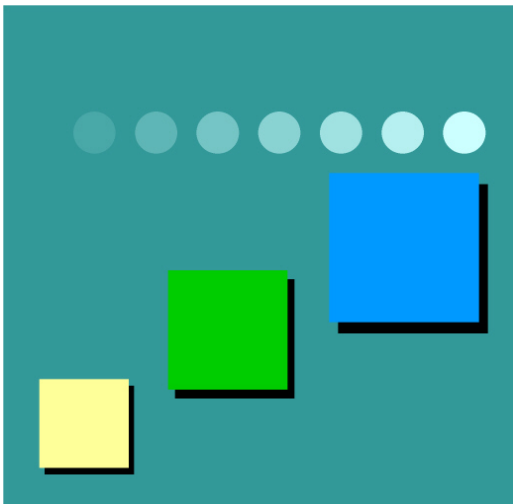
## Mitä kaikkea dokumentointi on?

1. Dokumentointi on se ihmisten toiminta, jossa laitetaan "**mustaa valkoiselle**" asioista, jotta ihan kaikki ei olisi vain ihmisten kovin epäluotettavan muistin varassa.
2. **Ilman dokumentointia ei yhteiskuntaamme ja sivilisaatiota olisi olemassa sellaisina kuin ne ovat.**
3. Dokumentaatiolle on välttämätön piirre jonkinlainen formaalisuus. Monien alkuperäiskansojen tapa dokumentoida historiaa lauluihin on aivan relevanttia dokumentaatiota, mutta kaikki suullinen viestintä ei ole sitä. Tarvitaan stabiili "tallennusmedia", kuten vaikka laulu. Tussitaulu tai fläppitaulu eivät ole stabiileiksi katsottavia asioita. Sääntöpohjaiseen päättelykoneeseen perustuva asiantuntijajärjestelmä voi olla dokumentti, mutta opetettu hermoverkko kenties ei.
4. Dokumentit eivät pelkästään tallenna ja sen myötä siirrä tietoja, vaan myös **merkityssisältöjä**: Mistä puhutaan ja miten? Mitä arvoja ja ajattelumalleja käytetään ja tuetaan? Mistä ei puhuta? (Tämä on hyvin tärkeää!) Luodaanko viestinnällä ja dokumentoinnilla tukea olemassaolevalle asioiden tilalle vai tehdäänkö elintilaa uusille ajatuksille?
5. Dokumentointi on vain **heijastus ajattelusta**. Jos ajattelu on huonoa, eivät dokumentit voi olla hyviä.
6. Dokumentointi on heijastus ja lopputulema työstä. Dokumentti on yksi näkyvä lopputulos, mutta sen tuottaneen prosessin aikana on tapahtunut paljon muutakin jokaisessa työhön osallistuneessa yksilössä ja ryhmässä ja monissa työhön liittyvissä asioissa.
7. Jos dokumentit ovat ristiriidassa tekojen kanssa, jossain on vikaa, mutta se ei ole dokumenttien vika!

## Dokumenttien monia käyttötapoja

8. Dokumentin tärkein tavoite on **tietojen tallentaminen luotettavasti**, jotta niitä voidaan jakaa eri osapuolille ja sidosryhmille – nyt ja tulevaisuudessa.
9. Dokumentoinnin tärkeys on selvää, kun miettii, miten usein – eli yleensä – kaikilla osapuolilla on hieman eri käsitys siitä, mitä vaikkapa kokouksessa päätettiin ja sovittiin. Yhdessä tehty pöytäkirja nostaa yhteisen muistin luotettavuutta kertaluokalla.
10. **Aikomusten osoittaminen.** Dokumentit ovat perinteinen tapa osoittaa, mitä esimerkiksi projektissa aiotaan tehdä tai mihin pyydetty rahasumma aiotaan käyttää.
11. **Sopimukset** kirjataankin yleensä dokumenteiksi. Mutta myös hyväksytyillä suunnitteludokumenteilla, vaatimusmäärittelyillä ja vastaavilla on sopimuksen luonne.
12. Sopimusten synty edellyttää **luottamusta** ja sitä luodaan jokaisella dokumentilla. Oikeanlaisten dokumenttien laatiminen osoittaa "kuulumista" kulttuuriin, mikä on luottamuksen perusedellytys.
13. Siksi dokumentointi on erityisen tärkeää **yhteistyösuhteiden alussa**.
14. Dokumentti on ylipäätään poikkeuksetta osoitus, että **asia on otettu vakavasti** ja sitä on mietitty.
15. Ihmisen muisti on lyhyt. Vaikka pääosa viestinnästä olisi suullista ja laadukasta, ei mene kauaakaan ennen kuin asia jo muistetaan eri tavalla. Tällöin on hyvä olla käytettävissä dokumentti, josta **asian voi tarkistaa**.
16. Usein ajatellaan, että kun kaikilla on sama "tieto" asioista, he ymmärtävät ja muistavat sen samoin. Muisti ei ole mekaaninen laite vaan dynaaminen prosessi, johon vaikuttaa jokaisen henkilön historia ja ajattelutapa. Siksi on hyvä olla "ulkoistettu" muistin ilmentymä, jolla varmistetaan, että kaikki ymmärtävät asian samalla tavalla.
17. **Ristiriitojen ratkaisussa**, kun on kulunut ja aikaa ja asiat eivät sujukaan, dokumentit ovat tärkeitä objektiivisia todisteita. Tämä pätee sopimusten lisäksi kaikkien projektien dokumentaatioon, mukaan lukien henkilökohtainen viestintä.
18. Vanha sananlasku sanoo: "jos asiaa ei ole kirjoitettu, sitä ei ole ajateltu". Dokumenttien avulla ajattelu ulkoistetaan, mitä **parantaa ajattelun laatua**.
19. Yhteistyössä dokumentti on tekemisen kohteen **sijaisobjekti, yhteinen artefakta, jonka kautta asioita käsitellään**. Workshopeissa, haastatteluisissa, kokouksissa, katselmoinneissa, analyysisessioissa, kahdenvälisessä asioiden työstössä jne.
20. Dokumentit ovat kaikenlaisen työn ja erityisesti **suunnittelun ja raportoinnin tuki**. Asiakirjamallit antavat työlle rungon, tukevat ajattelumalleja, ohjaavat työtä ja toimivat sisällön tarkistuslistoina.
21. Ja tietenkin rakennepiirustukset ovat esimerkiksi rakennusten ja koneiden **toteutusohjeita**.
22. Dokumentti on **mallin antaja**. Dokumentit, asiakirjamallit yms. kertovat hyvän, "oikean" ja kontekstissa parhaan tavan tehdä asioita.
23. Tehdystä työstä on yleensä hyvä jäädä jälkiä useasta syystä. Siksi sitä on useimmiten syytä dokumentoida edes tiiviin login muodossa. Laatujärjestelmien käsite on **tallenne**, jollaisia pitää jäädä tärkeistä katselmoinneista, testauksista, arvioinneista, kelpuuttamisesta hyväksynnistä yms.
24. Dokumentit ovatkin yleisesti ottaen **seurannan väline**.
25. Tehdyn perustelu on tärkeää asioiden ymmärtämiseksi myöhemmin. Mm. katselmointipöytäkirjoilla ja suunnitteluperustoilla (design rationale) **perustellaan päätöksiä**.
26. Dokumentit ovat **auditoinnin** mahdollistaja. Auditointia helpottaa merkittävästi, jos asioista on "mustaa valkoisella", eikä tarvitse luottaa muistikuviiin ja kuulopuheisiin.
27. Dokumentoitua **toimintaa voidaan parantaa!** Kun tavat toimia on kirjattu ylös, niitä voidaan arvioida ja suunnitella parannuksia.
28. Dokumentit ovat kuvailun välineitä ja mekanististen tietosisältöjen lisäksi ne kertovat rivien välissä erilaisista konteksteista rikkaasti.
29. **Piilotieto, hiljainen tieto, tacit knowledge.** Sen avaaminen ja jakaminen on organisaatioiden keskeisiä kysymyksiä. Dokumentit ovat yksi tapa ulkoistaa piilotietoa.

30. Kaikki dokumentaatio on kokemuksen tulosta. Kokemuksen tallentaminen on muutenkin tärkeää, jotta kokemusten pariin voidaan palata säännöllisin väliajoin tai projektien päätyttyä, ja miettiä, mitä kokemuksista pitäisi oppia. **Lesson learned** –prosessissa dokumenteilla on tärkeä tehtävä.
31. **Käyttöohjeet** ovat tärkeä dokumenttien tyyppi. Ja mitä vaativampi ja vaarallisempi järjestelmä, sitä tärkeämpiä ne ovat. Käyttöohjeisiin luetaan tässä kaikki käyttöön liittyvät ohjeet, ml. turvallisuusohjeet.
32. **Osaamisen ja teknologian siirto** edellyttää dokumentointia. Teknologia kehittyy jossain osassa organisaatiota ja menestysyritykset siirtävät sitä aktiivisesti toisiin organisaation osiin. Dokumenttien avulla voidaan tunnistaa uusia ideoita ja innovaatioita ja tehokkaasti jakaa opittu muille.



33. **Asian virallistaja.** ”Kun se on paperilla, se on virallista”.
34. **Statuksen todentaja.** Dokumentti voidaan merkitä yksikäsitteisesti, missä kehittelyn vaiheessa tai hyväksynnän asteessa asia on. Suulliselle tiedolle tämä ei ole mahdollista.

## Epäsuorempia vaikutuksia

35. Dokumentit kantavat mukanaan **historiaa**. Organisaatioiden pitää oppia menneestä ja tunnistaa historian kautta kehityskaaria ja tarinoita. Ilman dokumentteja se ei onnistu.
36. Tarkoituksenmukainen, mietitty dokumentointi on **laatukulttuurin** merkki.
37. Dokumentti on **brändin jatke**, niin ulkoisesti kuin sisäisesti. Brändi kaipaa aina hallittuja tapoja esittämiseensä – ja dokumentit ovat juuri sellaisia. Brändinkin olemus muuttuu ajan myötä. Siinä missä brändin hallinta dokumenteissa on ollut stylingiin ja merkkeihin keskittyvää **design managementia**, se on yhä enemmän käyttäjäkokemuksen hallintaa. Ja dokumenteissa mennään sen myötä syvemmälle niiden ominaisuuksiin.
38. Dokumentaation pitää tukea toiminnan luonnetta – esim. luova toiminta edellyttää ”luovan oloisia” dokumentteja.
39. Dokumentointi on **avoimuuden tunnusmerkki**. Jos organisaatio haluaa olla avoin (tai esiintyä avoimena), dokumentit ovat tapa siirtää sanoista tekoihin.
40. Dokumentoinnissa on **särmää!** Kaikkiaan osaavat keskustella, mutta se, joka uskaltaa kirjoittaa asiat ylös, on vahva.
41. Dokumentointi **lisää organisaation näkyvyyttä** – yksikkö, joka dokumentoi, pystyy paremmin perustelemaan olemassaolonsa organisaatiomuutoksissa.

## Mutta dokumentti on vain dokumentti

42. Dokumentti ei ole sama asia kuin tietäminen. Toinen näistä on toisen tavoite.
43. Dokumentti ei myöskään ole sama asia kuin viestintä. Dokumenttien olemassaolo ei takaa vielä yhtään mitään.
44. Dokumentointi ei merkitse edes oppimista. Mutta oppimisessa voidaan hyödyntää monenlaisia dokumentteja – vanhoja suunnitelmia, ohjeita, raportteja, logeja yms.
45. Kaikki asiat vaativat toimintamalleja ja prosesseja ja ihmisten tekoja – pelkkä dokumentointi ei auta mitään, mutta mahdollistaa paljon.

## Dokumentoinnin tärkeyttä lisääviä asioita

Kun toiminnassa on tällaisia piirteitä, dokumentoinnista on erityistä hyötyä:

46. Mitä enemmän toiminnassa on **epäjatkuvuuksia**, sitä tärkeämpää on dokumentoida. Epäjatkuvuutta voi olla toiminnan ajallisessa kulussa, ihmisten maantieteellisessä sijoittumisessa, kulttuurissa, asemassa tms.
47. Mitä enemmän **osapuolia**, sitä enemmän tarvitaan yhteisen ymmärryksen tallentavaa dokumentaatiota.
48. **Hajautus**, varsinkin globaali hajautus eri aikavyöhykkeille ja eri kulttuureihin.
49. Ihmisten työn itsenäisyys. Kun ihmisellä ei ole apunaan tukevaa tiimiä, hän tarvitsee dokumentteja.
50. **Mitä kauemmin asia pitää tietää**. Jos dokumenttia käytetään vuosia, sen laadinnan kulut ovat mitättömät käyttöön nähden.
51. Toiminnan **riskitaso**. Mitä suuremmat riskit, sitä paremmin pitää dokumentoida asiat. **Mieti, miksi ydinvoimalan ohjausjärjestelmällä ja nettisivustolla on erilaiset dokumentointivaatimukset**.
52. Mitä heikommat omat toiminnan edellytykset. Jos omalle toiminnalle ei ole annettu hyviä lähtökohtia tai resursseja, tämä kaikki kannattaa dokumentoida huolella tulevaisuutta varten. Tämä on **proaktiivista itsensä suojelua**.
53. Yhteistyökuvion **alttius riitoihin**. Riitoja ratkaistaessa on tärkeää olla dokumentteja, joista voi tarkistaa, mitä on sovittu ja hyväksytty ja tiedetty.
54. **Näkökulmien ja paradigmojen määrä**. Ihmiset eivät pysty muistamaan ja käsittelemään asioita monesta näkökulmasta ilman dokumentaation apua.
55. **Tarve osoittaa ja todistaa** asioita ulkopuolisille. Kun asiaa pitää todistaa viranomaisille, auditoijille, päämiehille, asiakkaille jne., se kaikki on paljon helpompaa, jos asiat on dokumentoitu.
56. Dokumentoinnin syntymisen helppous. Jos dokumentointi syntyy **automaattisesti**, miksi sitä ei tuottaisi?
57. **Asian uutuus**. Uusi asia on vieras, siinä on asioita, joihin pitää suhtautua eri tavalla kuin ennen, asioita, joita pitää varoa jne... Dokumentointi on silloin arvossaan.

58. Asia on **teoreettinen**. Jos suhteellisuusteoriaa ei dokumentoisi, kukaan ei ymmärtäisi sitä tai osaisi tutkia sitä edelleen.
59. Asia on **kompleksinen**. Jos tietoliikenne-protokollaa ei dokumentoisi, kukaan ei osaisi soveltaa sitä.

## Hetkinen, mutta entä milloin sitten dokumentteja ei tarvita?

60. Jos kaikki osapuolet tuntevat asian – ja vielä samalla tavalla – ei sitä ole tarpeen dokumentoida, ellei asiaan liity vaikkapa myöhempää todentamistarvetta. Myös laatujärjestelmästandardi ISO 9001 lähtee 2000-luvun versioissaan tästä periaatteesta.
61. Kun asia on ajankohtainen vain lyhyen aikaa. (Joskus on esitetty rajaksi kaksi viikkoa.)

## Miksi kaikki eivät arvosta dokumentointia, jos siitä on noin paljon hyötyä?

62. Huonot **kokemukset**. Ihmiset ovat kokeneet, miten dokumentit ovat – heidän näkökulmastaan – aika turhia ja niiden tekemiseen kuluu kamalasti aikaa.
63. Koska dokumentteihin **ei uskota**, ne tehdään huonosti – ja negatiivinen kehä on valmis.
64. Nähdään vain **lyhyen tähtäimen tarve**. On inhimillinen piirre, että katsellaan vain välitöntä tarvetta ja oman porukan tarpeita.
65. Pelätään niiden tekemistä ja katselmointia sekä yhteisön kommentointia. **Ihmiset ovat arkoja** ja dokumenttien käsittely kokouksissa tai niiden julkistaminen ei ole kaikille helppoa.
66. Organisaation **asiakirjamallit ovat huonoja**, vaikeita ja monimutkaisia eivätkä tue dokumentointia. Työ niiden kanssa ei ole mukavaa. Siksi asiakirjamalleista pitää tehdä hyviä ja tuoda niihin mm. työtä tukevaa automaatiota.
67. Puuttuu sisäinen **koulutus ja opastus**. Kukaan ei ole hyvä kirjoittaja luonnostaan. Työssä saatetaan tarvita sellaisia dokumentointitaitoja, joista ei ole mitään kokemusta.
68. Dokumentointi pitäisi tehdä **vieraalla kielellä**, mikä ei ole yhtä sujuvaa kuin äidinkielellä kirjoittaminen.
69. Organisaatiokulttuuri ei anna **tukea** dokumentointiin. Työ tehdään kiireellä, siihen ei ole allokoitu aikaa, neuvoja varten ei kehdata mennä naapurihuoneeseen.

70. **Palutteen vähyys** vähentää motivaatiota. Organisaatioista puuttuu palautekulttuuri. Kun ajatellaan, että kukaan ei kuitenkaan lue dokumenttia, sen tekemiseen ei ole motivaatiota. Moni lukee sen kuitenkin, mutta ei muista antaa palautetta. Jokainen meistä tuntenee tästä pistoksen sydämessään...
71. **Johtajat eivät lue dokumentteja**, mikä rapauttaa organisaation kulttuurin, sillä henkilöstö ottaa aina mallia johtajistaan. Huonon esimerkin antaminen on huonoa johtajuutta ja johtamista.
72. **Teknologia-alan dokumentit** ovat usein niin "nörttitautisia" – täynnä kryptistä teknologiaa ja lyhenteitä – että niistä ei saa selvää. Sen myötä kaikista dokumenteista menee maku. Teknologian experttejä pitää opastaa tekemään muille ihmisille paremmin sopivia dokumentteja.
73. Suomessa on pitkä **kulttuurihistoria** vähän dokumentoivasta yksinkertaisesta toiminnasta. Mutta maamme muuttuu ja maailma muuttuu. Agraariyhteiskunnasta on edetty jo pitkälle!
74. **Vesiputousmalli**-tyyppisestä toiminnasta saanut kokemukset, jolloin dokumentit ovat joskus jo syntyessään vanhentuneita.
- Miksei johto vaadi dokumentteja?**
75. Osaamisen puute. Johtajilla ei ole dokumentointi-osaamista sen enempää kuin henkilöstölläkään.
76. "Johtaminen by Excel"-kulttuuri suosii vain mekanistisia dokumentteja.
77. Laatuajattelun puutteet. Hyvä dokumentaatio on laatuakulttuurin merkki, mutta laatuajattelu on yleensä toivottua heikompaa.
78. Johdonkin näkökulma on nykyhetkessä ja vähemmän tulevaisuudessa. Kvartaalipaineet tuottavat panostuksia "viimeviikkoihin" tarpeisiin.
79. Tuotannollinen paradigma suuntaa toimintaa: "dokumentit ovat hukkaa"! – tämä on Leanin avainviestien vaarallinen vääranymärrys.
- Kohti parempaa dokumentaatiota**
80. Jokaisella organisaatiolla on omat tarpeensa ja oma kontekstinsa – niinpä dokumentaatioasettiä tai prosesseja ei pidä kopioida suoraan toiselta organisaatiolta, vaan pitää selvittää, mikä olisi paras ratkaisu.
81. Tärkeiden **kohderyhmien** ja yksilöiden tunnistaminen auttaa laatimaan juuri sellaisia dokumentteja, joita he tarvitsevat.
82. Ihmisten **tietotarpeiden** tunnistaminen ohjaa dokumenttien sisältöjä.
83. Kohderyhmän **osaamistason** huomioon ottaminen on tärkeää mm. teknologiadokumenteille.
84. Dokumentaation määrä ja rakenne ja muut muototekijät pitää **sovittaa kulttuuriin ja tottumuksiin**. Jos dokumentti on ihan erilainen kuin ennen, siihen ei suhtauduta luontevasti ja luottavasti.
85. Tyyli on sovitettava kulttuuriin – ulkoasu, kirjoitustyyli. Virallisissa asioissa tarvitaan erilaista tyyliä kuin kuluttajille suunnatuissa esitteissä.
86. **Laatujärjestelmän vaatimukset** on muistettava ottaa huomioon, mm.: a) Dokumentin yksilöinti – nimi, versio. b) Kohteen yksilöinti (asia, konfiguraatio / versio) c) Status. d) Tekijä. e) Ylläpitäjä. f) Katselmointi (ketkä, koska) ja g) hyväksyntä (ketkä, koska). i) Katselmoinnin talleenteet, j) Muutoshistoria, k) Yms... laatujärjestelmästä riippuen. On varottava, että dokumenteista ei tehdä epävirallisia tulkintoja intraan, koska niiden ylläpito ei yleensä onnistu.
87. **Gloobalissa toiminnassa kannattaa suosia kansainvälisiä standardeja (esim. ISO, IEEE) dokumenttien lähtökohtana.**
88. Dokumentaation kokonaisuudessa on hyvä olla mahdollisimman **vähän dokumentteja, mutta ei liian vähän**. Joskus törmää dokumentaatioon, jossa on lähinnä pitkä lista kryptisesti nimettyjä dokumentteja, joista ei pysty päättelemään, mistä pitäisi aloittaa ja mitkä ovat oikeasti tärkeitä ja mitkä eivät.
89. Tärkein dokumenttisesti vaihtelee toimialoittain. Esimerkiksi ohjelmistokehitys- tai it-palvelualan toimijoiden on oltava tarkkana siirtyessään palvelemaan hieman eri alan asiakkaita, sillä odotettu dokumentointitapa voi olla kovin erilainen kuin aiemmin.
90. Asioiden **omistajuus** ratkaisee dokumenttijaon: asian eri omistaja / ylläpitäjä -> eri dokumentti.
91. Yleensä yksi asia yhteen dokumenttiin, mutta viittauksia muihin dokumenttiin riittävästi.
92. On sovittava ja tiedotettava, keillä on **oikeus muuttaa** dokumentteja. Dokumenttien virheet johtuvat usein ihan vain siitä, että kukaan ei "saa" korjata virheellisiksi huomaamia asioita.

93. **Hyväksyntä** pitää delegoida alaspäin tasolle, jossa se on tehokasta. Asiat eivät etene, jos johtaja ei kuukausiin "ehdi" hyväksyä dokumenttia.
94. Dokumenteista ei ole hyötyä, jos niitä ei saa käsiinsä. Ennenvanhaan mietittiin dokumenttien "jakelua". Nykyään on olennaisempaa **tiedottaminen ja dokumentin sijoitus järjestelmiin** siten, että kaikki ne löytävät sen, jotka sitä tarvitsevat.
95. Informaatioähkyn välttämiseksi pitää myös välttää dokumenttien puskemista niille, jotka eivät sellaista tarvitse. Tässä auttaa niiden roolien ja tehtävien määrittely, joissa dokumentti on relevantti. Dokumentti voidaan nyt liittää niiden **roolien näkymiin** järjestelmissä. Muutkin saavat sen lukeakseen, mutta eri tavalla ja prioriteeteilla.
96. Dokumenttipohjia (asiakirjamalleja) suunniteltaessa kannattaa olla proaktiivinen ja tehdä malleja myös joillekin sellaisille dokumenteille, joita ei vielä tarvita, jos sellaisia esiintyy jo toimialalla. Niin ollaan nopeasti valmiita niiden käyttöönottoon vaikkapa uuden asiakkaan projektissa.
97. Dokumenteja pitää kehittää **jatkuvan parantamisen** periaatteella ja katselmoida eri yksiköiden ja tiimien tapoja tehdä dokumentteja. Niin voidaan jossain määrin välttää viidakkoa ja pitää viralliset, ylläpidettävät asiakirjamallit käyttöön kelpaavina.
98. Dokumenttien perusratkaisuja pitää kuitenkin koko ajan räätälöidä ja siksi se on otettava huomioon niiden suunnittelussa – **räätälöitävyyttä pitää tukea** makroilla, modulaarisuudella yms.
99. Puhumattakaan sen muistamisesta, että **organisaatiomuutokset** laittavat dokumenttien ulkoasun uusiksi parin vuoden välein!
100. Dokumentointia kehitettäessä täytyy tehdä **yhteistyötä**. Lopputulos ei yleensä ole hyvä, jos kehittämistä tekee jokin ammattiryhmä itsenäisesti. Kehittämisessä tarvitaan esimerkiksi dokumenttien käyttäjiä, laatu- ja prosessi-ihmisiä, viestintäihmisiä, teknisiä kirjoittajia, käytettävyydsosaajia ja graafikoita – vähän organisaatiosta riippuen.
101. Dokumentaatiosta puhuttaessa viitataan yleensä vähintään implisiittisesti kirjalliseen dokumentaatioon, mutta vuonna 2010 voidaan jo miettiä monia erilaisia muotoja: **Lyhyiden videoiden** tekeminen onnistuu jo jokaisessa organisaatiossa. Projektitoiminnan kuvauksia voisi tehdä vaikka **sarjakuvina**. Jne!
- ### Huonoimmat käytännöt
102. Joskus asioita ei dokumentoida, koska pelätään, että dokumentti vuotaa väärin käsiin. Samasta syystä dokumenttia ei anneta kenellekään. Tällainen pelko lamauttaa ja sairastuttaa oman organisaation.
103. Ei dokumentoida edes palaverien päätöksiä, vaan luotetaan täysin muistiin. Jos palavereita ei dokumentoida ja viestitä, vain mukana olleet ja heidän alaisensa saavat tiedon asioista.
104. Sivumäärä korvaa laadun.
- 105. Jonkin asian suunnittelun sijaan "kirjoitetaan dokumentti" – eli suhtaudutaan tekemiseen ihan väärällä tavalla! Aika usein, kun dokumentit tehdään varta vasten "kirjoittamalla", lopputulos on huono (esim. "kirjoita sopimusluonnos" <> "suunnittele sopimusehdotus" tai "kirjoita vaatimusmäärittely" <> "tee vaatimusmäärittely").**
- 106. Yhteistyö puuttuu dokumentin teosta täysin.**
107. Stabiiliksi tarkoitetuissa dokumenteissa kuvataan jatkuvasti muuttuvia detaljeja.
108. Eri dokumenttityypit sekoittuvat, esim. toiminnan kuvaus, suunnitelma ja ohje.
109. Dokumentointi muodostuu pullonkaulaksi joko työn tai hyväksymismenettelyn vuoksi.
- 110. Dokumenteja ei näytetä muille ennen kuin ne ovat käytännössä "valmiit", jolloin niissä olevaa suurta virheiden määrää on mahdotonta korjata. Kommentoijat ja tarkastajat eivät edes kehtaa osoittaa kaikkia virheitä. Jos dokumenttiin pääsee tutustumaan alkumetreiltä alkaen, laatu on koko ajan hallittavissa.**
111. Dokumenteja ei jaeta kaikille sidosryhmille, koska niiden tarvetta tiedolle ei ole huomattu.
112. Dokumentin teossa ei kiirehdiä, koska luullaan sille olevan tarvetta vain omassa tiimissä. Kuitenkin voi olla, että toisessa tiimissä odotetaan jokaista tiedonmurusta turhautuneena.

## Käyttäjäkokemus ja käytettävyyden traditionaaliset tekijät

113. **Houkuttelevuus.** Hyvän dokumenti ottaa mielellään käteensä. Houkuttelevuudella ja viehättävyydellä on monia tekijöitä, joiden käsittelyyn ei tässä ole mahdollisuuksia.
114. Selvä **tarkoitus** – nimi, kuvaus.
115. **Luettavuus.** Hyvä rationaalienn typografia ei ole vielä kukaan itsestäänselvyys.
116. Selattavuus. Selaus lukustrategiana on tärkeä ottaa huomioon. Sitä tuetaan väliotsikoinnilla, avainsanojen merkinnällä ja luettavuutta korostavalla typografialla.
117. Ja joistakin dokumenteista pitää vain löytyä tietty asia tarvittaessa hakutoiminnoilla: sisällysluettelo, hakemisto, hakutoiminnot.
118. **Ymmärrettävyys.** Miten asiasta saa kielen avulla selvää.
119. **Tasalaatuisuus** dokumentaatioissa on tärkeää. Se kertoo, että dokumentaation tyyli on harkittu. Jos joku dokumentti on erilainen, se ”pilaa urakan” muuttamalla lukijoiden suhdetta koko dokumentaatiokokonaisuuteen.
120. **Yhteisöllisyys.** Sähköiseen dokumentointiin kuuluu yhä useammin yhteisön kommentointimahdollisuus. Ennen se piti perustella, vuonna 2010 pitää perustella sen jättäminen pois.
121. Yhteisölliset nettisivustot muodostavat uudentyypisen, **keskusteluun sulautetun** dokumentaation.

## Entäpä sitten ketterä toiminta?

122. Ajatus, että ketterässä ohjelmistokehityksessä ei muka tarvittaisi dokumentteja, on jo niin vanha väärinymmärrys, että sitä pitäisi enää mainita!
123. Ketterän kehittämisenkin tuloksia ylläpidetään vuosia tai vuosikymmeniä ja silloin on dokumentointi arvossaan.
124. Mutta toteutusta ohjaava suunnittelu-dokumentaatio voi olla vähäisempi, koska suunnittelu ja toteutus seuraavat toisiaan lyhyellä aikajaksolla pienissä paloissa.

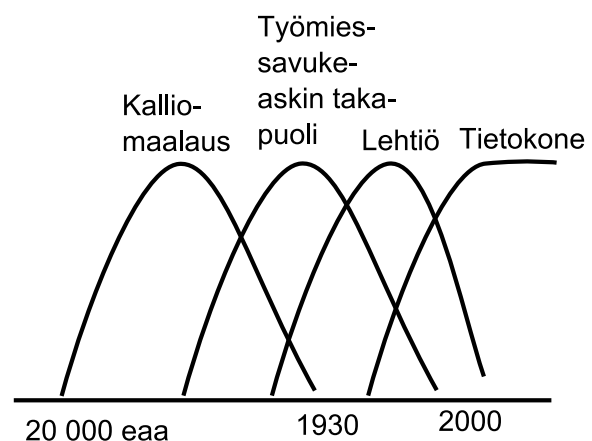
125. **Hyvä dokumentointi on jo pitkään ollut luonteeltaan ketterää.** 1990-luvulla opittiin toimintaohjeistustyössä, että pitkät dokumentit muuttuvat niin usein ja paljon, että niiden ylläpito ei onnistu. Sensijaan kannattaa tehdä tiiviistä moduuleista (vaikkapa korteista) koostuvaa dokumentaatiota, joka kootaan tapauskohtaisesti, kunkin tilanteen tarpeet huomioon ottaen.

## Loppusanat

126. Yksi tärkeä asia dokumentoinnissa on sen tekijöiden ja käyttäjien **positiivisuus**. Me tiedämme, että dokumentit ovat usein kehoja, mutta silti niistä on enemmän hyötyä kuin haittaa! Ja ne paranevat hyödyksemme vain suhtautumalla niihin positiivisesti.
127. Oikeastaan se, että löydämme dokumenteista niin paljon moitittavaa, kertoo hyvästä **ammattietiikasta** – mikä tahansa ei kelpaa. Silti kannattaa olla realisteja – dokumentit ovat vain välineitä. Niiden ei tarvitse olla täydellisiä, kunhan ne auttavat meitä tekemään työmme varsinaisia tavoitteita ja tuloksia mahdollisimman hyviksi.

## Extra-pointit!

128. Mieti, mitä geneerisesti oleellista on jäänyt mainitsematta!
129. Mieti, mitä sinun kontekstissasi oleellista on jäänyt mainitsematta!



*Dokumentoinnin muuttuvat mediat*