

Satu Kuttila

**MERCEDES-BENZIN SAKSAN- JA  
SUOMENKIELISEN KÄYTTÖOHJEKIRJAN  
KÄYTETTÄVYYS**  
Heuristinen asiantuntija-arviointi

Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta  
Pro gradu -tutkielma  
Huhtikuu 2020

# TIIVISTELMÄ

Kuttila, Satu: Mercedes-Benzin saksan- ja suomenkielisen käyttöohjekirjan käytettävyys. Heuristinen asiantuntija-arviointi

Pro gradu -tutkielma

Tampereen yliopisto

Monikielisen viestinnän ja käännöstieteen maisteriohjelma, saksan kääntämisen ja tulkkauksen opintosuunta  
Huhtikuu 2020

---

Tutkielmassa analysoitiin ja vertailtiin heuristisen asiantuntija-arvion avulla käytettävyyttä Mercedes-Benzin saksan- ja suomenkielisen käyttöohjekirjan eri osioiden välillä. Käyttöohjekirjat koskivat E-sarjan Mercedes-Benziä ja ne ovat saatavilla verkossa. Tarkemmin sanottuna tutkimusaineistona olivat vanteista ja renkaista, käyttöaineista ja täyttömääristä, huollosta ja hoidosta sekä ilmastoinnista kertovat osiot. Tarkoituksena oli selvittää, muuttuiko tekstin käytettävyys sen kääntämisen jälkeen ja jos muuttui, miten ja missä määrin. Samalla tarkoituksena oli tutkia, soveltuuko tutkielman tekijän luoma heuristiikkalista tutkielman analyysin tekoon.

Heuristiikkalista, pohjautui Nielsenin, Suomisen ja Tuomisen sekä Purhon tekemiin heuristiikkalistoisiin. Siinä oli seitsemän heuristiikkaa eli sääntöä, jotka olivat tekstin ja tosielämän vastaavuus, johdonmukaisuus, tarkoituksenmukaisuus, oleellisuus, selkeä kieli, ymmärrettävyys sekä tekstin ja tekstilajin vastaavuus.

Analyyssissä käsiteltiin käyttöohjekirjojen käytettävyyttä heuristiikka kerrallaan eli samassa luvussa käsiteltiin sekä saksan- että suomenkielisen tutkimusaineiston käytettävyyttä. Tutkimusaineistoa havainnollistettiin esimerkein, jotta saksankielisen lähdetekstin ja suomenkielisen käännöksen käytettävyysongelmista saa mahdollisimman laajan ja monipuolisen käsityksen.

Tutkimuksesta selvisi, että Mercedes-Benzin E-sarjan käyttöohjekirjan käytettävyys muuttui sen kääntämisen jälkeen. Saksankielisessä lähdetekstissä esiintyi 49 käytettävyysongelmaa ja sen suomenkielisessä käännöksessä oli 83 käytettävyysongelmaa. Saksankielisessä tutkimusaineistossa rikottiin eniten ymmärrettävyyden heuristiikkaa (20 kertaa). Vähiten rikottiin tekstin ja tosielämän heuristiikkaa (0 kertaa). Myös suomenkielisessä käännöksessä rikottiin eniten ymmärrettävyyden heuristiikkaa (26 kertaa). Vähiten rikottiin tarkoituksenmukaisuutta (2 kertaa). Tuloksista voi päätellä, että kääntämisen jälkeen heuristiikkarikkomukset nousivat eli tekstin käytettävyys laski.

**Avainsanat:** Käytettävyys, heuristinen asiantuntija-arviointi, Mercedes-Benz, auton käyttöohjekirja, tekniset tekstit

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck -ohjelmalla.

# Sisällysluettelo

<b>1 Johdanto</b> .....	1
<b>2 Teknisten tekstien kääntäminen</b> .....	3
2.1 Tyypillinen tekninen teksti .....	4
2.2 Teknisten tekstien nonverbaaliset elementit.....	5
2.3 Teknisten tekstien käännösongelmia .....	6
2.3.2 Ilmeiset ja piilevät käännösongelmat.....	7
2.3.2 Kuvat.....	7
2.3.3 Ammattikieli .....	8
2.3.4 Käännösvastine .....	8
2.3.5 Teknisissä teksteissä esiintyvät kulttuurierot.....	9
2.3.6 Termien monimerkityksisyys, synonymia ja anomalia .....	9
2.3.7 Lähdetekstissä esiintyvät virheet ja puutteet.....	10
<b>3 Käyttöohjeet</b> .....	13
3.1 Käyttöohjeiden luovuttaminen .....	14
3.2 Käyttöohjeiden laadinta.....	14
3.3 Käyttöohjeen kieli.....	16
3.4 Ajoneuvon käyttöohjekirja .....	17
<b>4 Käytettävyys</b> .....	19
4.1 Käyttäjäkeskeinen kääntäminen .....	22
4.2 Heuristinen asiantuntija-arviointi käytettävyyden arvioinnissa .....	24
4.2.1 Heuristisen asiantuntija-arvioinnin vaiheet.....	25
4.2.2 Vahvuudet .....	25
4.2.4 Heikkoudet ja kritiikki .....	26
4.3 Keskeisiä heuristiikkalistoja .....	27
4.3.1 Nielsenin heuristiikkalista.....	27
4.3.2 Purhon heuristiikkalista .....	29
4.3.3 Suojasen ja Tuomisen heuristiikkalista.....	30
4.4 Oma heuristiikkalistani.....	31
<b>5 Aineistona Mercedes-Benzin käyttöohjekirja</b> .....	34
5.1 Mercedes-Benz Suomessa .....	34
5.2 Tutkimusaineisto .....	35
5.3 Tutkimusmenetelmät .....	37
<b>6 Käytettävyysongelmien analyysi</b> .....	38

6.1. Tekstin ja tosielämän vastaavuus .....	38
6.2 Johdonmukaisuus.....	44
6.3 Tarkoituksenmukaisuus .....	49
6.4 Oleellisten asioiden esittäminen .....	54
6.5 Selkeä kieli .....	58
6.6 Ymmärrettävyys .....	63
6.7 Tekstin ja tekstilajin vastaavuus .....	69
<b>7 Tulokset ja päätelmät.....</b>	<b>75</b>
<b>Tutkimusaineisto .....</b>	<b>78</b>
<b>Lähteet.....</b>	<b>78</b>
<b>Deutsche Kurzfassung</b>	

# 1 Johdanto

Kohtaamme käyttöohjeita jokapäiväisessä elämässämme. Niitä luetaan esimerkiksi silloin, kun ostetaan uusi tietokone tai televisio, leivotaan jotain itselle uutta leivonnaista tai silloin, kun lääkäri antaa uuden reseptin, jonka ohjeiden mukaan otetaan oikea määrä lääkkeitä. Monet eivät edes huomaa käyttävänsä ohjetekstejä arkielämässään. Monet saattavat myös kokea käyttöohjeiden lukemisen turhana, koska ne ovat usein pitkiä ja sisältävät monen mielestä turhaa informaatiota. Todellisuudessa käyttöohjeet ovat elämässämme erittäin tärkeitä tekstejä, sillä ne auttavat meitä muun muassa ongelmien ratkaisussa. Schriverin (1997, 213–214) mukaan vain 15 prosenttia käyttäjistä lukee käyttöohjeet kokonaan, eikä käyttöohjeita lueta yleensä ennen tuotteen käyttöä, vaan käytön aikana.

Autojen käyttöohjekirjat ovat varmasti monelle autojen omistajalle tuttuja tekstejä. Niitä luetaan, selailaan ja vilkuillaan aina silloin tällöin, mutta useimmiten vasta ongelmien ilmaantuessa. Varsinkin uusissa autoissa on nykyään niin paljon erilaisia toimintoja ja painikkeita, että käyttöohjekirjan lukeminen on tärkeää, jos haluaa ottaa kaiken irti auton tekniikasta, eli että sitä luettaisiin myös silloin, kun ongelmia ei ole. Vaikka käyttöohjekirjat ovat auton omistajalle erittäin tärkeitä tekstejä, eivät ne silti ole aina kovin luettavia, ymmärrettäviä tai selkeitä. Niissä saattaa esiintyä outoja lauserakenteita, kapulakieltä tai jopa virheitä termistössä. Auton käyttäjän kannalta käyttöohjekirjojen pitäisi olla lukijaystävällisiä, helppolukuisia sekä helposti saatavilla.

Tämän pro gradu -tutkielman lähtökohtana on selvittää, muuttuuko tekstin käytettävyys sen kääntämisen jälkeen ja jos muuttuu, miten. Käytettävyys liittyy tekstin tai esimerkiksi ohjelmiston sujuvaan käyttöön eli siihen, miten hyvin käyttäjä pääsee haluttuun päämäärään kyseisen tekstin tai ohjelmiston avulla. Analyysin kohteena on Mercedes-Benzin E-sarjan 2009–2013-korimallisarjan ajoneuvon käyttöohjekirja. Tarkoitus on analysoida saksankielisen lähdetekstin sekä suomenkielisen kohdetekstin käytettävyyttä ja näin tutkia, että eroaako käännöksen käytettävyys jollain tavalla sen lähdetekstin käytettävyydestä. Analyysimenetelmänä on heuristinen asiantuntija-arvio eli siinä tutkitaan tekstien käytettävyyttä heuristiikkojen eli sääntöjen pohjalta. Samalla tutkin, että toimiiko itse luomani heuristiikkalistaus autojen käyttöohjekirjojen käytettävyyden analysoimisessa. Listani perustuu kolmeen eri heuristiikkalistaan, jotka eri tutkijat ovat luoneet.

Tutkimuskysymykseni ovat:

- Muuttuuko tekstin käytettävyys sen kääntämisen jälkeen? Jos muuttuu, miten?

- Mitä eroja ja yhtäläisyyksiä analysoitavien tekstien käytettävyydessä on?
- Toimiiko itse luomani heuristiikkalistaus tässä analyysissä?

Suomessa tekstien käytettävyyttä on tutkinut esimerkiksi Harju (2008) pro gradu -tutkielmassaan, jossa hän pohti kääntäjän roolia käytettävyyden kannalta. Käytettävyydestä on tehty myös väitöskirjoja, joista uusimpia on Suomisen (2019) tutkimus virkatekstien käytettävyydestä. Myös Suojanen, Koskinen ja Tuominen ovat tehneet vuonna 2012 teoksen, jossa he soveltavat käytettävyyttä käännöstieteeseen.

## 2 Teknisten tekstien kääntäminen

Tutkimukseni kohde, ajoneuvon käyttöohjekirja eli käyttöohje, on osa teknisiä tekstejä (Göpferich 1998, 184), joten tässä luvussa kuvaan teknisiä tekstejä ja niiden kääntämistä. Ensin kerron teknisten tekstien funktioista ja tyypeistä sekä niiden tyypillisistä kielellisistä piirteistä, joiden jälkeen siirryn teksteissä esiintyviin nonverbaalisiin elementteihin. Viimeiseksi erittelen käännösongelmia, joita saattaa nousta esiin teknisiä tekstejä kääntäessä.

Teknisten tekstien tarkoitus on antaa tuotteen käyttöön liittyvä informaatiota (Göpferich 1998, 94). Horn-Helfin (1999, 153–155) mukaan teknisiin teksteihin lasketaan kuuluvaksi esimerkiksi käyttöohjeet, raportit (esim. laboratorio- ja projektiraportit), käsikirjat, protokollat (esim. kokouspöytäkirjat), sopimukset sekä ilmoitukset (esim. takuuilmoitukset).

Teknisiä tekstejä voi käyttää ulkoiseen, sisäiseen sekä niiden väliseen viestintään. Ulkoinen viestintä tarkoittaa kommunikaatiota, joka tapahtuu alan ammattilaisten ja ei-ammattilaisten välillä. Tähän kuuluvat tekstit ovat helposti saatavilla muun muassa internetistä. Autojen käyttöohjekirjat sekä joukkoviestinnän tekstit kuuluvat ulkoiseen viestintään. (Stolze 2013, 201, 208.) Sisäinen viestintä sen sijaan tarkoittaa kommunikointia alan asiantuntijoiden välillä. Tämän viestintätyypin teksteissä voi olla paljon termejä, joita ei tarvitse selittää, sillä lähettäjillä eli viestin antajilla ja vastaanottajilla eli sen lukijoilla on tietoa alasta ja sen erikoiskielestä. Kääntäjän kannalta näitä tekstejä on haastava kääntää suuren termimäärän vuoksi (Schmitt 2016, 183) mutta toisaalta se voi olla myös suhteellisen vaivatonta käännösmuistien ja termipankkien ansiosta. Sisäistä viestintää ovat muun muassa korjausoppaat sekä valvonta- ja toimitusmääräykset (Schmitt 2016, 183). Näiden lisäksi myös tieteelliset arvostelut sekä monografiat ovat osa sisäistä viestintää. Ulkoisen ja sisäisen viestinnän välissä oleva viestintä kulkee eri alojen ammattilaisten välillä (Stolze 2013, 201, 203). Esimerkiksi monialaisissa yrityksissä yhteistyötä tekevät monen alan ammattilaiset, jolloin käytetään sisäisen ja ulkoisen viestinnän välimuotoa.

Schmitt (2016, 195) mainitsee, että myös tuotteen dokumentaatio voidaan jakaa: sisäiseen ja ulkoiseen tuotedokumentaatioon. Sisäiseen dokumentaatioon kuuluu tuotteen koko elinkaari eli muun muassa suunnittelu, kehitys, rakenne, valmistus sekä markkinoille vienti. Sisäisen dokumentaation teksteihin kuuluvat esimerkiksi laboratorio- ja katsastusraportit. Tällaisten tekstien kääntämistä ei harjoitella usein käännöskoulutuksissa tai -kursseilla, koska niitä

käännettäessä pätee luottamussuoja. Ulkoisen dokumentaation tekstit kertovat esimerkiksi tuotteen käyttönotosta tai ylläpidosta. Auton käyttöohjekirjat kuuluvat ulkoiseen dokumentaatioon. (Schmitt 2016, 195.) Tosin auton käyttöohjekirjoissa on myös sisäisen dokumentaation piirteitä, sillä niissä esimerkiksi esitellään auton rakennetta lukijalle.

## 2.1 Tyypillinen tekninen teksti

Tässä luvussa kerron piirteitä, jotka ovat tyypillisiä teknisille teksteille, joihin myös auton käyttöohjekirja kuuluu. Luvussa mainitsen muun muassa tekstien taloudellisuuden eli muun muassa lyhyiden sanojen suosimisen pitkien sanojen sijaan, aihepiirin termien eli erikoiskielen ilmauksien (Tieteen Termipankki 2014) käytön sekä ymmärrettävyyden, jonka toteutumiseen vaikuttaa moni eri asia. Valitsin nämä piirteet esiteltäviksi, koska analysoitavassa tutkimusaineistossa esiintyy näihin piirteisiin liittyviä seikkoja, esimerkiksi aineistossa on paljon termejä sekä tekstin ymmärrettävyyden taso vaihtelee.

Arntzin (2001) mukaan tekniset tekstit ovat taloudellisia, joka tarkoittaa muun muassa pitkien sanojen lyhentämistä, lyhenteiden käyttöä sekä pitkien ilmauksien tiivistämistä yhdeksi sanaksi. Hän antaa viimeksi mainitusta esimerkiksi saksan kielen sanan *Lichtbogenschweissen* (suom. kaarihitsaus), jonka voisi selittää pidemmällä tavalla *Schweissen mit Hilfe eines elektrischen Lichtbogens* (suom. valokaaren avulla tehtävä hitsaus), mutta on taloudellisempaa esittää se yhdellä sanalla. Tällainen sanojen tiivistys on varsinkin saksan kielelle ominaista. (Arntz 2001, 79.) Arntzin antamassa esimerkissä huomaa ekonomian: kuuden sanan mittainen ilmaus lyhenee yhteen yhdyssanaan. Ilmauksien tiivistämisen mahdollistaa tekstin nopeamman lukemisen, sillä aikaa ei kulu niin paljon pitkien sanojen lukemiseen. Samalla teksti on mielestäni helpompi lukea kuin ”epätaloudellinen” teksti, koska siinä esitetään informaatio tiiviimmin sekä yksikertaisemmalla tavalla.

Göpferichin (1998) mukaan taloudellisissa teksteissä informaatio esitetään tiiviisti. Informaation tiiviys tarkoittaa, että tekstissä ei esimerkiksi selitetä termejä auki, koska ne eivät kerro lisätietoja laitteen toiminnasta, vaan ennemmin keskeyttävät lukijaa. Tämän vuoksi kirjoittaja voi laatia sanalistan termeistä, jotta lukija voi keskittyä täysin tekstin sisältöön eli laitteen toimintaan. (Göpferich 1998, 187.)

Tekniset tekstit sisältävät tekstin aihepiiriin liittyviä termejä, minkä takia teknisten tekstien kääntäjän on oltava perillä kyseisestä alasta sekä osattava alan terminologiaa (Horn-Helf 1999, 104). Termit ovat teknisissä teksteissä tyypillisesti ytimekkäitä (Schmitt 2016, 346). Göpferichin (1998, 189–190) mukaan joidenkin tekstien (esimerkiksi ohjelmisto-oppaiden)



kohdalla kääntäjä ei voi käyttää hänen mielestään sopivinta ja toimivinta käännösvastinetta, koska monet toimeksiantajat määrittävät tekstille merkkimäärän rajoituksia, joita on noudatettava. Minun näkemykseni mukaan tämä voi aiheuttaa ongelmia. Merkkimäärien rajoitukset saattavat johtaa väärinymmärrettäviin käännöksiin, koska kääntäjällä ei ole mahdollisuutta käyttää sopivinta käännösvastinetta, sillä se ylittää merkkimäärän rajoitukset.

Viimeiseksi mainittava teknisten tekstien tyypillinen piirre on ymmärrettävyys. Stolze (2013) antaa teoksessaan neljän kohdan listan asioista, jotka tekevät tekstistä ymmärrettävän. Ensimmäinen niistä on kielellinen yksinkertaisuus, jonka mahdollistavat muun muassa lyhyet lauseet. Toinen seikka koskee tekstin jäsenystä eli sisäistä johdonmukaisuutta. Sen jälkeen mainitaan lyhyys sekä viimeisenä stimulanssi, johon liittyvät muun muassa motivoivat kysymykset. (Stolze 2013, 231–232.) Ymmärrettävyyttä voivat haitata esimerkiksi liian pitkät virkkeet, tuntemattomat sanat, monet sivulauseet virkkeen sisällä tai monet negatiot (Schmitt 2016, 348).

## 2.2 Teknisten tekstien nonverbaaliset elementit

Tässä luvussa erittelen teknisten tekstien nonverbaalisia elementtejä, koska tutkielman analyysissä kiinnitän huomiota myös tutkimusaineistossa oleviin kuviin. Näin ollen on oleellista ja tärkeää nostaa nonverbaaliset elementit omaksi luvukseksi. Tässä luvussa annan tietoa eri tavoista jaotella kuvia esimerkiksi niiden funktion mukaan.

Nonverbaalisiin elementteihin kuuluvat esimerkiksi typografia, kuvat ja diagrammit, joilla kaikilla on oma tehtävänsä tekstissä. Teknisten tekstien nonverbaaliset elementit jaetaan neljään ryhmään: estetiikkaan liittyviin kuviin; kuviin, jotka kertovat saman informaation kuin teksti; kuviin, jotka antavat enemmän tietoa kuin teksti sekä kuviin, jotka toimivat ainoana tiedonlähteinä eli silloin teksti ei anna informaatiota, vaan kuvat. Kääntämisten kannalta estetiikkaan liittyvät kuvat eivät ole niin tärkeä asia huomioitavaksi, mutta toisena ja kolmantena mainittavat kuvat sen sijaan ovat. (Schmitt 2016, 426–427.)

Kuvat voidaan jaotella myös niiden funktion mukaan. Havainnollistava funktio (saks. *darstellende Funktion*) tarkoittaa, että kuvat havainnollistavat tekstin sisältöä. Järjestelyfunktion (*Organisationsfunktion*) kuvat antavat tekstin sisällöstä jäsenellyn ja yhtenäisen kuvauksen, tulkinnallisen funktion (*interpretative Funktion*) kuvat esittävät ja havainnollistavat tekstien sisältöä esimerkiksi visuaalisten metaforien avulla sekä muuttavan funktion (*transformierende Funktion*) kuvat tarjoavat lukijalle kuvallisen muistutuksen. Esteettiseen funktioon (*dekorative Funktion*) kuuluvien kuvien tarkoitus on olla motivoiva sekä

esimerkiksi antaa kognitiivisia merkityksiä. (Nickl 2001, 87.) Oman näkökulmani mukaan havainnollistavan funktion kuviin kuuluvat esimerkiksi kuvalliset leivontaohjeet, joissa kuvat havainnollistavat tekstin antamaa tietoa visuaalisesti. Ne voivat myös auttaa leivontaohjeen lukijaa muistamaan työvaiheet paremmin eli ne kuuluisivat myös muuttamavan funktion kuviin. Tämän tutkimuksen tutkimusaineistossa esiintyy sekä havainnollistavan funktion että järjestelyfunktion kuvia. Aineistossa esiintyy kuvia, jotka havainnollistavat käyttöohjekirjan ohjeita ja informaatiota kuvan muodossa sekä ne tiivistävät esimerkiksi askel askeleelta annettujen ohjeiden sisällön yhtenäiseksi kokonaisuudeksi.

Kuvat voidaan jakaa myös esittäviin ja loogisiin kuviin. Esittävät kuvat tarkoittavat tekstin sellaista visuaalisuutta, joka kuvastaa todellisuutta ja jonka ihminen voi aistia, esimerkiksi nähdä todellisuudessa. Valokuvat ja piirrookset kuuluvat tähän luokitukseen. Esittävät kuvat eivät tosin kuvasta todellisuutta aina täydellisesti, vaan niissä voi olla esimerkiksi eri värimaailma kuin kuvattavassa asiassa todellisuudessa on. Esittävien kuvien tarkoituksena on esittää tilaulotteisia suhteita, esimerkiksi esittää komponenttien ulkonäköä. Niiden tarkoituksena ei ole olla tekstin koristeita tai lisäyksiä, vaan yksinkertaisesti antaa tietoa lukijalle. Näiden kuvien tärkeisiin funktioihin kuuluu muun muassa visuaalisesti aistittavien asioiden havainnollistaminen sekä motivoiminen. Varsinkin teknisten tekstien kohdalla olisi suositeltavaa, että kuvat olisi mahdollista sisäistää ”kertauskulla”. (Göpferich 1998, 42, 44–45.)

Loogisiin kuviin kuuluvat esimerkiksi pylväsdiagrammit sekä puudiagrammit. Päinvastoin kuin esittäviä kuvia, loogisia kuvia ihminen ei voi aistia. Nämä kuvat sisältävät konventioita eli vakiintuneita käytänteitä (Tieten Termipankki 2017), joten niiden ymmärtäminen vaatii opettelua. Loogisten kuvien funktioita ovat muun muassa tiedon tiivistäminen sekä ajallisten ja kausaalisten suhteiden esittäminen. Pääasiassa ne kuvastavat eri suureiden välisiä suhteita. (Göpferich 1998, 45–46.)

### 2.3 Teknisten tekstien käännoongelmia

Käännoongelmat ovat objektiivisesti analysoitavia ”tekstien ominaisuuksia”, jotka aiheuttavat niiden kääntäjälle vaikeuksia. Kääntäjän käännoskompetenssi ei vaikuta käännoongelmiin. Esimerkiksi kulttuuriset viittaukset ovat käännoongelmia. Teknisissä teksteissä käännoongelmat liitetään useimmiten termeihin. (Schmitt 2016, 188.) Tässä luvussa erittelen ensin piilevät ja ilmeiset käännoongelmat, minkä jälkeen esittelen muun muassa kuviin, ammattikieleen, termeihin sekä lähdetekstissä esiintyviin puutteisiin liittyviä käännoongelmia.

### 2.3.2 Ilmeiset ja piilevät käännösongelmat

Ilmeiset käännösongelmat eivät ole kovin haitallisia kääntämiselle: yleensä ne aiheuttavat käännöprosessiin vain katkoksen tai keskeytyksen, joka kestää sen ajan, kunnes ongelma on ratkaistu. Viestinnän häiriintyminen on ”vakavampaa” silloin, kun kääntäjä luulee ymmärtävänsä, mitä tekstissä sanotaan kuin silloin, kun kääntäjä ei ymmärrä ollenkaan, mitä tekstissä sanotaan. Ilmeiset käännösongelmat rupeavat häviämään sen mukaan, kun kääntäjän käännöskompetenssi eli asiantuntemus ja ammattitaito (Tieteen Termipankki 2015) kasvaa. (Schmitt 1999, 56.)

Piilevät käännösongelmat liittyvät enimmäkseen kulttuuriin liittyviin seikkoihin. Piilevät käännösongelmat jaetaan funktionaaliseen, muodolliseen sekä semanttiseen inkongruenssiin. Funktionaaliset käännösongelmat tarkoittavat tilanteita, jolloin ”lähde- ja kohdekulttuurin viestinnällinen funktio täytetään eri tekstien tai tekstilajien avulla”. Joskus myös voi olla niin, että tekstillä on eri tarkoitus kohdekulttuurissa kuin lähdekulttuurissa. Muodollinen inkongruenssi liittyy tekstien kulttuurisidonnaisiin seikkoihin. Semanttinen inkongruenssi koskee eroja, jotka liittyvät lähdekielen ja kohdekielen kielellisiin ilmauksiin. (Schmitt 1999, 58–59.)

### 2.3.2 Kuvat

Kuvat voivat aiheuttaa ongelmia teknisten tekstien kääntämisessä, mutta ne voivat olla myös niin sanottuja ongelman ratkaisijoita. Tekstit nimittäin monesti viittaavat kuviin sekä kuvat voivat ratkaista joitain käännösongelmia, joita ei voisi ratkaista keskittymällä pelkästään tekstiin. Kuvat aiheuttavat ongelmia esimerkiksi silloin, kun kuvatekstit eivät sovikaan kuvaan. Silloin yleensä joko teksti on väärässä paikassa tai kuva on sijoitettu väärän tekstin kohdalle. Voi olla myös niin, että kahden kuvan paikat ovat menneen sekaisin. Toinen ongelma, joka liittyy kuviin, on kuvan sopimattomuus tekstin sisältöön. Tällöin kuva ei kuulu ollenkaan koko tekstiin tai sitten kuvan pitäisi olla tekstin jollain muulla paikalla. (Schmitt 2016, 428–433.)

Voi olla niin, että kuvaan on tullut väärä kuvateksti tai esimerkiksi kahden kuvituksen kuvat ovat menneet väärin päin. Joskus, tosin harvemmin, voi huomata, että kuvan kuvateksti ei sovi kyseiseen kuvaan, mutta ei myöskään mihinkään muuhun dokumentissa olevaan kuvaan. Kun kääntäjä huomaa kuvatekstin sopimattomuuden kuvaan tai kuvien menneen toistensa paikoille, voi hän vaihtaa kuvien paikkoja.. Tosin tekstin ollessa käännösmuistiohjelmassa, ei kääntäjä

voi tarkastella kuvia, koska hän näkee pelkästään tekstiä. Tällöin asialle ei voi mitään. (Schmitt 1999, 68–82.)

### 2.3.3 Ammattikieli

Teknisten tekstien kieli, ammattikieli, ei ole samanlaista kuin yleiskieli. Esimerkiksi ammattikielen rakenteelliset piirteet ovat erilaisia kuin yleiskielessä esiintyvät rakenteet. Ammattikieli sisältää myös paljon erikoissanastoa, joka asettaa omat haasteensa sen kääntämiselle. Sen takia kääntäjällä olisi hyvä tuntea tekstin aihepiiri. (Rissanen 1997, 117.) Tutkimusaineistossa esiintyy lukijalle mahdollisesti vieraita piirteitä, rakenteita ja sanoja, joten ammattikielen käsittely käännösongelmana on oleellista tutkielmani kannalta.

Ammattikielestä puhuttaessa on muistettava, että viestintätilanne vaikuttaa siihen, miten kieltä käytetään missäkin tilanteessa. Rissanen (1997, 117) antaa tästä esimerkiksi insinöörin, joka puhuu ensin työmaalla rakentajien kanssa ja sen jälkeen menee juttelemaan samasta asiasta kollegoilleen. Työmaalla rakentajien kanssa puhuessaan insinööri käyttää ammattislangia eli niin sanottua duunarikieltä. Hän voi sanoa rakentajille esimerkiksi: *Viiratkaa rumpu ennen kuin rihtaatte sen rullaston*. Kun hän kertoo saman asian kollegoilleen muualla, hän käyttää todennäköisesti yleistä ammattikieltä eli ilmaisee asian seuraavalla tavalla: *Rumpua laskettiin alaspäin ennen kuin sen rullaston linjaukset suoristettiin*. Hän voi käyttää jossain tilanteissa myös tieteellistä ammattikieltä, josta maallikon on vaikea ottaa selvää sen sanaston takia. Esimerkiksi laboratorioraportit sisältävät tätä kieltä: *Kloorifenolit uutettiin happamista näytteistä tolueenin ja eetteriin, jonka [sic] jälkeen ne asyloitiin*. (Rissanen 1997, 117–118.) Schmitt (2016, 173), että käyttöohjeissa ammattikielen osuus koko tekstistä on noin 20 %. Tosin joskus rajanveto ammattikielen ja ei-ammattikielen välillä voi olla haastavaa.

### 2.3.4 Käännösvastine

Käännösvastine on Tieteen Termipankin (2016) mukaan ”kohdekielen sana tai ilmaus, jota jossain kontekstissa on käytetty tai jota jossain kontekstissa voitaisiin käyttää jonkin lähtökielen sanan tai ilmauksen vastineena.” Kohdetekstin ymmärtämisen kannalta oikeiden käännösvastineiden löytäminen ja käyttäminen ovat tärkeässä osassa. Juuri tämä oikeiden käännösvastineiden löytäminen saattaa usein olla teknisten tekstien kääntäjälle haastavaa. (Rissanen 1997, 118.)

Käännösvastineita koskeva ongelma liittyy usein siihen, että kohdekielinen käännösvastine ei vastaakaan täysin lähdekielistä vastinetta. On myös mahdollista, että lähdekieliselle termille tai

ilmaukselle ei ole kohdekielellä ollenkaan olemassa vastinetta. Varsinkin uusien keksintöjen kohdalla törmää siihen, että vastinetta ei löydy ollenkaan kohdekielestä. Usein syynä tähän on kohde- ja lähdekulttuurien välillä vaikuttavat kulttuurierot. (Rissanen 1997, 119.)

Kun kääntäjä törmää siihen ongelmaan, että kohdekielistä vastinetta ei ole, voi hän käyttää joko sitaattilainaa tai selitettä. Sitaattilainalla tarkoitetaan lähdekielisen termin siirtämistä kohdetekstiin sen vierasperäisessä muodossa. Jos on todennäköistä, että lukijat eivät ymmärrä vierasperäistä sitaattilainaa, voi turvautua termin selittämiseen. (Rissanen 1997, 119.)

### 2.3.5 Teknisissä teksteissä esiintyvät kulttuurierot

Kulttuurierot eivät ole kovin suuri käännösongelma teknisten tekstien kääntämisessä, mutta niitä silti kohtaa. Kulttuurierot käännösongelmana liittyvät siihen, että eri kulttuureissa kielelliset käytännöt eroavat toisistaan. Esimerkiksi saksankielisissä käyttöohjeissa teititellään lukijaa, mutta suomenkielisissä käyttöohjeissa ei ole tapana teititellä ketään. Toinen konkreettinen esimerkki tästä on suomen kielen ilmaus rakennuksen kolmannesta kerroksesta; saksankielisissä maissa kolmas kerros on vasta toinen kerros eli käännösvastine *3. kerros* -termille on *2. Obergeschoss*, joka tarkoittaa suoraan käännettynä rakennuksen toista kerrosta. (Rissanen 1997, 119–220.) Schmittin (1999, 58) mukaan myös reaaliat, eli ”lähtökielen ja -kulttuurin käsite, joka puuttuu tulokielestä ja -kulttuurista” (Tieteen Termipankki 2014), kuuluvat kulttuurierojen aiheuttamiin käännösongelmiin. Esimerkiksi monet organisaatioiden ja instituutioiden nimet ovat reaaliota. Rissanen (1997, 199–200) mainitsee, että käyttöohjeiden lisäksi kulttuurieroista johtuvia käännösongelmia kohtaa mainosteksteissä sekä esitteissä. Kulttuurieroja kohdatessaan kääntäjän on osattava sopeuttaa käänнос kohdekulttuuriin sopivaksi.

### 2.3.6 Termien monimerkityksisyys, synonymia ja anomalia

Yleisesti ottaen teknisten tekstien kohdalla oletetaan, että yksi erikoiskäsitteillä on vain yksi merkitys, mutta välillä yhdellä termillä tai sanalla voi ollakin monia eri merkityksiä. Jotkin sanakirjat eivät kerro eri termien semanttisista eroavaisuuksista, jolloin on vaikea selvittää, mitä termi oikeasti tarkoittaa. Esimerkiksi sanakirja voi väittää, että *pitman arm* ja *idler arm* tarkoittavat samaa asiaa, vaikka niiden välillä on pieniä eroavaisuuksia. Kysyin niiden eroavaisuuksista eräältä ajoneuvotekniikan insinööriä<sup>1</sup>, joka sanoi, että *pitman arm* on käytännössä ohjaus akseli, jonka ohjausta *idler arm* avustaa (Henkilökohtainen tiedote 2020).

---

<sup>1</sup> Kysymyksiä auton toiminnasta. Yksityinen sähköpostiviesti 10.4.2020. Viestin saaja: Satu Kuttila.

Tällöin on kannattavinta ja nopeinta käyttää Google-hakukoneen kuvahakua. Kääntäjää auttaa, jos lähdetekstissä on kuva termiä esittävästä asiasta, jolloin Google-kuvahaun tuloksia voi verrata siihen. Toinen vaihtoehto on käyttää ammattisanaston/-kielen sanakirjaa. (Schmitt 2016, 298–300.)

Seuraava käännöshaaste termien kohdalla on niiden synonymia eli se, että kaksi tai useampi ilmaus tarkoittavat samaa (Tieteen Termipankki 2014), mikä on teknisten tekstien kääntäjälle siinä määrin ongelmallista, että kääntäjä ei voi aina erottaa, mitkä sanat ovat keskenään synonyymejä. Hän saattaa etsiä kahdelle eri termille vastineita, vaikka termit tarkoittavat aivan samaa. Teknisissä teksteissä ei ole suotavaa käyttää synonyymejä. (Schmitt 2016, 301–302.) Göpferich (1998, 191) kertoo, että kääntäjän on muistettava, että vaikka jollekin asialle on monta eri termiä (ja kaikki tarkoittavat samaa), on hänen käytettävän koko ajan samaa termiä, koska termien täytyy olla tekstissä yhtenäisiä ymmärrettävyyden vuoksi.

Anomalia eli ”merkitysten yhteensopimattomuudesta johtuva luonnottomuus” (Tieteen Termipankki 2014) on yksi vaikeimmista asioista kääntäjälle, sillä kirjoittaja ei kirjoita, mitä hän oikeasti tarkoittaa. Toisin sanoen hän ilmaisee itseään normaalista poikkeavalla tavalla eli termien käyttö on harhaanjohtavaa. Esimerkiksi autonosien kuvituksissa saattaa erään osan kohdalla lukea väärä termi. Tällöin kääntäjän on pohdittava, että kääntääkö hän sen, mitä lukee vai sen, mitä näkee. (Schmitt 2016, 302–303.)

### 2.3.7 Lähdetekstissä esiintyvät virheet ja puutteet

Tässä alaluvussa käsittelemäni lähdetekstin virheet koskevat tekstin ja dokumentin muotoilua, lukuja ja mittoja, näppäilyvirheitä, ristiriitoja tekstin ja todellisuuden välillä, ymmärrettävyyttä, ilmaisua sekä sisältöä.

Ensimmäisenä mainitsen tekstin tai dokumentin muotoiluun liittyvät virheet. Nykyään kääntäjät saavat toimeksiantonsa sähköisesti, joten helposti voi tapahtua esimerkiksi niin, että dokumentista puuttuu sivuja tai jotkin sivut tai kohdat ovat tiedostossa useamman kerran. Sivujen puuttuessa kohdetekstistä on otettava yhteys toimeksiantajaan, jotta puuttuvan sivun voisi saada jälkikäteen. Jos huomaa jonkin sivu tai muun kohdan olevan useamman kerran tiedostossa, kannattaa jättää virhe huomioimatta ja jättää osion kääntäminen useaan kertaan pois. On nimittäin turhaa toistaa kohdetekstissä samaa asiaa, joka johtuu ilmiselvästi virheestä lähdetekstissä. (Schmitt 1999, 62–63.)

Seuraavaksi tarkastelen luvuissa ja mitoissa olevia virheitä, joita esiintyy yllättävän usein teknisissä teksteissä (Horn-Helf, 1999, 175). Schmitt (1999, 63–64) selittää, että virheet

esimerkiksi sivunumeroissa johtuvat siitä, kun kirjoitusvaiheessa sivuja siirretään eteenpäin, jolloin sivunumeroihin viittaaminen ei aina pidä paikkaansa. Virheet voivat johtua myös yksinkertaisesti kirjoitus- ja näppäilyvirheistä. Joidenkin lukemien kohdalla kääntäjä huomaa helposti, että on kohdetekstissä on virhe, sillä jotkut luvut eivät voi olla uskottavia tai realistisia. Hän antaa tästä esimerkiksi sen, että junarata Hannoverin ja Würzburgin välillä ei voi olla 327 metriä, vaan sen on oltava 327 kilometriä. Tämän tyyppiset virheet huomataan yleensä ilman sen suurempaa tietoutta tekstin aiheesta. Tällaisissa tapauksissa kääntäjä voi korjata virheen ilman erillistä kommenttia korjauksestaan.

Vääristä näppäilyistä johtuvat virheet voivat vääristää sanaa, mutta eivät tee sen sisällöstä välttämättä tunnistamatonta (Schmitt 1999, 65) eivätkä aiheuta yleensä ongelmia (Horn-Helf 1999, 166). Esimerkiksi sanasta *tkäännös* huomaa, että kirjoittaja on tehnyt näppäilyvirheen, joka ei vaikuta sanan tunnistettavuuteen millään tavalla. Schmitt (1999, 65–66) mainitsee, että konekääntimet eivät tunnista tällaisten sanojen merkityksiä, vaan ilmoittavat ne automaattisesti vieraiksi sanoiksi. Sen sijaan ihminen huomaa ja ymmärtää, että edellisessä esimerkissä tarkoitetaan käännöstä. Näppäilyvirheet ovat silloin vaikeita huomata, kun virhe tekee ns. uudesta sanasta sellaisen, että se merkitsee jotain. Tällöin virheestä johtuva lähdetekstin sana ei olekaan ”hölynpöly”, vaan sillä on merkitys. Tämän tyyppisten virheiden huomaamista ja korjaamista helpottaa se, että tuntee lähdetekstin aihealueen sanastoa.

Lähdetekstissä voi olla ristiriitaa tekstin ja todellisuuden välillä. Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi kuvassa lukee *out*, mutta saksankielisessä käännöksessä *aus*. Tällöin on pohdittava sitä, että jos laitteessa lukee jotain vieraalla kielellä, kääntääkö sen kohdekielelle vai jättääkö vieraskielisen kohdan käännökseen. Esimerkiksi, jos englanninkielisessä kuvassa lukee *in* ja *out*, onko parempi kääntää ne saksaksi *ein* ja *aus* vai jättää englanniksi kohdetekstiin? Tässäkin tilanteessa olisi hyvä, jos kääntäjällä olisi mahdollisuus nähdä kuva, johon teksti viittaa, jolloin hän pystyisi tarkistamaan, että täsmääkö teksti kuvan kanssa. (Schmitt 1999, 83–85.)

Seuraavaksi käsittelen puutteita ja virheitä lähdetekstin ymmärrettävyydessä. Joskus on epäselvää, että mitkä tekstissä olevat tekijät ja seikat ovat ymmärrettävyyden kannalta tärkeässä roolissa. Saattaa olla myös hankalaa huomata, miten ymmärrettävyyden puutteet ja viat oikein esiintyvät tekstissä. Kääntäjälle saattaa olla vaikeaa pohtia oikeita ratkaisuja tekstin optimointiin. Tekstin ymmärrettävyyteen vaikuttavat monet asiat: tekstin jäsentely ja ulkoasu, kuvitus sekä tekstin rakenne. Ymmärrettävyyden puutteita voi jaotella esimerkiksi makro- ja mikrotasolla esiintyviin. Makrorakenteen virheet tarkoittavat esimerkiksi sitä, että käsikirjassa on esitetty asiat epätyypillisessä järjestyksessä. Jos kääntäjä huomaa outouksia tekstin

rakenteessa, voi hän poistaa osia ja lisätä niitä liitteisiin, mutta yleisesti ottaen makrorakenteen muutokset eivät kuulu kääntäjän työnkuvaan. Syitä tälle ovat muun muassa ajan ja kulujen säästäminen. Mikrotasolla ymmärrettävyyteen liittyvät muun muassa kappaleiden lausejärjestykset sekä lauseiden teema-reema-järjestys. (Schmitt 1999, 86–88.)

Lähdetekstin ilmaisussa saattaa myös olla puutteita tai parantamisen varaa. Esimerkiksi Saksassa teknisten tekstien kirjoittajat ovat oman alansa ammattilaisia, mutta eivät tekstien ammattilaisia. Näin ollen he eivät välttämättä tunne kirjoittamisen normeja. (Schmitt 1999, 94.) On kuitenkin muistettava, että eri kulttuureissa saattaa olla eri käytäntöjä tekstien kirjoittamisen suhteen. Schmitt (1999, 94–95) kertoo, että kääntäjän kohdatessa lähdetekstejä, joissa kirjoittamisen normit ovat kirjoittajalle vieraita, on hänen vain sopeuduttava siihen, että lähdeteksti ei ole täydellisesti kirjoitettu. Yleisesti ottaen ilmaisun virheet liittyvät kahteen asiaan: viestintätilanteeseen sekä kirjoittajan kielikompetenssiin. Mitä ”kauemmas” kirjoittaja joutuu omasta tietämyksestään ja taidostaan, sitä todennäköisemmin hän käyttää vääränlaisia kielellisiä ratkaisuja tekstissään.

Tekstissä voi olla myös sisällöllisiä virheitä ja puutteita. Tällaisissa tapauksissa lähdetekstin laatu ei vastaa kääntäjän odotuksia. Sisällöllisiin virheisiin lasketaan kuuluvaksi esimerkiksi väärin termien ja vääränlaisten verbien käyttö lähdetekstissä. Esimerkkinä tästä on tietokone-ohjelman asennusohje, jossa mainitaan *screwdriver* eli ruuvimeisseli, mutta kääntäjä päättelee tai tietää, että kyseistä laitetta ei tarvita ohjelmiston asennukseen. Tällöin on tapahtunut virhe lähdetekstissä. Kääntäjällä on kaksi vaihtoehtoa: joko hän voi korvata termin jollain muulla siihen sopivalla termillä tai jättää sen kokonaan pois kohdetekstistä. (Schmitt 1999, 98–102.)



### 3 Käyttöohjeet

Tässä luvussa kerron lyhyesti käyttöohjeiden funktiosta, minkä jälkeen siirryn käsittelemään tuotteen myyjän vastuuta, sillä käyttöohjeen saaminen on aina myyjän vastuualuetta. Sitten tarkastelen hyvän käyttöohjeen laatimisohteita, jonka jälkeen kerron käyttöohjeiden vaatimuksista lain ja standardien näkökulmasta katsottuna. Viimeisessä luvussa annan tietoa analyysin kohteen tekstilajista eli ajoneuvon käyttöohjekirjasta.

Käyttöohje on teksti, jonka funktiona on antaa kuluttajalle mahdollisuus käyttää kyseistä tuotetta. Niiden tarkoituksensa on auttaa tuotteen käyttäjää sekä mahdollistaa tuotteen turvallinen, toivottu ja asianmukainen käyttö. Käyttöohjeet opastavat myös tuotteen huoltamisessa ja hoidossa sekä sen asianmukaisessa hävittämisessä. (Nickl 2001, 18–20.) Suomen Standardisoimisliiton luoman standardin SFS-EN 82079-1 mukaan käyttöohje määritellään seuraavasti: ”informaatio, jonka tuotteen toimittaja tarjoaa käyttäjälle ja joka sisältää kaikki tarvittavat lausumat, joilla ilmaistaan toimet, jotka suorittamalla tuotetta voidaan käyttää turvallisesti ja tehokkaasti” (SFS-EN 82079-1 2012, 16).

Käyttöohjeet kuuluvat operatiivisiin teksteihin eli niiden funktioon lukijaan vetoaminen. Tarkoituksena on siis muodostaa lukijan mieleen päätös sekä niin sanotusti aiheuttaa halu tehdä jotain. On muistettava, että operatiivisen tekstin, esimerkiksi juuri käyttöohjeen, pääfunktio ei ole saada kuluttaja ostamaan tuote, vaan mahdollistaa jo ostetun tuotteen käyttö. (Reiß 1983, 55–56.)

Schmittillä (2016) on asiaan eri näkökulma kuin Reißilla: hänen mukaansa käyttöohjeiden pääfunktio on suojata valmistaja vahingonkorvauksien maksamiselta. Tämän takia käyttöohjeessa on mainittava selkeästi kaikki mahdolliset riskit, vaikka olisi todennäköistä, että tuotteen ostaja ei koskaan lukisi koko ohjetta. (Schmitt 2016, 237–238.) Tuotteen valmistaville yrityksille tuotteiden käyttöohjeet voivat olla myös keino markkinoida ja mainostaa itseään. Jos käyttöohje on laadittu huonosti tai puutteellisesti, voi se johtaa jopa asiakkaiden häviämiseen. (Nickl 2001, 7.) Esimerkiksi löysin analyysissä tutkimusaineistosta muutamia kirjoitusvirheitä, jotka minusta vaikuttavat yrityksen yleiskuvaan negatiivisesti. En silti jättäisi ostamatta kyseisen yrityksen tuotteita pelkästään kirjoitusvirheiden tai kankean kielen takia.

### 3.1 Käyttöohjeiden luovuttaminen

Tuotteen oston yhteydessä tuotteen myyjällä on vastuu käyttöohjeiden luovuttamisesta kuluttajalle. Jos käyttöohjeita ei anneta tuotteen myynnin yhteydessä, on niiden oltava helposti kuluttajan saatavilla muulla tavalla. Esimerkiksi, jos kuluttajalle on annettu käyttöohjeet CD-muodossa eikä hänen ole mahdollista käyttää niitä, on käyttöohjeet luovutettava hänelle kirjallisina. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2017.) Käyttöohjeen luovuttaminen asiakkaalle on kirjattu kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 9 §:ään. Sen mukaan myyjän on annettava kuluttajalle tarvittavat tiedot ”selkeällä ja ymmärrettävällä” tavalla, jotta kuluttaja voi ymmärtää tuotteen käyttöön liittyvät vaarat (Kuluttajaturvallisuuslaki 920/2011). Niin ikään käyttöohjeiden laatimista koskeva standardi SFS-EN 82079-1 selventää tuotteen mukana tulevia käyttöohjeiden luovuttamista. Sen mukaan tuotteen mukana on annettava käyttöohjeet, joissa on kaikki informaatio koskien tuotteen käyttöä. (SFS-EN 82079-1 2012, 22.)

Käyttöohjeen ollessa puutteellinen on tuotteessa virhe, jonka korjaaminen kuuluu tuotteen myyjän vastuualueeseen. Tuotteessa katsotaan olevan virhe myös silloin, kun tuotteen yhteydessä kuluttaja ei saa tarvittavia käyttöohjeita. Tällaisessa tilanteessa vastuu on niin ikään myyjällä eli hänen on toimitettava käyttöohjeet kuluttajalle eikä kuluttajaa saa esimerkiksi käskää kääntymään maahantuojan puoleen. Jos tilanne ei ratkea eli käyttöohjeita ei esimerkiksi saada toimitettua kuluttajalle tai tuote hajoaa käyttöohjeiden puuttumisen takia, on kuluttajalla oikeus purkaa kauppa, saada hinnanalennusta tai vaatia vahingonkorvauksia. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2017.) Käyttöohje on myös silloin virheellinen, jos sitä ei ole saatavilla molemmilla kotimaisilla kielillä. Sen pitää olla saatavilla sekä ruotsiksi että suomeksi, koska kaikilla Suomen kansalaisilla on oltava mahdollisuus palveluihin omalla kielellään. (Kielilaki 423/2003 34 §.) Jos käyttöohjeesta ei ole saatavilla esimerkiksi ruotsinkielistä käännöstä tai käännöksen saamisessa kestää, kuluttaja on oikeutettu purkamaan kauppa (Turvallisuus- ja kemikaalivirasto 2016, 4, 6).

### 3.2 Käyttöohjeiden laadinta

Turvallisuus- ja kemikaalivirasto kertoo, miten voi laatia sujuvan käyttöohjeen. Sen verkkosivuilla neuvotaan, että käyttöohjeiden kirjoittajan on suositeltavaa käyttää aktiivimuotoa ja välttää passiivimuotoa sekä esittää asiat yksinkertaisella tavalla, jota lukijan / tuotteen käyttäjän on helppo ymmärtää. Turhien ohjeiden kirjoittamista ja erikoisterminologian

käyttämistä on vältettävä. Lauseiden pitää olla lyhyitä ja yksinkertaisia sekä niiden pitäisi sisältää ainoastaan yksi asia eli yhteen lauseeseen ei tule sisällyttää montaa eri asiaa. (Turvallisuus- ja kemikaalivirasto 2016, 7.) Tosin Schmittin (2016, 346–347) mukaan edellä mainittu ohje asioiden ilmaisusta mahdollisimman selkeästi ja yksinkertaisesti saattaa olla kirjoittajalle haaste, sillä selkeyden käsite riippuu muun muassa tekstin kohderyhmästä. ”Onko lukijalla mahdollisesti jo tietoa tekstin aiheesta? Voiko kirjoittaja olettaa, että lukija tietää aiheesta?” ovat kysymyksiä, joita kannattaa pohtia käyttöohjeita kirjoittaessaan.

Käyttöohjeiden laadinnassa on huomioitava turvallisuus, sillä käyttöohjeiden on sisällettävä varoitus- ja turvallisuusneuvoja. Turvallisuuteen liittyvässä informaatiossa on mainittava muun muassa käyttörajoitukset, neuvot tuotteen turvallista hävitystä varten sekä vaaratekijät. Käyttöohjeessa on ilmoitettava varoitusviestein kohdat, joissa vaara voi ilmetä. Varoitusviesteissä on kerrottava vaaratekijöistä sekä niistä johtuvista mahdollisista seurauksista. Yleisesti ottaen varoitusviestit on kirjoitettava ytimekkäästi sekä niissä on mainittava kaikki tieto, joka koskee vaaratekijöiden välttämistä. On myös mainittava, jos tuote ei saa joutua lasten tai lemmikkien käyttöön. (SFS-EN 82079-1 2012, 38–40.) Jos tuotteesta koituu vaaraa esimerkiksi jonkun terveydelle, on toiminnanharjoittajan oltava yhteydessä Turvallisuus- ja kemikaalivirastoon (Kuluttajaturvallisuuslaki 920/2011 8 §).

Turvallisuus- ja kemikaalivirasto (2016) antaa yhdeksän kohdan listan, jossa kerrotaan asiat, jotka on huomioitava käyttöohjetta laadittaessa:

- **Tuotteen tunnistaminen ja tuotemäärittely, yleiset varoitukset:** Käyttöohjeessa on mainittava muun muassa tuotteen tekniset, fyysiset ja sähköiset ominaisuudet, tuotteen sarjanumero, takuuehdot sekä toimittajan yhteystiedot.
- **Tuotteen käyttötarkoitus ja mahdolliset rajoitukset:** Käyttöohjeessa on kerrottava laitteen toiminnasta normaalioloissa sekä mikä on tuotteen käyttötarkoitus. Ohjeissa olevien symbolien ja merkintöjen merkitykset on selvennettävä.
- **Käyttöympäristöön liittyvät ohjeet:** On tärkeää mainita, voiko laitetta käyttää ulkona sekä onko poikkeuslämpötiloilla, kosteudella, tärinällä tai iskuilla vaikutusta tuotteeseen.
- **Ennen käyttöönottoa tapahtuvat toimet:** Tähän kuuluvat muun muassa tiedot tuotteen varastoinnista, kuljetuksesta ja kokoamisesta. On myös mainittava, jos esimerkiksi tuotteen kokoamiseen tarvitaan riittävää ammattitaitoa tai muuta kelpoisuutta.

- **Käyttöönotto:** Käyttöohjeessa on annettava tietoa esimerkiksi mahdollisista latauksista ja tarkistuksista, jotka on tehtävä ennen laitteen käyttöönottoa.
- **Toimintaohjeet virhe- ja vikatilanteissa:** Kuluttajan on oltava tietoinen virhetoimintojen tunnistamisesta sekä oikeanlaisesta toiminnasta silloin, kun mahdollisia virheitä tai vikoja tulee esiin. Käyttöohjeessa on kerrottava varsinkin se, miten laite voidaan pysäyttää turvallisesti vikatilanteen sattuessa kohdalle.
- **Tuotteen puhdistus, huolto, säilytys:** Yleensä maallikoille laaditaan huolto-ohjeet ja ammattilaisille huoltoon ja vianetsintään liittyvät ohjeet. (Turvallisuus-kemikaalivirasto 2016, 8.) Maallikolle suunnatut huoltotehtävät on mahdollisesti esitettävä kuvien avulla, jotta niiden suorittaminen olisi helppoa. Tehtävät, jotka ei ole tarkoitettu maallikoiden suoritettaviksi, on yksilöitävä selkeästi. (SFS-EN 82079-1 2012, 48.) On myös ilmaistava, jos vain ammattilainen saa huoltaa tai korjata tuotetta.
- **Käyttäjän suojautuminen jäljelle jääneitä riskejä vastaan:** Käyttöohjeissa mainituilla jäljelle jääneillä riskeillä tarkoitetaan, että laite ei välttämättä ole täysin turvallinen, jolloin on osattava suojautua edellä mainittuja riskejä vastaan. Tällöin voidaan ohjeistaa esimerkiksi suojalaitteiden käytöstä ja turvaetäisyyksistä.
- **Tuotteen hävittäminen:** Käyttöohjeessa on kerrottava, miten tuote poistetaan käytöstä sekä miten se kierrätetään tai hävitetään. On myös mainittava hävitykseen liittyvät mahdolliset vaarat. (Turvallisuus- ja kemikaalivirasto 2016, 8.)

### 3.3 Käyttöohjeen kieli

Tässä luvussa syvennyn lakien ja standardien avulla säädeltyyn viestintään ja kielellisiin seikkoihin liittyviin määräyksiin. Nämä asiat ovat tutkielman analyysin kannalta oleellisia, sillä analyysissä vertailen muun muassa kielellistä ilmaisutapaa lähde- ja kohdekielisten tekstien välillä, joten niiden käsittely on tärkeää.

Kuten luvussa 3.1 mainitaan, on Suomessa julkaistujen käyttöohjeiden oltava sekä suomeksi että ruotsiksi. Suomen standardisoimisliiton (2012) mukaan käyttöohjeiden tulee olla saatavilla myyntimaan virallisilla kielillä. Tällöin on huomioitava paikalliset ja alueelliset vaatimukset. Käyttöohje voidaan laatia myös muilla kielillä, joiden valintaa kannattaa pohtia kahdesta näkökulmasta. Ensinnäkin nykyään matkailijoiden, etnisten vähemmistöjen sekä ulkomaisten internet-ostajien osuus tuotteiden kuluttajien joukossa kasvaa, jolloin heidät on otettava huomioon. Toiseksi on ajateltava myös sitä, että kuluttajan äidinkieli ei välttämättä ole hänen

asuinmaansa virallinen kieli. Tämä tarkoittaa, että käyttöohjeiden kieli ei välttämättä ole täysin ymmärrettävää heille, koska he eivät ole tämän kielen syntyperäisiä puhujia. (SFS-EN 82079-1 2012, 34.) Jos käyttöohjeesta on olemassa käännös, sen on oltava laadultaan sellainen, että kuluttaja pystyy sen avulla käyttämään tuotetta (Turvallisuus- ja kemikaalivirasto 2016, 4, 6), mikä liittyy vahvasti tämän tutkielman analyysin aiheeseen.

Käyttöohjeet on tarkistettava sekä oikoluettava. Nämä ovat asiantuntijoiden vastuualuetta. Heillä pitää olla hyvä taito teknisessä viestinnässä ja heidän pitää tuntea tekstin aihealue sekä käyttöohjeiden laadintaprosessi. Myös lähdetekstin kieltä on osattava vahvasti. (SFS-EN 82079-1 2012, 24.)

### 3.4 Ajoneuvon käyttöohjekirja

Tässä luvussa annan tietoa auton käyttöohjekirjasta, koska tutkimusaineistoni koostuu Mercedes-Benzin saksan- ja suomenkielisestä käyttöohjekirjasta. Kerron asioita, jotka on tärkeä sisällyttää käyttöohjekirjaan sekä mainitsen pintapuolisesti ajoneuvon käyttöohjekirjan kehityksestä sadan vuoden ajalta.

Ajoneuvojen myyntiin keskittyvällä verkkosivulla AutoSimple (2017) on listattu 13 asiaa, jotka sisältyvät ajoneuvon käyttöohjekirjaan:

1. **Alkuun pääsy:** Esimerkiksi Bluetoothin asennus ja avaimeton käynnistys
2. **Eri osioiden ohjeet:** Esimerkiksi painikkeet ja katkaisijat
3. **Ylläpito:** Esimerkiksi öljyjen vaihtovälit ja huoltojen ajankohdat
4. **Nesteiden vaihto ja tarkistus:** Esimerkiksi tuulilasin pesunesteen vaihto sekä se, että kannattaako nesteet tarkistaa moottorin ollessa kuuma tai kylmä
5. **Öljynvaihto:** Esimerkiksi oikeanlaisen öljyn käyttö sekä öljyn määrän tarkistus
6. **Polttoaine:** Esimerkiksi oikeanlaisen polttoaineen käyttö
7. **Istuinten asento ja niskatunti:** Esimerkiksi turvallisen ja mukavan asennon säätö
8. **Kojelaudan varoitusvalot:** Esimerkiksi kojelaudan varoitusvalojen merkitys sekä niiden vakavuus
9. **Renkaiden vaihto:** Ohjeet renkaiden vaihtoon
10. **Rengaspaine:** Renkaan oikean rengaspaineen tarkistus
11. **Takuuehdot:** Esimerkiksi mitä takuu kattaa ja kuinka kauan takuu on voimassa

12. **Ajoneuvon siivoaminen sisältä ja ulkoa:** Esimerkiksi parhaat siivoamismetodit eri materiaaleille

13. **Muita neuvoja:** Esimerkiksi kuinka säästää polttoainetta tai lisätä matkustajien turvallisuutta. (AutoSimple 217.)

Vajaa sata vuotta sitten, 1930-luvulla, ajoneuvojen käyttöohjekirjat erosivat nykyajan käyttöohjekirjoista huomattavasti. Silloin ohjekirjoissa saattoi esiintyä humoristisia tekstejä ja hauskoja kuvia sekä niissä yleensä puhuteltiin tai onniteltiin auton ostajaa. Esimerkiksi vuoden 1936 BMW Isettan käyttöohjekirjan alku tervehtii kuluttaja sanaleikin tavoin: ”Verehrter BMW-Freund-!”. Tuohon aikaan käyttöohjekirjoissa keskityttiin eniten ajoneuvon mekaniikkaan ja kerrottiin käyttäjälle, miten mikään osa toimii. (Weindl 2014.) Vanhemmat käyttöohjekirjat sisälsivät myös paljon vähemmän asiaa kuin nykyään. Esimerkiksi vuoden 1990 Mercedes-Benzin S-luokan ajoneuvon käyttöohjekirjassa oli 144 sivua ja kymmenen vuotta myöhemmin saman ajoneuvon käyttöohjekirjojen sivumäärä kasvoi 511 sivuun eli sivujen määrä nousi 255 prosenttia. (Schmitt 2016, 235–236.) Nykyisissä käyttöohjekirjoissa saattaa olla enemmän asiaa esimerkiksi sen takia, että nykyaikaisissa ajoneuvoissa on enemmän ominaisuuksia kuin vanhemmissa ajoneuvoissa.

Nykyään ajoneuvojen käyttöohjekirjoja on saatavilla myös digitaalisessa muodossa, esimerkiksi älypuhelimeen ladattavina sovelluksina tai valmistajan internet-sivulta ladattavina tiedostoina. (Geiger 2014.) Yleensä nuo netistä ladattavat käyttöohjekirjat ovat täysin maksuttomia (Schmitt 2016, 232). Älypuhelimeen ladattavia käyttöohjekirja-sovelluksia on tehty esimerkiksi Audin A1- ja A3-malleille, Opelille sekä Volkswagenille (Geiger 2014). Myös Volvolla on oma sovelluksensa, joka sisältää vuodesta 2004 eteenpäin valmistettujen mallien käyttöohjekirjat (Google Play 2019). Käyttöohjekirjat sovelluksina ovat kätevämpiä kuin perinteiset paperiversiot niistä, koska puhelin on nopeammin saatavilla kuin paksu paperinen kirja. (Schmitt 2016, 237.) Mielestäni puhelimeen saatava käyttöohjekirja on käytännöllisempi kuin valmistajan verkkosivuilla olevat käyttöohjekirjat. Voi nimittäin olla mahdollista, että internet-sivustosta ei ole saatavilla mobiiliversiota, joten sivun katselu ja lukeminen on haastavaa. Mobiilisovelluksina olevat käyttöohjekirjat ovat useimmiten käteviä ja helppokäyttöisiä, koska on räätälöity juuri puhelimella luettaviksi.

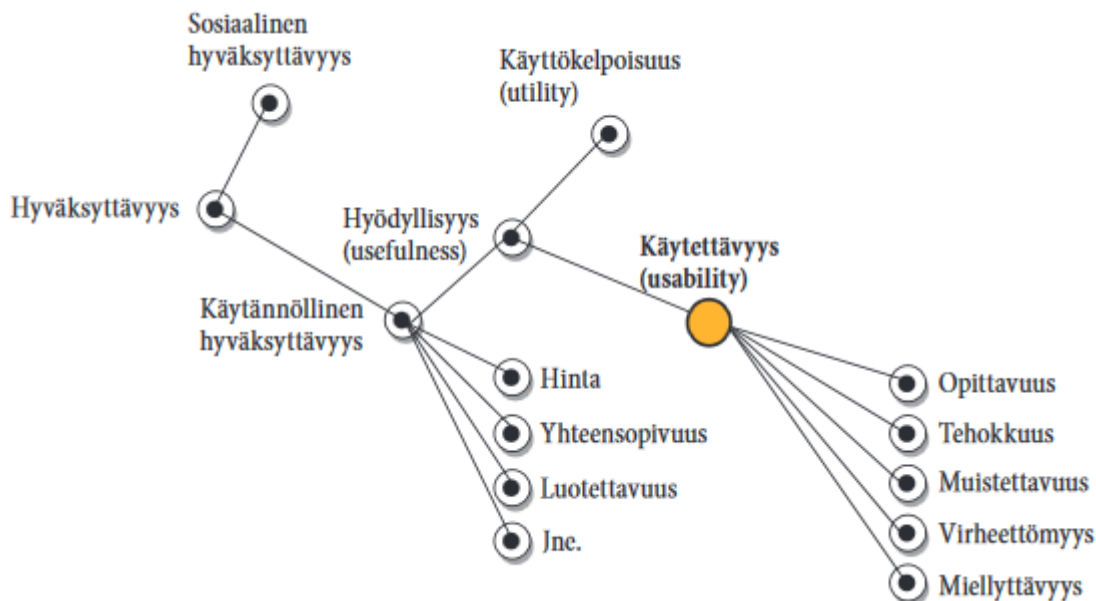
## 4 Käytettävyys

Tutkimuksen kohde on käyttöohjekirjan käytettävyys, jota käsittelem seuraavissa luvuissa, joissa kerrotaan ensin käytettävyyden määritelmä sekä käsitellään käytettävyyden osatekijöitä. Luvussa 4.1 keskitytään käyttäjäkeskeiseen viestintään, joka on tärkeä osa käytettävyyttä. Käyttäjäkeskeisen viestinnän jälkeen kerron käytettävyyden tutkimisesta, johon liittyy heuristinen eli laadittuihin sääntöihin pohjautuva asiantuntija-arviointi, jonka avulla tutkielman analyysi tehdään. Heuristiseen asiantuntija-arviointiin liittyy vahvasti erilaiset heuristiikat ja heuristiikkalistaukset, joita erittelen luvun 4.3 alaluvuissa. Viimeiseksi esittelen oman heuristiikkalistaukseni, joka perustuu luvussa 4.3 alaluvuissa käsittelemiini kolmeen eri heuristiikkalistaukseen.

Käytettävyys tarkoittaa lyhyesti selitettynä sitä, ”kuinka sujuvasti käyttäjä käyttää tuotetta päästäkseen haluamaansa päämäärään” (Suojanen, Koskinen & Tuominen 2012, 8). Tietotekniikan termitalkoiden (2015) mukaan käytettävyys on ”ominaisuus, joka ilmentää sitä, miten järjestelmä, laite, ohjelma tai palvelu soveltuu suunniteltuun tarkoitukseen tietylle kohderyhmälle”. Käytettävyys koskee sekä ohjelmistoja että kirjallisia tuotoksia ja se huomioidaan jo tuotteen suunnitteluvaiheessa tai tekstin kirjoitusprosessin aikana, jolloin päämääränä on luoda teksti tai tuote, joka on ”mahdollisimman käytettävä”. (Suojanen ym. 2012, 8, 16.)

Nielsen (1993a) on luonut kaavion, jota on syytä tarkastella ennen kuin syventyy tarkemmin käytettävyyteen. Siinä käytettävyys nimittäin kuulu hyödyllisyyden käsitteeseen, joka sen sijaan on järjestelmän hyväksyttävyyden osatekijä. Alla olevan Nielsenin luoman kuvion termit ovat suomeksi Ovaskan, Aulan ja Majarannan teoksessa *Käytettävyystutkimuksen menetelmät* vuodelta 2005.

**Kuvio 1. Hyväksyttävyyden osatekijät (Nielsen 1993a, 151), suomennokset Ovaska ym. (2005, 3)**



Suojasen ym. (2012, 16) mukaan hyväksyttävyys tarkoittaa sitä, että ”järjestelmän täytyy täyttää eri sidosryhmien sille asettamat tavoitteet ja vaatimukset”. Hyväksyttävyys jaetaan käytännölliseen ja sosiaaliseen hyväksyttävyyteen. Käytännöllinen käytettävyys liittyy esimerkiksi järjestelmän hintaan, luotettavuuteen ja hyödyllisyyteen, joita voi analysoida vasta sen jälkeen, kun järjestelmän on todettu olevan sosiaalisesti käytettävä (Nielsen 1993a, 150). Sosiaalinen hyväksyttävyys sen sijaan viittaa siihen, että järjestelmä voi olla ”sosiaalisesti arveluttava” esimerkiksi siksi, että se kerää arkaluontoista informaatiota (Suominen ym. 2012, 16).

Yksi käytännöllisen hyväksyttävyyden kategoria, hyödyllisyys, mittaa halutun tavoitteen saavuttamista järjestelmän avulla (Suominen ym. 2012, 16). Hyödyllisyyden kategorioihin kuuluu käyttökelpoisuus sekä mainittu käytettävyys. Käyttökelpoisuus painottaa vaadittavien asioiden saavuttamista järjestelmän eri toimintojen avulla. Käytettävyyden ero käyttökelpoisuuteen on se, että käytettävyys kertoo, kuinka hyvin näitä toimintoja voi käyttää. (Nielsen 1993a, 151.)

Nielsenin taulukossa (1993a, 151) kerrotaan käytettävyyden osatekijöiksi opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheettömyys sekä miellyttävyys. Nielsenin luomassa heuristiikkalistauksessa (kts. luku 4.3.1) myös käsitellään ainakin jossain määrin tässä kaaviossa esiintyviä viittä osatekijää. Alla olevassa taulukossa kerrotaan enemmän näistä osatekijöistä.



**Taulukko 1. Nielsenin käytettävyyden osatekijät (Nielsen 1993a, 151–153)**

KÄYTETTÄVYYDEN OSATEKIJÄT	TARKENNUS/SELITYS
Opittavuus	Käyttäjä oppii helposti ja nopeasti eri toiminnot sekä mistä ja miten saa haettua tietoa.
Tehokkuus	Halutun tiedon saaminen on nopeaa. Käyttäjälle oleellisten osioiden löytäminen ilman, että täytyy käydä koko materiaali läpi.
Muistettavuus	Tauon jälkeen käyttäjä muistaa edelleen, miten ohjelma toimii eikä ole unohtanut käyttöliittymän perusrakennetta.
Virheettömyys	Käyttöliittymässä olevat linkit johtavat sinne, minne pitääkin. Edelliselle sivulle on helppo palata, jos on klikannut väärää linkkiä.
Miellyttävyyys	Käyttäjä ei turhaudu tai pety käytön aikana. Käyttäjälle ei tule tunnetta, että hänellä ei ole kontrollia.

Yllä olevassa taulukossa käsitellään enemmän järjestelmien käytettävyyttä, mutta myös tekstien käytettävyyden osatekijöistä on tehty oma listauksensa. Nielsenin (1993) teoksessa *Hypertext & Hypermedia* listataan seitsemän tekstien käytettävyyteen vaikuttavaa asiaa sekä antanut tarkentavia esimerkkejä siitä, mitä tekstin piirteitä kannattaa huomioida, kun pohtii näitä osatekijöitä.

- Vakuuttavuus: uskottava–epäuskottava, luotettava–epäluotettava, virheetön–virheellinen
- Havainnollisuus: tarkka–epämääräinen, vahva–heikko, kokonainen–keskeneräinen
- Sopivuus/asianmukaisuus: oleellinen–epäoleellinen, merkityksellinen–merkityksetön, asiaankuuluva–asiaankuulumaton
- Henkilökohtainen vaikutus: monipuolinen–yksitoikkoinen, mielenkiintoinen–tylsä, aktiivinen–passiivinen
- Systemaattinen / suunnitelmallinen järjestely: organisoitu–organisoinaton, järjestynyt–kaoottinen, jäsentynyt–jäsentymätön
- Tehtävien asiaankuuluvuus: tarpeellinen–tarpeeton, informatiivinen–epäinformatiivinen, hyödyllinen–hyödytön
- Ymmärrettävyys: selkeä–hämmentävä, ymmärrettävä–arvoituksellinen, luettava–lukukelvoton

Yllä mainittujen asioiden havainnointiin ja analysointiin käytetään seitsenportaista asteikkoa (1–7), jossa 1 tarkoittaa esimerkiksi hyödyllistä tai jäsentynyttä ja 7 hyödytöntä tai jäsentymätöntä. Tällainen analysointi tehdään yleensä käyttäjien kanssa yhdessä, jolloin

käyttäjä asettaa itse tekstin käytettävyyden osatekijät asteikolle. Näin pystytään selvittämään käyttäjien tyytyväisyyttä tekstiä kohtaan. (Nielsen 1993a, 153–154.)

#### 4.1 Käyttäjakeskeinen kääntäminen

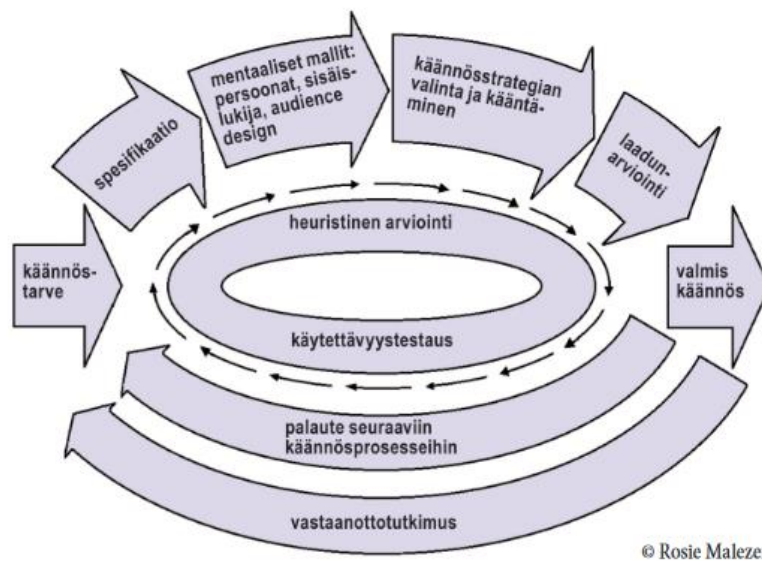
Käytettävyyteen panostaminen on käyttäjän kannalta tärkeää, mutta se on oleellista myös koulutuksen sekä yritysten näkökulmasta. Sen avulla voidaan esimerkiksi kehittää uusia tekniikoita ja työkaluja suunnittelijoille, antaa tietoa suurelle yleisölle sekä vaikuttaa akateemiseen tutkimukseen. (Schneidermann, Plaisant, Cohen, Jacobs & Elmquist 2018, 40.) Ovaskan ym. (2006, 9) mukaan käytettävyytutkimuksessa käytettävien menetelmien avulla voidaan myös tukea tuotekehitystä.

Käyttäjän kannalta käytettävyys on oleellista, koska se antaa käyttäjälle mahdollisuuden onnistua tehtävän suorittamisessa, mikä antaa käyttäjälle positiivinen tunteen. Yritysten osalta onnistunut käytettävyys vaikuttaa esimerkiksi tuotteen suosioon, sillä huonolla käytettävyydellä varustetut tuotteet eivät kiinnosta ostajia eli yrityksen tuottavuus laskee. Samalla hukataan sekä aikaa että energiaa. Käytettävyys on huomioitava tuotekehityksen aikana, koska se vaikuttaa tuotteen suosioon. (Smith 2017). Se on tärkeässä roolissa varsinkin tuotekehityksen alussa, sillä ainoastaan siinä vaiheessa prosessia on mahdollista huomioida käyttäjän tarpeet esimerkiksi tuotteen toiminnallisuuden näkökulmasta. Jos käyttäjää ei oteta huomioon siinä tässä vaiheessa, saattaa tuotteeseen sisältyä käyttäjälle tarpeetonta toiminnallisuutta. (Ovaska ym. 2006, 10.)

Käyttäjakeskeisen kääntämisen tarkoitus on keskittyä tekstin käyttäjään jo ennen tekstin kääntämisen aloittamista. Tekstin tulevista käyttäjistä kerätään tietoa, joten on tärkeää päättää, miten tätä tietoa kerätään sekä miten tämä heistä saatu tieto voidaan yhdistää käänösprosessiin. On myös pohdittava, miten käyttäjät tavoitetaan sekä miten he aikovat käyttää käänöstä. Nämä käyttäjien tuntemiseen ja tavoittamiseen liittyvät menetelmät riippuvat muun muassa tilannetekijöistä, esimerkiksi tietokirjan kääntämisessä käytetään eri menetelmiä kuin monikielisessä käänösprosessissa. (Suojanen 2012, 131.)

Käyttäjakeskeisen käänösprosessin osa-alueisiin ja vaiheisiin kuuluvat spesifikaatio, mentaaliset mallit, käänösstrategian valinta, kääntäminen, laadunarviointi, valmiin käänöksen palautus sekä palaute. Nämä luetellut vaiheet kuvataan alla olevassa kuviossa:

**Kuvio 2. Käyttäjäkeskeinen käänösprosessi (Suojanen ym. 2012, 132)**



Prosessin ensimmäinen vaihe on tarve kääntää jokin teksti, jolloin on tehtävä spesifikaatio. Spesifikaatio tarkoittaa niiden tekijöiden määrittelyä, jotka ovat kyseessä olevan tekstin kääntämisen kannalta tärkeitä. Näitä tekijöitä ovat esimerkiksi kohderyhmä ja laatu, joka halutaan tavoittaa. (Suojanen ym. 2012, 131–132.)

Seuraavaksi mainittuihin mentaalisiin malleihin sisältyy esimerkiksi persoonat ja sisäislukijat (Suojanen ym. 2012, 132). Persoonilla tarkoitetaan niin sanottuja mielikuvitushahmoja, jotka edustavat todellisia käyttäjiä. Ne ovat täysin fiktiivisiä hahmoja, joilla on todellisten käyttäjien piirteitä ja tarpeita sekä myös nimi, oma tausta ja persoonallisuus. Persoonat auttavat muun muassa käänöksen laadunarvioinnissa sekä tiedonvaihdossa. Sisäislukija sen sijaan on ”joukko ominaisuuksia, joita teksti lukijaltaan edellyttää”. Tämä tarkoittaa, että tekstien sisällä on lukijapositioneja, jotka kertovat, millaiselle kohderyhmälle kirjoittaja tekstinsä suuntaa. Sisäislukijan kautta voidaan tehdä kuva tekstin lukijoista, joita etsitään tekstin kautta. (Suojanen ym. 2012, 55–58.)

Mentaalisten mallien jälkeen valitaan sopiva käänösstrategia eli käänösprosessin aikana käytettävät periaatteet (Tieteen Termipankki 2020). Käänösstrategian valinnassa ovat apuna spesifikaatio sekä edellisessä kappaleessa käsitellyt persoonat ja sisäislukijat. Myös kääntämisen konteksti vaikuttaa käänösstrategian valintaan. Valittu strategia vaikuttaa suuresti tekstin käytettävyyteen, minkä takia käyttäjäkeskeinen kääntäminen ja käänösstrategian valinta liittyvät vahvasti toisiinsa. (Suojanen ym. 2012, 131–133.)

Laadunarviointia voidaan tehdä koko käänösprosessin aikana. Laatu voi arvioida myös valmiin käänöksen kohdalla, ei pelkästään käänösprosessin aikana. Tämän tutkimuksen

analysointimenetelmä eli heuristinen arviointi on yksi mahdollisista keinoista arvioida käännöksen laatua. (Suojanen ym. 2012 131–133). Sen avulla löydetään mahdollisia käytettävyysoongelmia, jotka korjataan (Suojanen ym. 2012, 98). Valmiin käännöksen laadunarvioinnissa voi käyttää myös vastaanottotutkimusta, jonka aikana saatu palaute hyödynnetään seuraavissa käännösprosesseissa. Saadun palautteen avulla voidaan myös luoda luotettavampia mentaalaisia malleja. (Suojanen ym. 2012,131–132.)

Yleisesti ottaen käyttäjakeskeinen kääntäminen antaa kääntäjälle mahdollisuuden toimia lukijan hyväksi ja se ”tarjoaa kääntäjälle luontevia uusia tontteja” perinteisen kääntämisen rinnalle. Kääntäjillä on mahdollisuus toimia käännösstrategioiden ja laadunvalvonnan asiantuntijoina erilaisten prosessien kehittämisen yhteydessä. (Suojanen ym. 2012, 134–135.)

#### 4.2 Heuristinen asiantuntija-arviointi käytettävyyden arvioinnissa

Tässä luvussa kerron ensin eri tavoista analysoida käytettävyyttä, minkä jälkeen keskityn heuristiseen asiantuntija-arviointiin, jota käytän analyysissäni. Käytettävyyttä on mahdollista tutkia esimerkiksi haastattelemalla ihmisiä (Vuorela 2006, 37), tekemällä tilannetutkimus (Heikkilä 2006, 79) tai heuristinen asiantuntija-arviointi (Nielsen 1993b, 155). Seuraavaksi esittelen lyhyesti haastattelututkimuksen ja tilannetutkimuksen periaatteet.

Haastattelututkimus mahdollistaa informaation keräämisen kielellisen vuorovaikutuksen avulla. Se voi olla esimerkiksi yksilö- tai ryhmähaastattelu sekä sen voi tehdä lomakkeiden avulla. Haastattelututkimus antaa informaatiota muun muassa haastateltavien kokemuksista, mutta varsinaisesti keskity käytettävyysoongelmiin. Sen tekemiseen on varattava tarpeeksi aikaa, koska siihen kuuluu monta eri vaihetta. (Vuorela 2006, 37.) Mielestäni haastattelututkimus ei sovellu analyysiini tekoon juuri sen takia, koska se ei kerää tietoa käytettävyysongelmista, joihin itse sen sijaan keskityn, eikä sen tekemiseen olisi tarpeeksi aikaa.

Tilannetutkimus keskittyy tuotteen käyttäjien toimintaan, työskentelyyn ja ympäristöön, jossa tuotetta käytetään. Se tehdään aidossa toimintaympäristössä, jossa tuotetta käytetään sekä siinä on oltava mukana vähintään neljä tuotteen käyttäjää, jotta saatu informaatio olisi riittävää. (Heikkilä 79–80.) Tämä tapa ei sovellu käytettäväksi analyysiini suuren osallistujamäärän takia eikä myöskään ole mahdollista luoda ajoneuvon käytölle sopivaa toimintaympäristöä, koska en omista analysoitavan materiaalin ajoneuvoa.

Heuristinen asiantuntija-arvio soveltuu analyysiini, koska sen voi tehdä yksin eikä arvioijalla tarvitse olla konkreettista tuotetta. Arvioinnissa ei tarvitse olla mukana tuotteen käyttäjiä eikä

arviointiin kulu niin paljon aikaa kuin muihin tapoihin. Näistä heuristisen asiantuntija-arvioinnin vahvuuksista kerron lisää luvussa 4.2.2.

Seuraavassa luvussa kerron, mitä heuristinen asiantuntija-arviointi tarkoittaa, miten se tehdään sekä mitä positiivista ja negatiivista sanottavaa eri asiantuntijoilla on siitä. Sen jälkeen esittelen eri asiantuntijoiden tekemiä heuristiikkalistauksia, joiden pohjalta olen koonnut oman listaukseni analyysiä varten.

#### 4.2.1 Heuristisen asiantuntija-arvioinnin vaiheet

Heuristisen asiantuntija-arvioinnin aikana tarkoituksena on etsiä ja löytää mahdollisia käytettävyysoongelmia, joita arvioidaan erilaisten sääntöjen, heuristiikkojen, avulla. Heuristiikat ovat Nielsenin (1993b, 158) mukaan ”yleisiä sääntöjä, jotka kuvailevat käytettävyyden ominaisuuksia”. Arvioinnin tekee tyypillisesti asiantuntijoista koostettu ryhmä, jonka suositeltu koko on 3–5 henkilöä, mutta arvioinnin voi tehdä myös yksi henkilö, jolla ei ole minkäänlaista kokemusta arviointien tekemisestä. Arvioinnin aikana käytettävyyttä analysoiva henkilö käy tutkittavaa aineistoa läpi ja samanaikaisesti vertaa sen ominaisuuksia listaan, johon on koottu heuristiikkoja. Arvioinnin aikana on suositeltavaa käydä tutkittava aineisto läpi ainakin kahdesti, jotta mahdollisimman moni ongelma löytyisi. Ensimmäisen kerran aikana asiantuntija saa yleisen käsityksen aineistosta ja toisella kerralla voi keskittyä yksityiskohtiin. Erona muihin arvioinnin tyypeihin, heuristisessa asiantuntija-arvioinnissa ei ole mukana tuotteen tai tekstin käyttäjiä, vaan sen tekevät pelkästään asiantuntijat. (Nielsen 1993b, 155–159.)

Kuten edellä mainitaan, heuristisen asiantuntija-arvioinnin avulla etsitään käytettävyysoongelmia. Tässä on muistettava, että se ei kerro ratkaisuja ongelmien korjaamiseen tai määrittele minkään arvioitavan kohteen laatua, mutta itse aion analyysissäni kertoa omia korjausehdotuksiani. On vielä mainittava, että heuristinen asiantuntija-arviointi ei nosta esiin kaikkia käytettävyysoongelmia eikä sitä pidä pitää täydellisenä arviointitapana. (Nielsen 1993b, 159–160.) Vaikka se ei ole täydellinen tapa arvioida käytettävyysoongelmia, koen sen hyötyjen olevan suuremmat kuin haitat. Hyödyistä ja haitoista kerrotaan luvuissa 4.2.2 ja 4.2.3.

#### 4.2.2 Vahvuudet

Heuristinen asiantuntija-arviointi on kohdannut sekä kritiikkiä että kannatusta. Monille asiantuntijoille heuristinen asiantuntija-arvio on tärkeä osa heidän työtään, mutta toisten mielestä niiden käyttämisestä on enemmän haittaa kuin hyötyä. (Korvenranta 2006, 120.)

Asiantuntija-arvioinnin vahvuuksiin lasketaan kustannustehokkuus, nopeus, intuitiivisuus, ”menetelmän soveltuvuus tuotteen eri kehitysvaiheisiin” sekä vähäiset resurssit, joita tarvitaan sen tekemiseen. Kustannustehokkuus perustuu siihen, että asiantuntija-arvion tekemiseen tarvitaan harvemmin omaa tilaa, esimerkiksi laboratoriota, sillä arvio tehdään useimmiten arvioijan oman työpisteen äärellä. Kustannustehokkuuteen liittyy myös se, että asiantuntija-arviota tehdäkseen ei tarvitse hankkia testikäyttäjiä. (Korvenranta 2006, 120–121.)

Ajankäytön näkökulmasta katsottuna heuristinen asiantuntija-arvioinnin tekeminen ei vaadi niin paljon aikaa kuin perinteisessä käytettävyydestä testauksessa tarvittaisiin. Tämä johtuu siitä, että arvioijalla/arvioijilla on valmiina lista heuristiikoista, joiden perusteella arviointi tehdään. Näin ollen esimerkiksi etukäteissuunnittelulle ei tarvitse varata paljon aikaa. Arviointi on nopeimmillaan mahdollista tehdä jopa yhdessä päivässä, joten tässäkin suhteessa aikaa kuluu vähemmän kuin perinteisessä testauksessa. Arvioinnin nopeuden ansiosta arvioijat ovat motivoituneita tekemään niitä. (Korvenranta 2006, 121.) Ajankäyttö tosin riippuu tuotteesta, mutta yleisesti ottaen arvioinnin tekemiseen ei kulu paljon aikaa.

Viimeiseksi mainittu vahvuus heuristinen asiantuntija-arvioinnin soveltuvuudesta tuotteen eri kehitysvaiheisiin tarkoittaa, että arviointia voi käyttää tuotteen kaikkien kehitysvaiheiden aikana. Tällöin arvioinnin voi siis tehdä jo tuotteen prototyyppeihin sekä myös valmiisiin tuotteisiin. Heuristinen asiantuntija-arvio sopii varsinkin prototyyppien käytettävyyden testaukseen, koska ne saattavat olla joko salaisia projekteja, joita ei saa näyttää ulkopuolisille tai tuotteen keskeneräisyyden takia ei ole järkevää ottaa testaukseen mukaan oikeita käyttäjiä. Prototyypin käytettävyyden arviointi on kannattavaa, sillä mitä aikaisemmin ongelmakohtat huomaa, sitä helpompi niitä on ruveta korjaamaan. (Korvenranta 2006, 121.)

#### 4.2.4 Heikkoudet ja kritiikki

Vaikka heuristiseen asiantuntija-arviointiin kuuluu paljon hyviä puolia, liitetään siihen myös negatiivisia asioita ja heikkouksia. Heuristisen asiantuntija-arvion heikkouksiin lasketaan muun muassa se, että testattavan tuotteen oikeat käyttäjät eivät ole mukana arvioinnissa, jolloin arvio ei kerro käyttäjän ja valmiin tuotteen välisestä vuorovaikutuksesta mitään. Käyttäjän ja tuotteen todellisessa vuorovaikutustilanteessa saattaa tulla esille ongelmia, joita asiantuntija-arviointi ei pysty nostaman esiin. Tämän takia on suositeltavaa, että heuristisen asiantuntija-arvion lisäksi suoritettaisiin myös perinteinen käytettävyydestä testaus. (Korvenranta 2006, 121.)

Asiantuntija-arvioinnissa kerrotaan useimmiten, mitä heuristiikkalistauksen sääntöä tekstissä esiintyvä ongelma rikkoo sekä tuodaan ilmi ongelman vakavuus, mutta niissä harvemmin

ilmoitetaan syitä käytettävyysoongelmalle. (Korvenranta 2006, 121.) Tosin Nielsen (1993b, 159) sanoo, että asiantuntijoiden tekemät muistiinpanot käytettävyysongelmista antavat hyvän mahdollisuuden korjata ongelmia.

Heuristiikkalistaukset eivät aina sovellu aivan kaikkeen käytettävyyden testaukseen. Esimerkiksi Nielsenin heuristiikkojen kerrotan olevan liian ”tuoteorientoituneita”, jolloin tuotteen kontekstuaalisen käytön analysointi jää vähemmälle. Heuristiikkojen ollessa sopimattomia analyysiin on joko muokattava jo olemassa olevia heuristiikkalistoja tai luotava kokonaan uusi lista. (Korvenranta 2006, 122.)

Heikkoudeksi mainitaan myös se, että asiantuntija-arviolla on kriittinen sävy, sillä sen avulla etsitään pelkästään ongelmia ja kohtia, jotka olisi syytä korjata. Olisikin kannattavaa, että arvioinnin aikana mainitaan myös ongelmien lisäksi kohtia, jotka ovat tekstin käytettävyyden kannalta hyödyllisiä. (Korvenranta 2006, 122.)

Heuristista asiantuntija-arviota on kritisoitu myös siitä, että ne ovat joidenkin mukaan virhealttiita. Virhealttiuden syihin kuuluvat analyysin nopea toteutus, arvioijien vähäinen määrä sekä arvioijien asiantuntemuksen puute. On nostettu esiin myös se, että arviolla ei saada täydellistä ja kattavaa kuvaa tuotteen käytettävyydestä. (Korvenranta 2006, 122.) Esimerkiksi Kosonen (2006, 319) mainitsee, että eräessä tutkimuksessa verrattiin heuristista asiantuntija-arviota perinteiseen käytettävyytestaukseen. Tutkimuksessa selvisi, että ilman perinteistä käytettävyytestausta olisi moni ongelma jäänyt huomaamatta, sillä asiantuntijat eivät löytäneet kaikki samoja ongelmia kuin testikäyttäjät.

### 4.3 Keskeisiä heuristiikkalistoja

Tämän luvun alalukuihin olen listannut eri henkilöiden tekemiä heuristiikkalistoja. Nielsenin tekemä lista on valittu ensin käsiteltäväksi, koska monet muut listaukset käytettävyyden alalla pohjautuvat siihen sekä se on kaikista listauksista käytetyin (Suojanen ym. 2012, 99). Sen jälkeen nostetaan esille Purhon sekä Suojasen ja Tuomisen tekemät listaukset, koska ne molemmat liittyvät tekstien käytettävyyteen sekä viimeksi mainittu vielä käynnösten käytettävyyden analysoimiseen.

#### 4.3.1 Nielsenin heuristiikkalista

Kuten edellisessä luvussa mainitaan, Jakob Nielsenin luoma lista on asiantuntija-arvioiden käytetyin heuristiikkalista (Suojanen ym. 2012, 99). Listan nimestä huolimatta sen ovat luoneet Nielsen ja Molich, jotka ennen listan luomista tutkivat ja konsultoivat käytettävyyttä monta

vuotta. Listassa oli alun perin yhdeksän sääntöä, mutta nykyään se sisältää niitä kymmenen. (Korvenranta 2006, 113.) Seuraavaksi esitellään Nielsenin lista sekä englanniksi että suomeksi. Taulukon alla kerron tarkemmin jokaisen säännön merkityksestä ja tarkoituksesta.

**Taulukko 2. Nielsenin heuristiikkalista (Korvenranta 2006, 114)**

1. <b>Visibility of system status</b>	Palvelun tilan näkyvyys
2. <b>Match between system and the real world</b>	Palvelun ja tosielämän vastaavuus
3. <b>User control and freedom</b>	Käyttäjän kontrolli ja vapaus
4. <b>Consistency and standards</b>	Yhteneväisyys ja standardit
5. <b>Error prevention</b>	Virheiden estäminen
6. <b>Recognition rather than recall</b>	Tunnistaminen mieluummin kuin muistaminen
7. <b>Flexibility and efficiency of use</b>	Käytön joustavuus ja tehokkuus
8. <b>Aesthetic and minimalist design</b>	Esteettinen ja minimalistinen suunnittelu
9. <b>Helping user recognize, diagnose, and recover from errors</b>	Virhetilanteiden tunnistaminen, ilmoittaminen ja korjaaminen
10. <b>Help and documentation</b>	Opastus ja ohjeistus

**1. Palvelun tilan näkyvyys:**

Käyttäjän pitäisi olla selvillä palvelun olinpaikasta.

**2. Palvelun ja tosielämän vastaavuus:**

Palvelun kieli ei saisi sisältää erikoistermejä, vaan käytettyjen termien, käsitteiden ja sanontojen tulisi olla arkielämästä tuttuja.

**3. Käyttäjän kontrolli ja vapaus:**

Jos käyttäjän tekee virheen, pitäisi olla mahdollisuus kumota virhe tai yrittää uudelleen.

**4. Yhteneväisyys ja standardit:**

Kun tarkoitetaan tiettyjä asioita, tilanteita ja toimintoja, on niihin viitattava aina samoilla sanoilla.

**5. Virheiden estäminen:**

On vältettävä virheitä sen sijaan, että järjestelmä vain ilmoittaa virheistä.

**6. Tunnistaminen mieluummin kuin muistaminen:**

On vältettävä muistamista vaativia toimintoja sekä ohjeiden on oltava näkyvissä.

**7. Käytön joustavuus ja tehokkuus:**

On huomioitava sekä kokeneet että kokemattomat käyttäjät sekä eniten käytettyjä toimintoja on voitava muokata.

**8. Esteettinen ja minimalistinen suunnittelu:**

Informaatio, jota ohjelma antaa, on koskettava ainoastaan kyseessä olevaa tehtävää sekä informaation on oltava ”esteettisesti minimalistista”.

**9. Virhetilanteiden tunnistaminen, ilmoittaminen ja korjaaminen:**



Virheiden ilmaantuessa on annettava virheilmoitus, joka on mahdollisimman selkeä sekä sen on oltava sillä kielellä, jota käyttäjä ymmärtää. Ilmoituksen on myös neuvottava, miten korjata kyseinen virhe.

#### **10. Opastus ja ohjeistus:**

Tiedon on oltava helposti saatavilla. Tosin ihanne on, että ohjeistusta ei tarvita, mutta varsinkin monimutkaisten järjestelmien kohdalla ohjeet takaavat niiden käytön. (Suojanen, ym. 2012, 100).

#### 4.3.2 Purhon heuristiikkalista

Vesa Purho (2000) on Nielsenin heuristiikkojen pohjalta luonut oman heuristiikkalistauksensa tekstien käytettävyyden arviointiin. Vaikka niitä ei ole luotu ensisijaisesti käännösten käytettävyyden arviointiin, ovat esimerkiksi Anna Harju (2008) sekä Juho Suokas (2016) hyödyntäneet niitä omissa kääntämiseen liittyvissä tutkielmissaan. Purho (2000) on listausta tehdessään yhdistellyt erilaisia ajatuksia hyvästä dokumentaatiosta, mikä on johtanut seuraavan heuristiikkalistan luontiin:

#### **Taulukko 3. Purhon heuristiikkalista (Purho 2000)**

1. dokumentaation ja oikean maailman yhteensopivuus
2. dokumentaation ja tuotteen yhteensopivuus
3. tarkoituksellinen dokumentaatio
4. eri käyttäjien tukeminen
5. tehokas informaationsuunnittelu
6. informaation hakemisen eri metodien tukeminen
7. tehtäväsuuntautuneisuus
8. vianetsintä
9. johdonmukaisuus ja standardit
10. auttaminen dokumentaation käytössä

Dokumentaation ja oikean maailman yhteensopivuudella Purho tarkoittaa, että tekstissä esiintyvät sanat ja käsitteet ovat tuttuja lukijalle eli siinä ei käytetä järjestelmäpainotteisia termejä, vaan ”puhutaan käyttäjän kieltä”. Tekstin informaatio on esitettävä loogisessa järjestyksessä sekä kirjoittajan on noudatettava yleisiä konventioita. Hänen seuraava heuristiikkansa liittyy niin ikään yhteensopivuuteen, joka nyt vallitsee dokumentaation ja tuotteen välillä. Hänen mukaansa sekä tekstissä että tuotteessa on käytettävä samoja termejä. (Purho 2000.)

Tarkoituksellinen dokumentaatio on huomioitava, jos tekstissä on monia eri dokumentteja. Silloin jokaisen dokumentin tarkoituksen pitäisi olla selvillä ja dokumentaatiossa olevan

median on oltava tarkoituksenmukaista. Näin käyttäjä saa sen, mitä haluaa. Eri käyttäjien tietämyksen taso on myös huomioitava, mikä liittyy eri käyttäjien tukemiseen. (Purho 2000.)

Tehokas informaatio suunnittelu tarkoittaa, että tekstissä oleva informaatio on löydyttävä helposti sekä käyttäjien olisi ymmärrettävä sitä. Tehokkaaseen informaatio suunnitteluun kuuluvat esimerkiksi lyhyet rivit sekä taulukkojen ja listojen käyttö. Tapaluokkana on hyvä olla imperatiivi sekä lauseissa on käytettävä aktiivia. On muistettava, että esimerkiksi tarpeettomien kuvien käyttö tekstissä muun muassa hidastaa lukemista. (Purho 2000.)

Käyttäjät hakevat tietoa eri tavoin; joillekin paras tapa on etsiä sitä sisällysluettelosta, kun taas toinen hakee tietoa hakemistosata. Tämän takia on luotu kuudes heuristiikka eli informaation hakemisen eri metodien tukeminen. Dokumentaation pitää tukea näitä käyttäjien eri tapoja hakea informaatiota. (Purho 2000.)

Tekstin tehtäväsuuntautuneisuus on Purhon seitsemäs heuristiikka. Tekstit, jotka sisältävät ohjeistusta, täytyy laatia käyttäjän tehtävien mukaan. Nämä tehtävät pysyvät samoina koko dokumentin ajan, vaikka tehtävän suorittamiseen vaaditut työkalut vaihtuvat. Esimerkiksi leivontaohjeissa annettavat neuvot sopivat sekä käsin leipomiseen että koneella leipomiseen. Tehtäväsuuntautuneisuuden jälkeen mainitaan vianetsintä, jolla viitataan opastukseen, jota tarjotaan käyttäjälle silloin, kun hän kohtaa ongelmia. (Purho 2000.)

Toiseksi viimeinen heuristiikka liittyy johdonmukaisuuteen ja standardeihin. Kaikkien tuotteeseen liittyvien tekstien täytyy olla rakenteeltaan johdonmukaisia eikä niiden sisältämien informaatioiden välillä saisi olla päällekkäisyyksiä. Termien käytön on oltava tekstin rakenteen lisäksi johdonmukaista. Viimeinen heuristiikka eli dokumentaation käytön avustaminen tarkoittaa, että käyttäjälle on annettava ohjeet tekstin käyttöä varten. Tämä pätee varsinkin silloin, jos dokumentti on laaja. (Purho 2000.)

#### 4.3.3 Suojanen ja Tuomisen heuristiikkalista

Suojanen ja Tuominen (2015) analysoivat tutkimuksessaan yleisiä kääntämisen heuristiikkoja, joiden toimivuutta he testasivat Tampereen sekä Turun yliopiston käännöstieteen opiskelijoiden avulla. Opiskelijoiden piti esimerkiksi kirjata ylös mahdollisia ongelmia, joita tuli vastaan heuristiikkojen käytössä sekä pohtia, että saattaisivatko he itse hyödyntää kyseisiä heuristiikkoja tulevaisuudessa. Opiskelijoiden vastausten pohjalta he muokkasivat heuristiikkoja muun muassa yhdistelemällä joitain niistä sekä muokkaamalla niitä koskevia apukysymyksiä. Analysoitavia heuristiikkoja oli kymmenen, ja listan muokkaamisen jälkeen määrä vähentyi kahdeksaan. (Suojanen ym. 2015.) Seuraavaksi esittelen nämä heidän luomansa

uudet heuristiikat sekä niiden tarkennuskysymykset. Taulukossa spesifikaatiolla tarkoitetaan ”kyseisen tekstin kääntämisen kannalta keskeisten tekijöiden määrittelyä (esim. kohderyhmä, keskeiset tyyliseikat, terminologiset linjaukset ja tavoiteltu laatutaso)” (Suojanen ym. 2015, 4).

**Taulukko 4. Muokattu heuristiikkalista (Suojanen ym. 2015, 279)**

HEURISTIikka	LISÄ-/APUKYSYMYKSET
1. Käännöksen ja spesifikaation vastaavuus	Täyttääkö käännös spesifikaatiossa määritellyt vaatimukset?
2. Käännöksen ja käyttäjien vastaavuus	Ottaako käännös huomioon käyttäjät ja potentiaaliset erilaiset käyttäjäryhmät sekä heidän tiedontarpeensa? Ovatko käännösratkaisuissa heijastuvat oletukset käyttäjästä realistisia?
3. Käännöksen ja tosielämän vastaavuus	Onko käännös linjassa kulttuurisen kontekstinsa kanssa? Olisiko tarvetta kulttuuriselle adaptaatiolle?
4. Käännöksen ja tekstilajin vastaavuus	Vastaako käännös kyseisen tekstilajin konventioita? Ovatko esimerkiksi termit ja käännöksen rekisteri tekstilajiin sopivia?
5. Johdonmukaisuus	Ovatko käännöksen tyyli, termit, fraasit ja rekisteri johdonmukaisia kautta koko tekstin?
6. Luettavuus ja ymmärrettävyys	Onko käännös visuaalisesti vaivaton lukea? Onko käännös ymmärrettävää, ja minimoidaanko tulkinnanvaraisuutta ja väärinymmärtämisen riskejä riittävästi?
7. Miellyttävyys	Minkälaisen käyttäjäkokemuksen käännös tuottaa? Onko käyttäjäkokemus odotusten ja spesifikaation mukainen? Onko käännöksen avulla esimerkiksi mahdollista viihtyä, oppia uutta, saada jokin tehtävä onnistuneesti suoritetuksi tai syventää ymmärrystä jostain asiasta?
8. Lähtö- ja kohdetekstin vastaavuus	Onko kaikki relevantti lähdemateriaali käännetty? Esiintyykö lähtötekstistä johtuvaa interferenssiä eli kielellistä tai rakenteellista häiriötä? Onko käännöksessä virheitä?

#### 4.4 Oma heuristiikkalistani

Tähän tutkimukseen olen valinnut seitsemän heuristiikkaa, jotka pohjautuvat luvuissa 4.3.1, 4.3.2 ja 4.3.3 esitettyihin heuristiikkalistsauksiin. Toisin sanoen yhdistelen eri henkilöiden tekemiä heuristiikkoja uudeksi listaksi. Olen todennut, että ne sopivat tutkimusaineiston analyysiin, sillä ne koskevat tekstien ja käännösten heuristiikkoja Listassa on mukana myös

tukikysymyksiä, jotka helpottavat analyysin tekoa ja selkeyttävät sitä. Esitän heuristiikkani alla olevassa taulukossa.

**Taulukko 5. Oma heuristiikkalistani**

HEURISTIikka	TUKIKYSYMYKSET
1. <b>Tekstin ja tosielämän vastaavuus</b>	Sopiiko teksti sen kulttuuriseen ympäristöön? Onko käännöksessä tehtävä adaptaatiota?
2. <b>Johdonmukaisuus</b>	Ovatko termit, sanasto, rakenne ja informaation esitys johdonmukaista?
3. <b>Tarkoituksenmukaisuus</b>	Liittyykö annettava teksti asiaan liittyvään tietoon?
4. <b>Oleellisten asioiden esittäminen</b>	Esitetäänkö tekstissä oleellista ja asiaankuuluvaa tietoa vai kerrotaanko siinä turhaa tietoa?
5. <b>Selkeä kieli</b>	Ovatko virkkeet lyhyitä ja ytimekkäitä? Sisältävätkö virkkeet vain yhden asian?
6. <b>Ymmärrettävyys</b>	Onko asiat esitetty tavalla, joka ei aiheuta väärinymmärryksiä tai tulkinnanvaraisuutta?
7. <b>Tekstin ja tekstilajin vastaavuus</b>	Vastaavatko tekstin piirteet tekstilajin konventioita? Sopiiko tekstin kieli tekstilajin rekisteriin?

Ensimmäinen heuristiikkani on tekstin ja tosielämän vastaavuus, joka on modifioitu Purhon sekä Suojasen ja Tuomisen heuristiikasta. He kaikki mainitsevat joko käännöksen tai tekstin vastaavuuden ja sopivuuden tosielämän kanssa, joten sen valinta listaani oli looginen. Tämän heuristiikan pohjalta pohdin, että sopiiko teksti sen kulttuuriseen ympäristöön eli onko se lukijalle ymmärrettävä kulttuurisella tasolla. Käännöksen kohdalla tässä pitää miettiä samaa kuin Suojanen ja Tuominenkin mainitsevat: onko syytä tehdä adaptaatiota tekstiin?

Toinen heuristiikkani, johdonmukaisuus, on niin ikään molemmissa listauksissa. Sillä tarkoitetaan, että onko kieli, termit ja sanasto ylipäättään johdonmukaista eli ovatko termit yms. samoja koko tekstin ajan sekä onko tekstin rakenne johdonmukainen.

Kolmas heuristiikka liittyy tarkoituksenmukaisuuteen, joka esiintyy myös Purhon listassa. Tämä heuristiikkani koskee sitä, ovatko tekstien osat tarkoituksenmukaisia eli antaako niiden sisältämä informaatio asiaan liittyvää tietoa eli onko dokumentaatio tarkoituksenmukaista.

Neljäs heuristiikkani, oleellisten asioiden esittäminen, liittyy tarkoituksenmukaisuuteen. Sillä tarkoitetaan, että tekstissä esitetään lukijan kannalta oleelliset asiat sekä vältetään turhien asioiden ja informaation esittämistä.

Viides heuristiikkani liittyy selkeään kieleen. Selkeän kielen näkökulma tässä analyysissä tarkoittaa, että teksti on kielellisesti ymmärrettävää eli lauseet ovat ytimekkäitä sekä ne sisältävät vain yhden asian eli yhdessä virkkeessä ei olisi montaa eri asiaa. Selkeä kieli liittyy myös lauseiden pituuteen eli pituuden kasvaessa kielen selkeyden taso laskee. Tämä ei ole edellisissä luvuissa mainittu heuristiikka, mutta luvussa 3, jossa kerrotaan tyypillisen käyttöohjeen piirteitä, mainitaan kielen selkeys, joten koin tärkeäksi ottaa sen mukaan listaani.

Listani kuudes heuristiikka liittyy ymmärrettävyyteen, joka on otettu Suojasen ja Tuomisen listasta. Listan heuristiikat liittyvät käännöksiin, mutta mielestäni niitä voi soveltaa myös muihin teksteihin. Ymmärrettävyys koskee tekstissä olevien tulkinnanvaraisuuksien minimoimiseen eli asiat täytyy olla esitetty ymmärrettävällä tavalla, joka ei aiheuta väärinkäsityksiä.

Viimeinen heuristiikkani on tekstin ja tekstilajin vastaavuus. Sen avulla tarkastellaan, vastaavatko tekstin piirteet tekstilajin konventioita eli esimerkiksi sitä, ovatko tekstissä esitetyt termit tekstilajin rekisteriin sopivia. Tämä heuristiikka on otettu muokkaamatta Suojasen ja Tuomisen listasta, koska minusta se sopii hyvin analyysiin sekä sitä on helppo hyödyntää, sillä käyttöohjeiden piirteistä on kirjoitettu muun muassa standardeja.

## 5 Aineistona Mercedes-Benzin käyttöohjekirja

Tässä luvussa kerron ensin lyhyesti Mercedes-Benzin maineesta Suomessa sekä annan tietoa tutkimusaineistossa esiteltävästä kohteesta eli Mercedes-Benzin E-sarjan ajoneuvosta. Lyhyen esittely jälkeen siirryn itse aineiston esittelyyn, jossa esittelen tutkimusaineiston saatavuutta, piirteitä sekä käännösprosessia.

### 5.1 Mercedes-Benz Suomessa

Suomessa Mercedes-Benziä arvostetaan paljon: esimerkiksi vuonna 2018 se oli maineeltaan paras automerkki maassamme. Mercedes-Benzin jälkeen listauksessa tulivat esimerkiksi saksalaiset Porsche ja BMW. (Kainulainen 2018.) Automerkki on tehnyt ennätyksiä myös ulkomailta tuotujen autojen kohdalla: vuonna 2019 Mercedes-Benzin autoja tuotiin ulkomailta Suomeen yhteensä 8070 kappaletta. Tämä on esimerkiksi lähes 2500 kappaletta enemmän kuin BMW:n tuontiajoneuvojen määrä. (Autoverohaku 2020.) Merkin suosiosta kertoo myös se, että Nettiauto.com-myyntisivustolla (2020) Mercedes-Benz kuuluu sivuston kymmenen haetuimman merkin joukkoon.

Ajoneuvojen jaottelussa käytetään segmenttiluokitusta, jonka avulla autot jaetaan A-, B-, C-, D-, E-, F- ja S-segmentteihin. Jaotteluperusteina ovat muun muassa koko ja hintaluokka. A-luokan autot ovat pieniä, B-luokan pienehköjä, C-luokan keskikokoisia ja D-luokan suuria. E-luokkaan kuuluvat edustuskokoluokan autot ja F-luokkaan luksusautot. S-luokka tarkoittaa urheiluautoja. Tutkimusaineistossa esiteltävä kohde eli Mercedes-Benzin E-sarjan auto kuuluu E-luokkaan eli edustusautoihin. Samaan luokkaan kuuluvat muun muassa Volvo S90 ja V90 sekä Jaguar XF. Vuonna 2019 edustusluokan autojen prosenttiosuus ensirekisteröityjen autojen joukosta oli 4,2 %. (Autoalan tiedotuskeskus 2019.)

Vuonna 2018 E-sarjan vuosina 2002–2015 käyttöönotettujen autojen hylkäysprosentti määräaikaikatsastuksissa oli 25 % eli joka neljäs katsastukseen viety ajoneuvo sai hylätyn päätöksen. Samaan segmenttiluokkaan kuuluvan Jaguar XF -mallin hylkäysprosentti samoilla muuttujilla samana vuonna oli ainoastaan 10 % eli vain joka kymmenes auto hylättiin määräaikaikatsastuksissa. (Liikenne- ja viestintävirasto.) Saksalaisen Allgemeiner Deutscher Automobil-Clubin eli Saksan yleisen autokerhon (ADAC, 2019) tilastojen mukaan vuonna 2018 Mercedes-Benzin E-sarjan ajoneuvot olivat toimintavarmuutensa perusteella epäluotettavimpia autoja. Sen kerrottiin olevan jopa vuoden ”floppi”. Minusta on

mielenkiintoista, että Mercedes-Benziä pidetään hyvänä ja luotettavana auton, mutta katsastustilastot ja ADAC:n uutiset kertovat sen olevan aivan muuta kuin luotettava.

Alla kuva Mercedes-Benzin E-sarjan ajoneuvosta, joka on korimalliltaan porrasperä eli sedan (Wikipedia 2017).

### **Kuva 1. Mercedes-Benzin E-sarjan sedan-korimallinen auto<sup>2</sup>**



## 5.2 Tutkimusaineisto

Seuraavaksi esittelen tutkielman tutkimusaineiston eli neljä osaa Mercedes-Benzin E-sarjan 2009–2013-korimallisarjan saksan- ja suomenkielisistä käyttöohjekirjoista, joista jälkimmäinen on käänös saksankielisestä alkuperäisteoksesta. Molemmat niistä ovat saatavilla Mercedes-Benzin omilla verkkosivuilla, saksankielinen on saksankielisillä sivuilla ja suomenkielinen on suomenkielisillä. Kaikilla on vapaa ja ilmainen pääsy lukemaan niitä. Ensin kerron yleisiä tietoja tekstin käänösprosessista, minkä jälkeen esittelen analysoitavaa aineistoa tarkemmin.

Kysyin aineistoni käänösprosessista Mercedes-Benzin suomenkielisestä palveluosoitteesta. Sain vastaukseksi<sup>3</sup>, että tutkimusaineisto on kirjoitettu alun perin saksaksi, ja muut kieliversiot on käännetty saksankielisestä alkuperäisteoksesta. Suomenkielisen käänöksen teossa on ollut mukana monta eri kääntäjää eli koko käyttöohjekirjaa ei ole kääntänyt pelkästään yksi ihminen. Käyttöohjeiden kääntämisen yritys on ulkoistanut monille eri käännöstoimistoille, joista suurin osa sijaitsee Ruotsissa. Suomessa on yksi heidän käyttämänsä käännöstoimisto. Kyseinen käyttöohjekirja on käännetty käänösohjelmien avulla, joita käytetään yrityksen tekstien kääntämisessä laajasti. Suomenkielinen teksti on myös oikoluettu sekä siihen on tehty pieniä

---

<sup>2</sup> Kuvakaappaus sivustolta Outstanding cars. Mercedes-Benz E-Klasse AMG n.d. Saatavilla: <http://carsot.com/mercedes-benz/e-klasse-amg/mercedes-benz-e-klasse-amg-iv-w212-s212-2009-2013-sedan.html#>. [Luettu 4.4.2020]

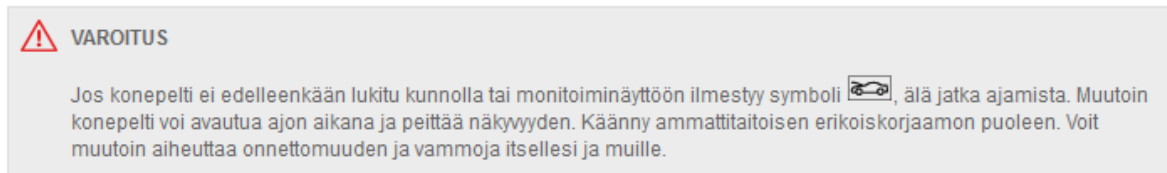
<sup>3</sup> Viite: CS-1-25377642603. Yksityinen sähköpostiviesti 17.1.2020. Viestin saaja: Satu Kuttila

korjauksia, jotka ovat Suomessa olevan maahantuonnin vastuualuetta. (Henkilökohtainen tiedonanto, 17.1.2020.)

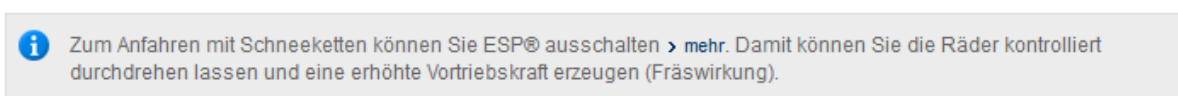
Analysoitavaan aineistoon on valittu osia saksan- ja suomenkielisestä käyttöohjekirjasta eli koko kirjoja ei analysoida, koska se veisi liian kauan aikaa sekä se aiheuttaisi liian suuren työmäärän pro gradu -tutkielman laajuuteen suhteutettuna. Osiot olen valinnut sen perusteella, kuinka ns. monipuolisia ja erilaisia ne ovat. Niitä valitessa olen huomionnut esimerkiksi sen, että ne eivät olisi aihepiiriltään kovin samankaltaisia eli aineistossa olisi mahdollisimman paljon erityyppistä tekstiä.

Tutkittavat osiot koskevat ajoneuvon renkaita (esimerkiksi niiden käyttö talvella, rengaspaineet sekä niiden yleinen käyttö), ilmastointia (esimerkiksi lämpötilan säätäminen, jäähdytys ja ilmankuivaus sekä huurteenpoisto), huoltoa ja hoitoa (esimerkiksi moottoriöljyn ja jäähdytysnesteen tarkistaminen, auton peseminen sekä huoltoviestit) sekä käyttöaineita ja täyttömääriä (esimerkiksi oikeanlaisen polttoaineen ja moottoriöljyn valinta sekä jarrunesteen vaihtaminen).

Tutkittavassa aineistossa esiintyy paljon varoitussymboleja ja -viestejä sekä ”informaatiolaatikoita”, jotka kaikki on merkitty muusta dokumentista erottuvalla harmaalla pohjalla. Varoitusten ja infolaatikoiden edessä tai yläpuolella on aina symboli eli ne nousevat esiin muusta tekstistä. Varoitussymboli on punareunainen kolmio, jossa on huutomerkki sisällä ja informaatiolaatikossa on pieni sininen ympyrä, jonka sisällä on i-kirjain. Tekstissä olevat otsikot on kirjoitettu tummennetulla fontilla eli nekin erottuvat tekstistä. Molemmat kieliversiot ovat ulkonäöltään samanlaisia eli varoitukset, otsikot sekä muut muotoiluun liittyvät seikat ovat keskenään identtisiä. Alla annan esimerkit tekstissä esiintyvistä varoitusviesteistä ja ”informaatiolaatikoista”.



## Kuva 2. Esimerkki tutkimusmateriaalin varoituslaatikosta



## Kuva 3. Esimerkki tutkimusmateriaalin informaatiolaatikosta



### 5.3 Tutkimusmenetelmät

Tutkimuksen menetelmänä käytän heuristista arviointia, jonka perusteella analysoin tutkittavan materiaalin käytettävyyttä. Analysoinnin aloitan niin, että luen materiaalin ensin läpi kevyemmin ja merkitsen ylös kohdat, jotka aiheuttavat mielestäni käytettävyysongelmia. Merkitsen ylös myös heuristiikat, joita rikotaan sekä mahdolliset parannusehdotukseni. Tämän jälkeen luen tekstit vielä toisen kerran läpi, mutta tällä kertaa syvällisemmin ja tarkemmin: keskityn tällä kertaa enemmän mikrotason seikkoihin. Huomioin analyysin aikana myös heuristiikat, joita rikotaan selvästi vähemmän kuin muita heuristiikkoja eli kirjaan ylös myös asioita, jotka eivät aiheuta käytettävyysongelmia. Kokoan kaikki huomioni ja muistiinpanoni Excel-taulukkoon, josta näkee heuristiikkaa rikkovan kohdan, rikottavan heuristiikan sekä omat perusteluni ja mahdolliset parannusehdotukseni. Analysoin eri kieliset tekstit erillään toisistaan eli ensin tutkin suomenkielisen materiaalin kokonaan läpi, minkä jälkeen siirryn saksankieliseen materiaaliin.

Kun olen analysoinut sekä saksan- että suomenkieliset tekstit, siirryn vertailemaan materiaalien käytettävyyksien eroja ja yhtäläisyyksiä. Alkuoletukseni on, että molemmat tekstit rikkovat luomiani heuristiikkoja, joten ensin pohdin sitä, että rikkovatko materiaalit suurin piirtein saman verran samoja heuristiikkoja vai onko rikottujen heuristiikkojen määrissä merkittäviä eroja tekstien välillä. Sitten tutkin tarkemmin niitä tekstien kohtia, jotka rikkovat heuristiikkoja eli tutkin, esiintyykö käytettävyysongelmia molemmissa materiaaleissa samoissa kohdissa. Huomioideni ja pohdintojeni pohjalta teen päätelmäni eli kerron, muuttuuko käyttöohjekirjan käytettävyys kääntämisen jälkeen.

Viimeiseksi pohdin luomani heuristiikkalistan sopivuutta tähän analyysiin. Pohdin, että onko listaa apuna käyttäen helppo löytää käytettävyysongelmia sekä ovatko luomani heuristiikat relevantteja ja sopivia tässä tutkimuksessa. Pohdin, että olisiko ollut parempi tutkimuksen kannalta luoda lisää heuristiikkoja vai esimerkiksi yhdistää kaksi heuristiikkaa yhdeksi.

Valitsin tutkimukseni menetelmäksi heuristisen arvioinnin, koska en ole löytänyt ajoneuvokirjallisuuteen liittyviä heuristisia arviointeja ollenkaan. Näin ollen tämä saattaa olla ensimmäinen laatuaan. Heuristinen arviointi sopii sekä käännösten että lähdetekstien arviointiin, joten koin heuristisen arvioinnin olevan sopiva menetelmä tutkimukseeni.

## 6 Käytettävyysohjelmien analyysi

Tämän luvun alaluvuissa kerron tutkimusaineistosta löytyvistä käytettävyysohjelmista heuristiikka kerrallaan. Ensin esittelen saksankielisen lähdetekstin käytettävyysohjelmia, minkä jälkeen esittelen samassa alaluvussa sen suomenkielisessä käännöksessä esiintyviä ongelmia. Ongelmat saattavat rikkoa montaa eri heuristiikkaa samanaikaisesti. Ne voivat olla ristiriidassa toistensa kanssa, mikä tarkoittaa, että jotakin heuristiikkaa rikkova kohta saattaa silti noudattaa jotain toista heuristiikkaa eli teksti saattaa esimerkiksi olla rakenteeltaan ja termistöltään johdonmukainen mutta silti samalla rikkoa käyttöohjeelle tyypillisiä konventioita. Vaikka yksi kohta rikkoisi todennäköisesti useita heuristiikkoja, käsittelemme kohdan silti vain yhdessä luvussa, koska koen asioiden toiston turhana. Asioiden toistaminen vie tilaa tutkimuksessa. Kaikkia löytämiäni ongelmia en esitä esimerkeissä, mutta pyrin osoittamaan esimerkeillä mahdollisimman monipuolisesti erilaisia kohtaamiani ongelmia.

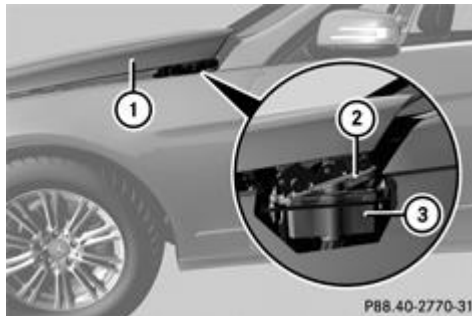
Ensin kerron saksankielisessä lähdetekstissä esiintyvistä käytettävyysohjelmista, minkä jälkeen siirryn käsittelemään suomenkielisen käännöksen käytettävyysohjelmia. Lukujen loppuissa esitetään kuvat sekä saksankielisen lähdetekstin että suomenkielisen käännöksen käytettävyysohjelmista. Niiden avulla pystyy vertailemaan tutkimusmateriaaleissa esiintyvien käytettävyysohjelmien määrää. Esimerkeissä olevat kursiivit kohdat olen kirjoittanut itse.

### 6.1. Tekstin ja tosielämän vastaavuus

Tekstin ja tosielämän heuristiikka tarkoittaa, että teksti sopii sen kulttuuriseen ympäristöön. Käännöksen tekstin ja tosielämän vastaavuutta analysoitaessa on pohdittava, että pitäisikö käännöksessä esimerkiksi tehdä adaptaatiota kohdekielen, eli suomen, kulttuuriin. Heuristiikkaa rikkovat kohdat sisältävät esimerkiksi termejä, joita ei tosielämässä ole olemassa sekä ristiriitoja tekstin ohjeiden ja lain välillä.

Saksankielisessä tutkimusaineistossa ei rikota tekstin ja tosielämän vastaavuutta kertaakaan. Esimerkiksi kuvat, piirroksot ja tekstit vastaavat tosielämää. Tarkistin kuvien todenperäisyyden Boschin vuonna 2014 julkaistun *Automotive Handbook* -teoksen sekä internetin kuvahaun avulla. Varsinkin ilmastoinnista sekä huollosta ja hoidosta kertovissa teksteissä esiintyy paljon verbaalisia elementtejä verrattuna muihin osioihin. *Klimatisierung-* ja *Wartung und Pflege* -osioissa verbaalisten elementtien tarkoituksena on havainnoida muun muassa osien ja näppäinten paikkoja autossa, jotta ajoneuvon käyttäjä osaa esimerkiksi säätää ilmastointia sekä

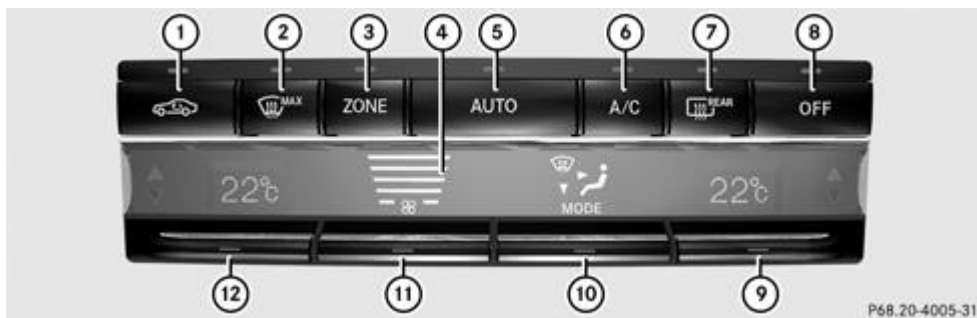
tarkastaa moottoriöljyn määrän. Monissa kuvissa eri osat ja esimerkiksi ilmastoinnin näppäimet on numeroitu ja numeroiden merkitykset kerrotaan kuvien alapuolella olevissa ohjeteksteissä tai alle on listattu osat numerojärjestyksessä. Alla olevissa esimerkeissä kerrotaan aktiivisesta konepellistä, öljynvaihdosta sekä ilmastoinnista.



- (1) Wenn die aktive Motorhaube (1) ausgelöst wurde, dann ist sie hinten um etwa 50 mm angehoben. Die Deckel (2) liegen dann nicht mehr auf den Gehäusen (3) auf.



- (2) Den Verschlussdeckel (1) entgegen dem Uhrzeigersinn drehen und abnehmen.



- (3) (1) Umluftbetrieb ein-/ausschalten  
 (4) (2) Frontscheibe entfrosten  
 (5) (3) ZONE-Funktion ein-/ausschalten

Koska minun ei ole mahdollista testata auton toimintaa käytännössä, pohjaan tämän heuristiikan analyysiä internetin videoihin ja kuviin. Näiden videoiden ja kuvien perusteella voi tehdä päätelmän, että käyttöohjekirjan tekstit ja kuvat vastaavat tosielämää ja niiden perusteella pystyy tekemään toimenpiteet, jotka on tarkoitus saada tehtyä. Kuvat vastaavat tosielämää, sillä

esimerkiksi autojen ja varaosien myyntiin erikoistuneella nettiauto.com-verkkosivulla<sup>4</sup> myytävänä olevien Mercedes-Benzin E-sarjan 2009–2013-vuosimallien autojen kuvat vastaavat tutkimusmateriaalissa olevia kuvia esimerkiksi moottoritilan ja ilmastointijärjestelmän osalta. Mercedes-Benz USA:n virallinen YouTube-kanava esittelee videollaan<sup>5</sup> E-sarjan auton sisätiloja, jotka vastaavat tutkimusaineistossa esiintyviä kuvia. Alla kuva saksankielisessä lähdetekstissä olevasta ilmastoinnin kauko-ohjaimesta sekä nettiauto.com-verkkosivulla myynnissä olevan Mercedes-Benzin E-sarjan 2012-vuosimallin auton ilmastoinnin kauko-ohjaimesta.

**Kuva 4. Kauko-ohjain saksankielisessä tutkimusaineistossa (Mercedes-Benz n.d.)**



**Kuva 5. Kauko-ohjain nettiauto.com-verkkosivun myynti-ilmoituksessa<sup>6</sup>**



Seuraavaksi käsittelemme suomenkielisessä käännöksessä esiintyviä käytettävyysoongelmia, jotka rikkovat tekstin ja tosielämän heuristiikkaa. Suomenkielisessä käännöksessä esiintyvät käytettävyysongelmat liittyvät paljolti samoihin asioihin kuin saksankielinen lähdeteksti, mutta myös eroavaisuuksia löytyy. Enimmäkseen suomenkielisen käännöksen ongelmat liittyvät ristiriitaan käännöksen ohjeiden ja Suomen lain välillä.

<sup>4</sup> <https://www.nettiauto.com/mercedes-benz/e/11237698> [Luettu 3.4.2020] ja <https://www.nettiauto.com/mercedes-benz/e/11247674> [Luettu 3.4.2020]

<sup>5</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=xeVqqm3CbDE> 15.3.2020

<sup>6</sup> Kuvakaappaus <https://www.nettiauto.com/mercedes-benz/e/11237698> (katsottu 1.4.2020)

Heuristiikkaa rikotaan *Käyttöaineet ja täyttömäärät* -tekstissä, tarkemmin sanottuna Polttonestelaatu-otsikon alla. Kyseinen teksti kertoo muun muassa polttonesteiden ja kylmäaineiden käytöstä sekä eri aineiden oikeanlaisesta hävittämisestä. Polttonestelaatuvuudessa määrätään käyttäjää tankkaamaan autoonsa *normaalibensiiniä*, joka ei ole olemassa oleva termi eikä tarkoita mitään, sillä Suomessa ei ole yhtä bensiiniä, joka olisi määritelty yleiseksi standardibensiiniksi tai ”normaaliksi” bensiiniksi. Esimerkiksi Nesteen vuonna 2015 laatimassa bensiinioppaassa ei mainita normaalibensiiniä, vaan tekstissä puhutaan bensiinien luokittelusta niiden oktaanilukujen perusteella. Sana rikkoo myös ymmärrettävyyden heuristiikkaa, jota käsitellään luvussa 6.5. Tulkintani mukaan *Normaalibensiini* rikkoo ensimmäistä luomaani heuristiikkaa, koska termin kuvaama asia ei ole olemassa eli tällöin sanan sisältö ei vastaa todellisuutta.

- (6) Jos suositeltavaa polttonestettä ei ole käytettävissä, autoon voi tilapäisesti tankata myös lyijytöntä *normaalibensiiniä*, jonka oktaaniluku on 91 ROZ/82,5 MOZ.

Heuristiikkaa rikkoo myös ohje M+S-renkaiden käytöstä. Kuten esimerkistä 7 huomaa, tekstissä ohjeistetaan käyttämään M+S-renkaita tai ympärivuotisia renkaita lämpötilan ollessa alle 7 astetta.

- (7) Kun lämpötila on alle +7 °C, käytä *talvirenkaita* tai ympärivuotisia renkaita.

Tämä on hieman ristiriidassa Suomen lainsäädännön kanssa, koska Suomessa talvirenkaita saa käyttää joulukuusta helmikuun loppuun (Liikenneturva). Käyttöohjekirja siis ohjeistaa vaihtamaan talvirenkaat lämpötilan mukaan, kun taas Suomessa ne täytyy vaihtaa kuukauden mukaan. Esimerkiksi jos huhtikuussa lämpötilat laskevat 5 asteeseen, on Mercedes-Benzin mukaan tällöin käytettävä talvirenkaita, vaikka Suomessa se on kiellettyä. Tämä näin ollen rikkoo tekstin ja tosielämän vastaavuutta, mutta samalla myös oleellisten asioiden esittämistä ja ymmärrettävyyttä. Vaikka suomalaisten on oltava tietoisia Suomen laista, voi ajoneuvon käyttäjä silti noudattaa Mercedes-Benzin antamaa määräystä, minkä seurauksena voi olla sakko. Tässä olisi hyvä huomioda, että Suomessa *talvirengas* tarkoittaa sekä nastallisia että nastattomia renkaita, joiden käyttöä säädellään eri tavoin (Liikenneturva). Korjausehdotukseni tähän kohtaan olisi, että ensinnäkin kerrottaisiin, miksi alle seitsemän asteen lämpötilassa täytyy käyttää talvirenkaita tai ympärivuotisia renkaita. Sen lisäksi olisi tarkennettava, mitä *talvirenkaalla* tarkoitetaan, koska kuten mainitsin aiemmin, on olemassa nastallisia että nastattomia talvirenkaita. Lisäksi tässä kohdassa pitäisi mielestäni olla maininta Suomen laista, joka määrittelee talvirenkaiden käyttöä eri tavalla kuin käyttöohjekirjan määräykset.

Samankaltainen ristiriita Suomen lain kanssa näkyy esimerkissä 8, jossa kerrotaan kuljettajan näkyville laitettavasta nopeustarrasta.

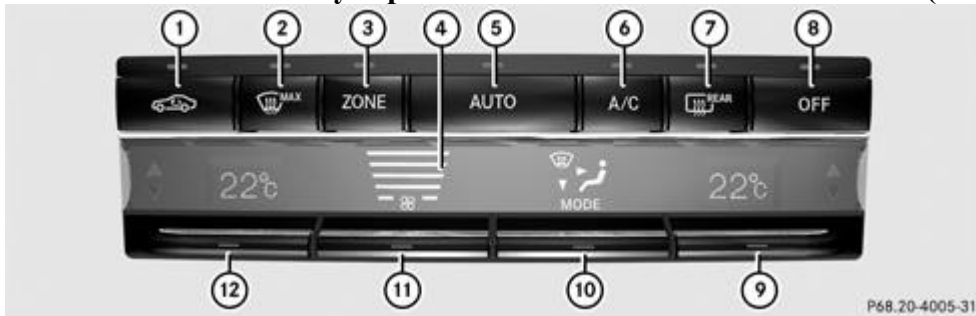
- (8) Jos autoon asennetaan M+S-renkaat, joiden sallittu huippunopeus on alhaisempi kuin auton huippunopeus, kuljettajan näkyville on kiinnitettävä tarra renkaiden sallitusta huippunopeudesta.

Rengastien Autotarvike Oy:n (n.d.) mukaan Suomessa ei tarvitse talvirenkaiden kohdalla noudattaa tätä sääntöä, vaikka ne ovat M+S-renkaita, koska ”pohjoismaisen konseptin mukaan valmistetut” talvirenkaat kuuluvat nopeusluokkaan Q tai T, joiden kohdalla tätä tarraa ei tarvitse käyttää. Tulkintani mukaan tämä virke rikkoo ensimmäistä heuristiikkaani, koska siinä ei huomioida sitä, että Suomessa on erilaiset säädökset ja lait renkaiden käytön suhteen. Esimerkin 8 virkkeen voisi minusta poistaa käyttöohjekirjasta, mutta jos se ei ole mahdollista, olisi hyvä mainita, että Suomessa on erilaiset käytänteet kuin esimerkiksi Saksassa.

Muut tätä heuristiikkaa rikkovat kohdat rikkovat myös muita heuristiikkoja, ja sen takia käsitelen niitä myöhemmissä luvuissa. Kohdat rikkovat ”räikeämmin” muita heuristiikkoja, joten on loogista käsitellä niitä muissa luvuissa. Nyt kerron yleisellä tasolla tekstin ja tosielämän heuristiikkaa mukailevia kohtia eli niitä kohtia, jotka eivät aiheuta käytettävyyssongelmia tämän heuristiikan osalta.

Kun tutkin suomenkielisen tutkimusmateriaalin rakennetta ja sen antamaa informaatiota, huomaan sen noudattavan tekstin ja tosielämän vastaavuutta. Esimerkiksi ajoneuvosta annetut kuvat vastaavat todellisuutta: internetin esittelyvideoista huomaa, että ajoneuvo näyttää sekä sisältä että ulkoa juuri siltä kuin käyttöohjekirja kertoo. Seuraavista kuvista huomaa, että käyttöohjekirjassa olevat kuvat ovat samalaisia kuin Mercedes-Benzin virallisen YouTube-kanavan videossa vuodelta 2012. Ainoastaan kaksi näppäintä ovat eri paikoilla, mutta se ei häiritse ilmastoinnin käyttöä tai ymmärtämistä.

**Kuva 6. Ilmastoinnin käyttöpaneeli suomenkielisessä käännöksessä (Mercedes-Benz n.d.)**



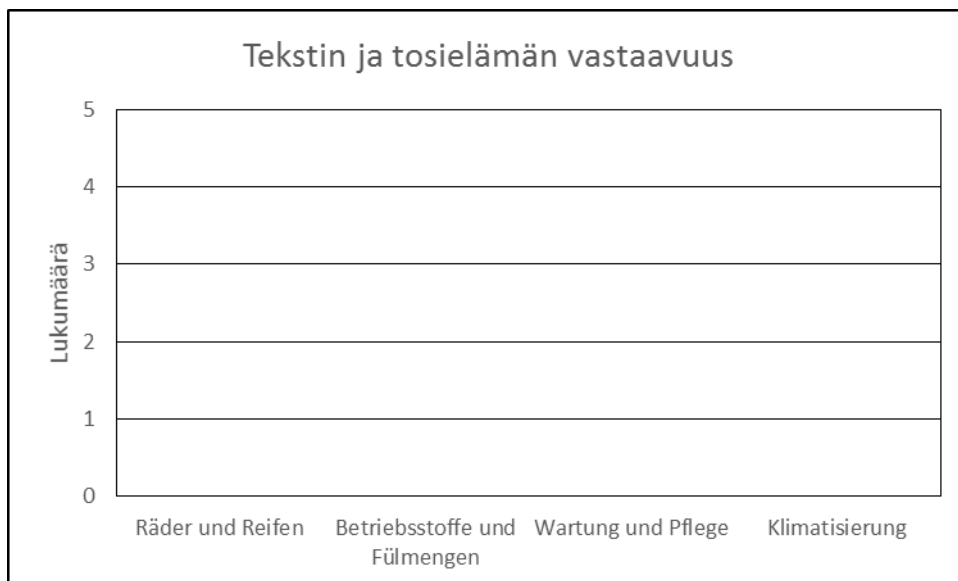
**Kuva 7. Ilmastoinnin käyttöpaneeli. Kuvakaappaus YouTube-videolta<sup>7</sup>**



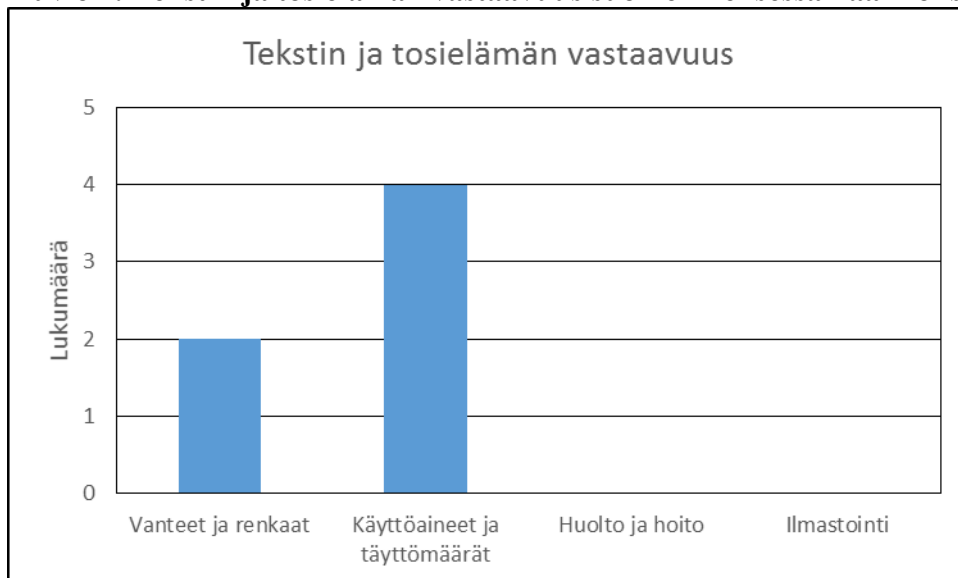
Alla oleviin kuvioihin on tehty yhteenvedot käytettävyysongelmista, jotka esiintyvät saksankielisessä lähdetekstissä sekä sen suomenkielisessä käännöksessä. Otsikko kertoo heuristiikan ja palkit otsikon heuristiikkaa rikkovien kohtien määrän tekstien eri osioiden mukaan. Eri osioiden nimet ovat kuvioiden alaosissa.

<sup>7</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=xVqqm3CbDE>

**Kuvio 3. Tekstin ja tosielämän vastaavuus saksankielisessä lähdetekstissä**



**Kuvio 4. Tekstin ja tosielämän vastaavuus suomenkielisessä käännöksessä**



## 6.2 Johdonmukaisuus

Johdonmukaisuuden heuristiikkani liittyy siihen, onko informaatio, sanasto, rakenne ja asiasisältö johdonmukaisesti rakennettu eli esimerkiksi ovatko kaikki samasta asiasta varoittavat varoitukset muotoiltu ja ilmaistu aina samalla tavalla eli johdonmukaisesti.

Johdonmukaisuutta rikotaan saksankielisessä lähdetekstissä muun muassa sanavalintojen ja informatorakenteen kohdalla. Joissain kohdissa puhutaan samasta asiasta sekä monikkoa että yksikkö käyttäen, mikä ei vaikuta johdonmukaiselta. Tekstissä on paljon toistoa ja identtisiä fraaseja, mutta välillä fraasien rakenne ja sanvalinnat vaihtelevat, mikä lisää epäjohdonmukaisuutta. Esimerkit 9 ja 10 havainnollistavat saman subjektin ilmaisemista



yksikön ja monikon välillä vaihdelleen. Esimerkit 11 ja 12 havainnoivat toistuvien fraasien epäjohdonmukaisuutta. Kursiivilla merkityt kohdat osoittavat johdonmukaisuuden heuristiikkaa rikkovat osat.

- (9) *Die Scheibenwischer mit dem Wischergestänge können sich in Bewegung setzen.*
- (10) *Stellen Sie sicher, dass der Scheibenwischer ausgeschaltet ist.*
- (11) *...siehe <http://bevo.mercedes-benz.com>.*
- (12) *Sie können eine Übersicht... im Internet unter <http://bevo.mercedes-benz.com> ... aufrufen.*

Yksikön ja monikon epäjohdonmukainen käyttö lasinpyyhkijöiden kohdalla hämmentää, sillä autoista ei ole mahdollista laittaa vain toista lasinpyyhkijää pois päältä ja jättää toista päälle. Siksi on omituista, että tässä käytetään sekä yksikköä että monikkoa. Esimerkit 9 ja 10 ovat tekstissä lähellä toisiaan, samassa varoituslaatikossa, joten johdonmukaisuuden rikkominen näkyy tekstissä vielä vahvemmin kuin silloin, jos virkkeet olisivat eri puolilla aineistoa. Minun tulkintani mukaan tässä kohdassa olisi järkevintä käyttää monikkoa, koska lasinpyyhkijöiden säädöillä ohjataan molempien pyyhkijöiden toimintaa, ei ainoastaan yhden pyyhkijän.

Käyttöohjekirjassa on paljon kohtia, joissa neuvotaan hakemaan lisätietoja internetistä, mutta nämä neuvojen muodot ja tyylit vaihtelevat, mikä rikkoo johdonmukaisuutta. Esimerkeissä 11 ja 12 osoitetaan, kuinka eri tavalla tekstissä kerrotaan, että lisätieto saa Mercedes-Benzin nettisivuilta. Näissä kohdissa olisi tärkeää käyttää johdonmukaista tyyliä ja rakennetta, joten muuttaisin kaikki tämänlaiset kohdat esimerkin 11 tapaisiksi eli käyttämällä *sehen*-verbiä.

Informaation epäjohdonmukaisuutta esiintyy myös niin, että asioista annetaan eri määrä informaatiota. Tämä tarkoittaa, että lukijan on joissain tilanteissa etsittävä itse asiasta lisätietoja ja toisissa tilanteissa riittää, että lukee käyttöohjekirjaa. Esimerkeistä 13 ja 14 huomaa tämän.

- (13) *Verwenden Sie nur den fahrzeugspezifischen, von Mercedes-Benz geprüften und freigegebenen Wagenheber zum Anheben des Fahrzeugs.*
- (14) *Verwenden Sie zur Pflege die von Mercedes-Benz empfohlenen und freigegebenen Pflege- und Reinigungsmittel.*

Edellä annetuissa esimerkeissä olisi hyvä ilmoittaa, mitä nuo Mercedes-Benzin hyväksymät asiat tarkoittavat tai vähintään kertoa, mistä saa lisätietoja asiaan. Kuten esimerkeissä 11 ja 12, joissa neuvotaan vierailemaan verkkosivulla, voisi näissäkin kohdissa olla jokin verkkosivu, josta saisi tietoa.

Esimerkissä 15 näytetään, että ensimmäisessä virkkeessä kerrottu tieto kumotaan sitä seuraavassa virkkeessä, jolloin informaation esitys ei ole johdonmukaista ja näin ollen rikkoo listani toista heuristiikkaa.

- (15) Je nach Fahrweise verbraucht das Fahrzeug bis zu 0,8 Liter Öl auf 1000 km.  
Wenn das Fahrzeug neu ist oder Sie häufiger mit hoher Drehzahl fahren kann der Ölverbrauch auch darüber sein.

Esimerkissä 15 kumotaan ensimmäisen virkkeen informaatio eli se rikkoo johdonmukaisuutta. Se hämmentää lukijaa, sillä ensin kerrotaan auton kuluttavan enintään 0,8 litraa öljyä tuhatta kilometriä kohden, mutta seuraavassa virkkeessä kerrotaan, että kulutus voi olla myös suurempi. Käyttäjän on hyvä tietää, minkälainen öljynkulutus on normaalia, joten olisi hyvä esimerkiksi ilmoittaa määräraharukka, jonka sisällä öljyn kulutuksen olisi pysyttävä. Se, että kulutuksen kerrotaan olevan 0,8 litraa tai enemmän on hieman liian suurpiirteinen määrä.

Enimmäkseen johdonmukaisuutta noudatetaan eli kaikkiaan epäjohdonmukaisuus on käyttöohjekirjassa pientä. Esimerkiksi askel askeleelta -ohjeet on kaikki rakennettu johdonmukaisesti eli ohjeiden sakenne, sanasto ja tyyli eivät eroa toisistaan. Myös varoituslaatikoissa varoitukset ja informaatio kerrotaan johdonmukaisesti sekä onnettomuusvaarasta varoittava lause on kaikkialla sama, ”*es besteht ein Unfallgefahr!*”. Lähes kaikkien otsikoiden alla on ensin varoituslaatikko, jonka jälkeen alkaa itse leipäteksti. Tämä on myös merkki johdonmukaisuudesta, sillä osiot ja kappaleet rakentuvat samalla tavalla eikä esimerkiksi niin, että ilmastointijärjestelmässä kertovassa tekstissä varoitukset ovat alussa, kun taas renkaiden vaihdon yhteydessä varoitukset annetaan vasta lopussa.

Suomenkielisessä käännöksessä johdonmukaisuutta rikotaan yhteensä 16 kertaa eli tässä alaluvussa keskityn enimmäkseen käytettävyysohjelmien tarkasteluun. Selvästi eniten tätä heuristiikkaa rikotaan huoltoa ja hoitoa koskevassa tekstissä, jossa johdonmukaisuuteen liittyviä käytettävyysohjelmia esiintyy seitsemän kappaletta. Loput heuristiikkarikkomukset jakautuvat tasaisesti kolmen muun tekstin välille.

Asia, joka yllätti minut analyysin aikana, oli kirjoitusvirheiden määrä tekstissä. Mercedes-Benzillä on luotettava ja hyvä maine Suomessa (kts. 5.1), mutta käyttöohjekirjassa esiintyvät selkeät kirjoitusvirheet eivät anna luotettavaa tai hyvää kuvaa yrityksestä, päinvastoin. Paljon arvostetun yrityksen pitäisi panostaa ajoneuvojen lisäksi myös teksteihin eli muun muassa välttää kirjoitusvirheitä sekä luoda käytettäviä tekstejä. Olen merkinnyt kirjoitusvirheitä sisältävät kohdat johdonmukaisuuden heuristiikkaa rikkovien kohtien joukkoon, koska kirjoitusvirheet tekevät informaation esityksestä sekä lauseiden ja sanojen

johdonmukaisuudesta rikkonaista. Esimerkeissä 16 ja 17 esitetään kirjoitusvirheitä sisältäviä kohtia.

- (16) Käännä *Easy-Pack- kokoontaittava kuormataso* ylös.
- (17) *BlueTec- pakokaasujen* jälkikäsitteilyn asianmukaisen toiminnan varmistamiseksi järjestelmässä on käytettävä AdBlue®-pelkistysainetta.

Esimerkin 16 korjaisin kohdan seuraavanlaiseksi: *käännä kokoontaittava Easy-Pack-kuormataso ylös*. Toisen esimerkin kohdalla siirtäisin ajatusviivan oikealle paikalleen eli poistaisin ylimääräisen välilyönnin *pakokaasujen* ja ajatusviivan välistä. Vaikka kyseessä saattaa olla näppäilyvirhe, olisi se pitänyt huomata viimeistään oikoluvussa. Voi siis päätellä, että virheet ovat päässeet monien silmien ohi, mikä huonontaa yrityksen mainetta entistä enemmän.

Käyttöohjekirjassa on paljon listauksia, jotka parantavat luettavuutta ja helpottavat tekstien selailua. Yksi näistä listauksista rikkoo johdonmukaisuutta (esimerkki 18), koska listassa olevia asioita ei esitetä samalla tavalla, vaan listan virkkeiden rakenteet ovat erilaisia. Tämä luo epäjohdonmukaisen vaikutelman. Muut listan asiat esitetään mahdollisimman lyhyesti ja identtisesti, mutta kolmas kohta eroaa muiden asioiden esitystavasta. Kaksi muuta listauksen kohtaa esitetään päälauseina, jotka alkavat substantiivilla, mutta kolmas kohta alkaa *kun-*sanalla. Olisi johdonmukaista, jos viimeinen kohta mukailisi muita kohtia. Korjaisin lauseen näin: *uusien renkaiden tai vanteiden asentamisen jälkeen*. Korjausehdotukseni on samanlaisesti rakennettu kuin kaksi muuta listan osaa, joten silloin johdonmukaisuutta ei rikottaisi.

- (18) Käynnistä rengaspainevaroitus uudelleen
  - rengaspaineiden muuttamisen jälkeen
  - renkaiden ja vanteiden vaihtamisen jälkeen
  - *kun autoon on asennettu uudet renkaat tai vanteet*

Asioiden esittämisen kannalta johdonmukaisuutta rikotaan myös niin, että samasta asiasta puhutaan kahdella eri nimellä. Esimerkiksi Huolto ja hoito -tekstissä kerrotaan sekä painepesurista että korkeapainepesurista. Kappaleen otsikossa sekä informaatiolaatikossa lukee *painepesuri*, mutta tekstin varoituksessa puhe on *korkeapainepesurista*, jossa on ”pyöreän suihkun suuttimet”. Informaatiota ei siis esiteetä johdonmukaisesti. Tässä nousee esiin kysymys, että miksi on pitänyt käyttää kahta eri sanaa. Jos toinen on toisen yläkäsite, voisi silloin tätä käsitettä käyttää puhuttaessa molemmista painepesureista.

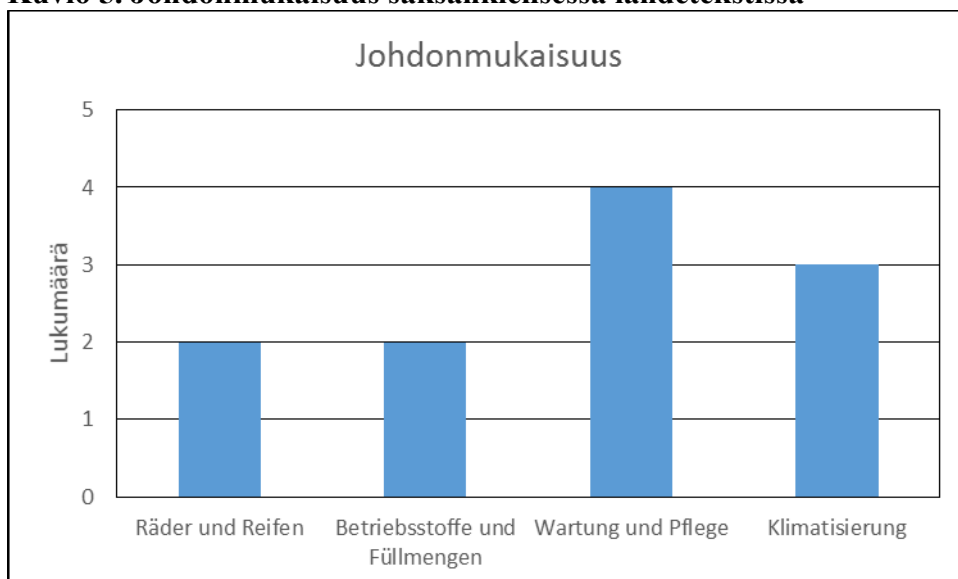
Käännöksessä käytetään *äläkä*-sanon edellä joskus pilkkua ja joskus ei. Kyseessä on epäjohdonmukaisuus, koska asiaa ei esitä joka kerta samalla tavalla sekä toinen muoto on väärin: kielitoimiston ohjebankin (n.d.) mukaan *äläkä*-sanon eteen ei tule pilkkua. Esimerkeissä 19, 20, 21 sekä 22 huomaa, kuinka epäjohdonmukaisesti sanan kohdalla on toimittu.

- (19) Älä käytä auton *äläkä* etenkin renkaiden puhdistamiseen korkeapainepesuria, jossa on pyöreän suihkun suuttimet (sykkivä suihku).
- (20) Älä sekoita AcBlue®:hun mitään lisäaineita *äläkä* laimenna AdBlue®:ta vedellä.
- (21) Älä tankkaa autoon heikkolaatuista polttonestettä, *äläkä* käytä mitään polttonesteen lisäaineita, joita ei ole testattu tai hyväksytty Mercedes-Benz-autoja varten.
- (22) Älä sekoita edellä mainittuna polttonesteitä dieselpolttonesteeseen, *äläkä* käytä erityislisäaineita.

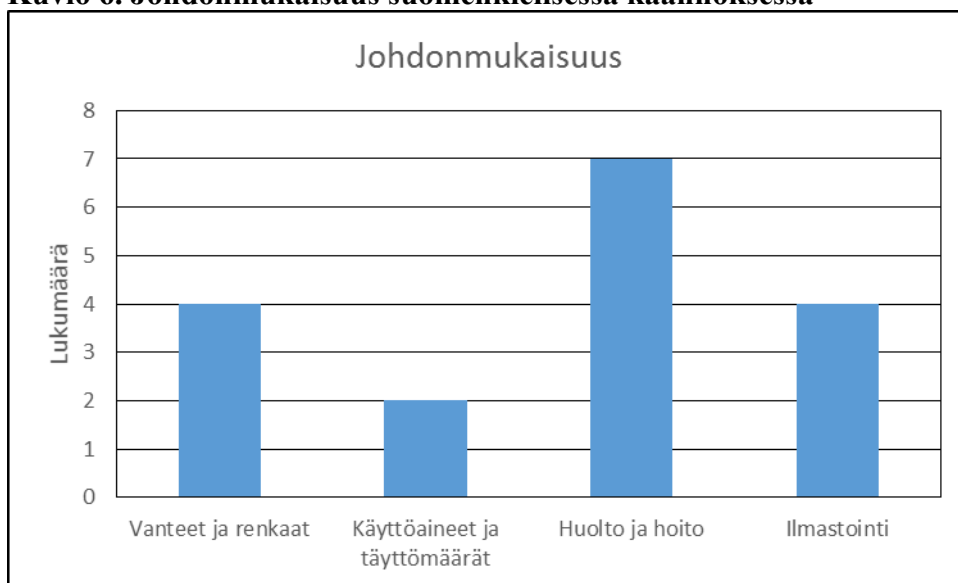
Suomenkielisessä käyttöohjekirjassa kerrotaan, että auton näytölle ilmestyy eri tilanteissa englanninkielisiä ilmoituksia ja viestejä. Näiden tekstien merkitykset on käännetty käyttöohjekirjaan sulkuihin, jotta lukija ymmärtää, mitä ilmoitus tarkoittaa suomeksi. Muuten tämä on tehty johdonmukaisesti, mutta ilmastoinnista kertovassa tekstissä on jätetty näytölle ilmaantuva FAIL-sana kokonaan kääntämättä. Tämä rikkoo asioiden esittämisen ja informaation jakamisen johdonmukaisuutta.

Seuraavalle sivulle on koottu kuviot johdonmukaisuutta rikkovista kohdista saksan- ja suomenkielisessä tutkimusaineistossa.

**Kuvio 5. Johdonmukaisuus saksankielisessä lähdetekstissä**



**Kuvio 6. Johdonmukaisuus suomenkielisessä käännöksessä**



### 6.3 Tarkoituksenmukaisuus

Tarkoituksenmukaisuuden heuristiikka liittyy siihen, että antaako teksti käsiteltävään asiaan liittyvää tietoa. Tarkoituksenmukaisuutta rikotaan saksankielisessä lähdetekstissä vain yhden kerran, joten saksankielisen aineiston analysoinnin raportoimisessa käsittelen enimmäkseen kohtia, jotka noudattavat tarkoituksenmukaisuutta. Ensin kerron tästä heuristiikkaa rikkovasta kohdasta, minkä jälkeen siirryn analyysivaiheessa esiin nousseisiin tarkoituksenmukaisuutta noudattaviin kohtiin.

Kohta, joka rikkoo tarkoituksenmukaisuutta on ilmastoinnista kertovassa tekstissä, jossa kerrotaan mahdollisuudesta valita kolme eri lähtöaikaa ajoneuvon tietokoneelta. Tässä ei kerrota ollenkaan, miten lähtöaikojen valinta liittyy ilmastointijärjestelmään. Se vaikuttaa irralliselta ja asiaankuulumattomalta virkkeeltä. Jos virke liittyy ajoneuvon ilmastointiin jollain tavalla, pitäisi siitä mainita, koska nyt se ei tunnu kuuluvan kyseiseen tekstiin. Esimerkissä 14 on esitetty kyseinen virke kontekstissaan.

- (23) Ein- oder ausschalten können Sie die Standheizung/-belüftung entweder über die Taste an der Mittelkonsole oder über die Fernbedienung. *Über den Bordcomputer können Sie bis zu drei Abfahrtszeitpunkte festlegen, von denen Sie jeweils einen vorwählen können.*

Lukuun ottamatta esimerkkiä 23, saksankielinen käyttöohjekirja noudattaa tarkoituksenmukaisuutta. Kaikkien lukujen, kappaleiden ja kuvien sisältämä tieto liittyy käsiteltävissä olevaan asiaan eli lähes kaikki tekstissä olevat elementit ovat

tarkoituksenmukaisia. Esimerkiksi kaikki annettavat ohjeet eri ominaisuuksien käyttöä varten antavat kaiken tarvittavan tiedon, joka liittyy otsikoiden ja alaotsikoiden aiheeseen. Niin ikään annettavat varoitukset liittyvät tekstin informaatioon ja aiheeseen. Seuraavissa esimerkeissä havainnoidaan varoitusten tarkoituksenmukaisuuden ilmenemistä käyttöohjekirjassa.

- (24) Das Motorkühlsystem steht unter Druck. Schrauben Sie den Verschlussdeckel deswegen erst dann auf, wenn sich der Motor abgekühlt hat. Dabei muss die Kühlmitteltemperaturanzeige unter 70 °C anzeigen. Sie können sich sonst durch austretendes heißes Kühlmittel verbrühen.
- (25) Wenn Sie Schneeketten auf die Vorderräder montieren, können die Schneeketten an der Karosserie oder der an Fahrwerksteilen schleifen. Dadurch können Schäden am Fahrzeug oder an den Reifen entstehen. Es besteht eine Unfallgefahr!

Esimerkki 14 varoittaa ajoneuvon jäähdytysjärjestelmän paineesta, minkä takia järjestelmän korkin saa avata vasta kun jäähdytysjärjestelmän lämpötila on laskenut alle 70 asteen. Asia kerrotaan heti *Wartung und Pflege* -tekstin *Kühlmittelstand prüfen* -otsikon alla eli asiasta varoitetaan ennen kuin kerrotaan neuvoja jäähdytysainemäärän tarkastamiseen. Lukija saa siis heti tietoonsa mahdolliset asiaan kuuluvat riskit ja neuvot. Varoitus noudattaa tarkoituksenmukaisuutta, koska se liittyy otsikon alla annettavaan tietoon. Siinä ei ole mitään ylimääräistä tietoa eikä siitä puutu mitään.

Esimerkissä 25 kerrotaan, että lumiketjut voivat eturenkaisiin asennettuina vahingoittaa muun muassa auton koria. Varoituksen sisältö liittyy tekstissä annettavaan informaatioon, sillä teksti käsittelee lumiketjuja sekä vahinkoja, joita ne voivat väärin asennettuina aiheuttaa. Kuten esimerkki 15, tämäkin varoitus on asetettu heti otsikon alle ennen muita ohjeita tai tietoja eli *Schneeketten*-luku alkaa niin ikään varoituksella.

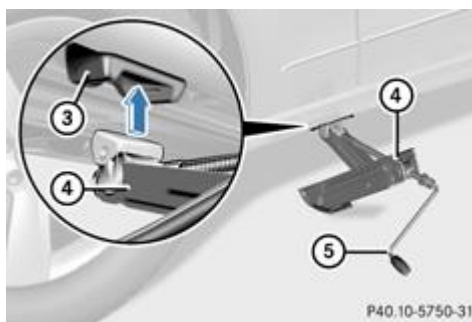
Varoitusten lisäksi tekstissä esiintyy paljon informaatiolaatikoita, joissa kerrotaan asiaan kuuluvaa lisätietoa sekä samalla nostetaan esille tärkeitä kohtia. Kaikki informaatiolaatikat sisältävät asiaan liittyvää tietoa eli ne ovat tarkoituksenmukaisia. Esimerkeissä 17 ja 18 osoitetaan pari tällaista tarkoituksenmukaista informaatiolaatikkaa.

- (26) E10-Kraftstoff enthält eine Beimischung von bis zu 10 % Bioethanol. Ihr Fahrzeug ist 10-verträglich. Sie können Ihr Fahrzeug mit E10-Kraftstoff betanken.
- (27) Polieren Sie keinesfalls das Fahrzeug oder die Leichtmetallräder! Polieren führt zu einem Aufglänzen des Lacks.

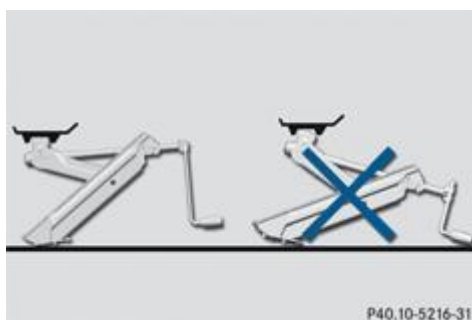
Esimerkin 26 informaatio kertoo, että Mercedes-Benzin E-sarjan autoon voi tankata E10-polttoainetta, ja kyseinen polttoaine sisältää jopa 10 prosenttia bioetanolia. Teksti liittyy luvussa

annettavaan muuhun tietoon ja samalla täydentää sitä, joten mielestäni tämä kohta on tarkoituksenmukainen. Se myös nousee esiin muusta tekstistä, koska se on erillisessä laatikossa, joten jos haluaa saada nopeasti tietoa ajoneuvon polttoaineista, se onnistuu vain vilkaisemalla lukua. Tekstinpätkä on *Betriebsstoffe und Füllmengen* -tekstissä, jossa kerrotaan muun muassa eri polttoaineista. Samat seikat pätevät esimerkissä 18, joka antaa tietoa ajoneuvon mattapinnan hoitamisesta. Se nostaa esille tärkeät tiedot sekä liittyy muuhun asiasta annettavaan tietoon. Kyseinen kohta on *Wartung und Pflege* -osion *Mattlackpflege und -behandlung* -otsikon alla. Osiossa kerrotaan, miten auton mattapinta pitää oikeaoppisesti puhdistaa.

Tekstin lisäksi kuvat ovat tarkoituksenmukaisia, sillä ne havainnoivat tekstin antamaa informaatiota sekä samalla tukevat annettavaa tietoa. Esimerkiksi vanteista ja renkaista koskevassa tekstissä näytetään kuva oikeanlaisesta nosturin käytöstä renkaita vaihtaessa (esimerkki 28) ja samassa luvussa näytetään kuva nosturin oikeasata asennosta auton alla renkaita vaihtaessa (esimerkki 28). Kyseiset kuvat noudattavat sitä ohjeistusta, jota sen alla annetaan.



(28) Den Wagenheber (4) am Wagenheber-Aufnahmepunkt (3) ansetzen.



(29) Darauf achten, dass sich der Fuß des Wagenhebers lotrecht unter dem Wagenheber-Aufnahmepunkt befindet.

Kun pohtii tekstin tarkoituksenmukaisuutta yleisellä tasolla, noudattaa teksti sitä. Kaikki kappaleet ja luvut liittyvät vahvasti käsiteltävään tietoon ja aiheeseen, joten tämän heuristiikan kohdalla on pohdittava, että sopiiko se käyttöohjekirjojen ja yleisesti myös käyttöohjeiden

heuristiseen arviointiin. Sitä ei rikottu kuin kerran, joten luultavasti tämän heuristiikan voi poistaa listasta, sillä se ei nostanut esille kuin vain yhden käytettävyysongelman.

Suomenkielisessä käännöksessä rikotaan tarkoituksenmukaisuutta kaksi kertaa. Koska toinen näistä kohdista rikkoo enemmän muita heuristiikkoja, käsittelen sitä muussa luvussa ja tässä luvussa keskityn vain yhteen heuristiikkaa rikkovaan kohtaan. Kyseinen kohta (esimerkki 30) on ilmastoinnista kertovan tekstin kappaleessa, jossa käsitellään auton lisälämmitystä. Sama käytettävyysongelma esiintyy myös saksankielisessä lähdetekstissä.

- (30) Käyttöjärjestelmän avulla voi määrittää jopa *kolme liikkeellelähtöaikaa*, joista voi kulloinkin esivalita yhden lähtöajan.

Tekstin *kolme liikkeellelähtöaikaa* hämmentää, sillä lukija ei ymmärrä, mitä sillä tarkoitetaan, mihin se liittyy tai miksi siitä kerrotaan lisälämmitystä käsiteltävässä kappaleessa. Asia varmasti liittyy jollain tavalla lisälämmitykseen, mutta se pitäisi mainita tässä, koska tällaisessa muodossa se ei kerro lisälämmitykseen liittyvää tietoa. Parannusehdotukseni olisi, että kerrottaisiin asiayhteys, koska varmasti sellainen on olemassa. Luulen näin, koska teksti on muulla tavalla hyvin tarkoituksenmukainen eli tämä kohta on vain poikkeus.

Luvun alussa mainitaan esimerkkejä saksankielisen tutkimusaineiston tarkoituksenmukaisuudesta ja koska havaintojeni perusteella suomenkielinen teksti sisältää samanlaista tarkoituksenmukaisuutta, esittelen tässä vain pari asiaa, jotka noudattavat tätä heuristiikkaa. Ei ole järkevää kertoa samoja asioita uudestaan kuin luvun alussa, joten kerron nyt yleisellä tasolla käyttöohjekirjan tarkoituksenmukaisuudesta.

Ensinnäkin kaikki varoitukset, informaatiolaatikat sekä ympäristöön liittyvät neuvot ovat tarkoituksenmukaisia. Niissä oleva tieto ja ohjeistus liittyvät tekstin muuhun aiheeseen, esimerkiksi kauko-ohjattavan avaimen paristojen vaihtamisen yhteydessä ohjeistetaan, miten paristot voi hävittää ympäristöystävällisesti ja oikeaoppisesti (esimerkki 31). Varoitukset kertovat kaiken oleellisen sekä ne antavat asiaan liittyvää informaatiota, kuten esimerkiksi paristoista kertovassa osiossa kielletään nielemästä niitä ja käsketään säilyttää ne lasten ulottumattomissa (esimerkki 32). Informaatiolaatikat toimivat niin ikään samalla tavalla eli kaikki niissä oleva tieto on tarkoituksenmukaista (esimerkki 33).

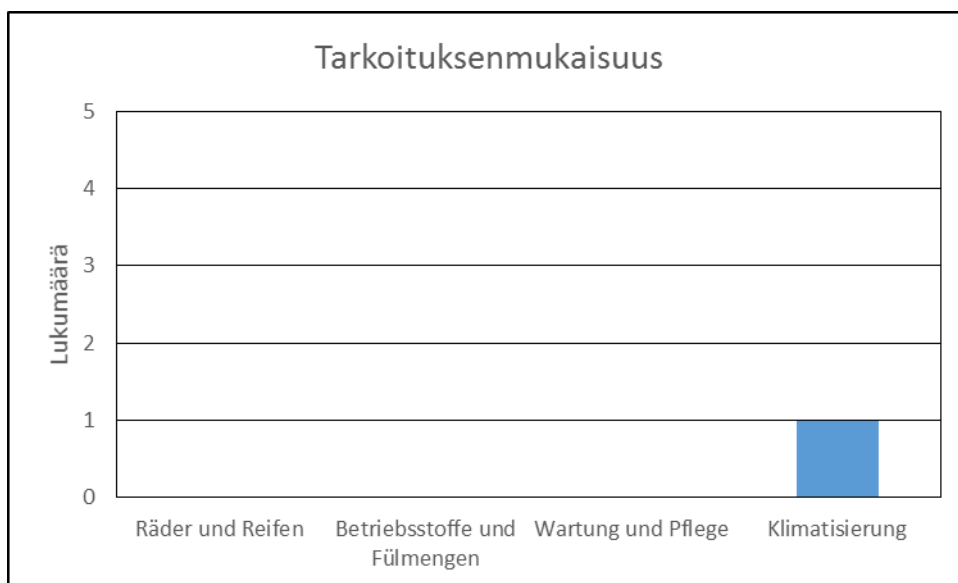
- (31) Akut sisältävät haitallisia aineita. Akkujen hävittäminen kotitalousjätteen mukana on lain mukaan kielletty. Ne on kerättävä erikseen ja kierrätettävä ympäristöä säästäen.



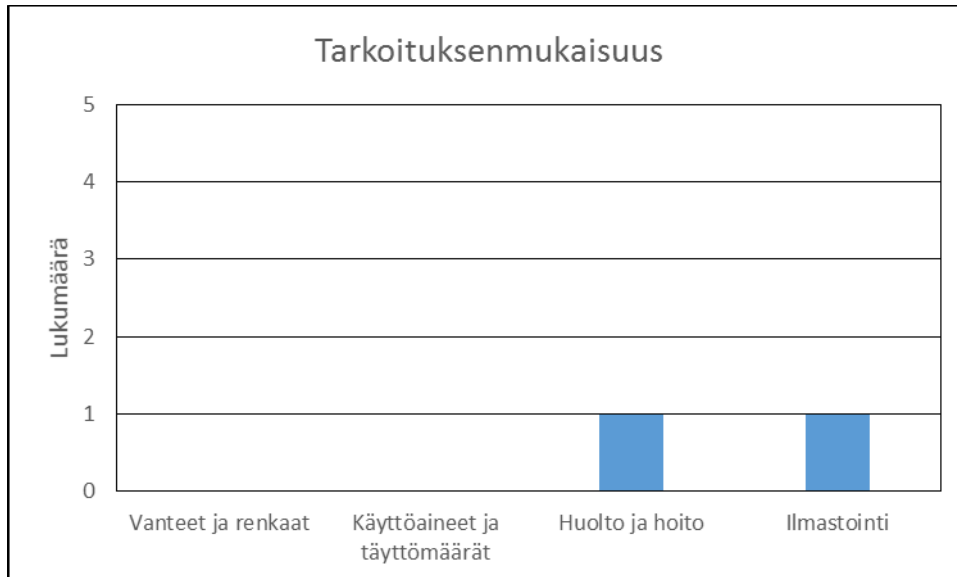
- (32) Paristot sisältävät myrkyllisiä aineita. Paristojen nieleminen voi olla terveydelle haitallista tai hengenvaarallista. Säilytä paristot siksi lasten ulottumattomissa. Jos paristoja on nielty, on hakeuduttava välittömästi lääkäriin.
- (33) Kun autolla lähdetään liikkeelle lumiketjujen ollessa kiinnitettynä, ESP®:n voi kytkeä pois päältä. Tällöin pyörät voivat pyöriä tyhjää hallitusti ja tuottaa enemmän eteenpäin vetävää voimaa (kaivautumisvaikutus).

Alla olevasta kuviosta näkee, että sekä *Huolto ja hoito* -tekstissä että *Ilmastointi*-tekstissä rikotaan tarkoituksenmukaisuuden heuristiikkaa vain kerran. Muissa teksteissä sitä ei rikota kertaakaan.

**Kuvio 7. Tarkoituksenmukaisuus saksankielisessä lähdetekstissä**



**Kuvio 8. Tarkoituksenmukaisuus suomenkielisessä tutkimusaineistossa**



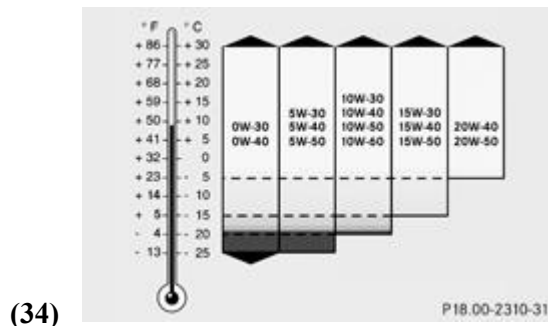
#### 6.4 Oleellisten asioiden esittäminen

Neljäs listani heuristiikka eli oleellisten asioiden esittäminen liittyy siihen, että annetaanko tekstissä aiheeseen liittyvää oleellista tietoa vai esiintyykö tekstissä käyttäjän kannalta turhaa tietoa. Annettava tieto voi olla yleisellä tasolla oleellista, mutta tässä tapauksessa sen oleellisuutta pohditaan tekstin ja aiheen näkökulmasta. Esimerkiksi, jos polttonesteistä kertovassa luvussa annetaan informaatiota ilmastointilaitteeseen liittyen, rikotaan silloin neljättä heuristiikkaa.

*Reifen und Räder* -tekstissä, joka antaa tietoa vanteista ja renkaista, on listaus radiolähettimien hyväksyntänumeroista maakohtaisesti. Lista on merkitty Brasilia, Dubai, Marokko, Filippiinit, Singapore ja Etelä-Afrikka. Tämä lista rikkoo neljättä heuristiikkaa, koska listan informaatio ei ole saksankielisen ihmisen kannalta oleellista, koska listassa ei mainita yhtäkään saksankielistä maata. Sen takia jättäisin tämän listan pois saksankielisestä lähdetekstistä, koska se on tekstin kohdeyleisölle turhaa tietoa. Tosin on ymmärrettävää, että asia mainitaan tässä, koska jos esimerkiksi saksalainen henkilö matkustaa Brasiliaan ja ottaa ajoneuvonsa mukaan sinne, mutta yleisesti ottaen listassa ei ole oleellista informaatiota.

Käyttöaineista kertovassa tekstissä olevan *Viskosität des Motoröls* -luvun oleellisuutta epäilen. Se on erillinen yksittäinen luku, ja sen aiheena on kertoa moottoriöljyn viskositeetistä. Luku sisältää muun muassa tietoa moottoriöljyjen SAE-luokasta sekä määrittellään viskositeetti terminä. Tekstissä ei millään tavalla liitetä viskositeettiä esimerkiksi moottoriöljyn käyttöön tai laatuun, joten annettava informaatio on käyttäjälle turhaa ja saattaa jopa hämmentää häntä. Jos

tekstissä annettaisiin neuvoja siitä, minkälaisen viskositeetin omaavaa moottoriöljyä kannattaisi käyttää, olisi tieto oleellista eikä turhaa. Korjausehdotukseni on joko poistaa koko luku tai lisätä siihen sellaista informaatiota, joka tekisi luvun aiheesta oleellista. Nyt aiheena on vain kertoa viskositeetistä, josta on myös esillä kuva (esimerkki 34).



Sana- ja lausetasolla tarkasteltuna eräässä varoituksessa on mielestäni turhaa tietoa. Siinä kerrotaan, että lasinpesuneste ja pakkasneste voivat syttyä herkästi palamaan eikä niitä saa sen takia kaataa moottorin kuumien osien päälle. Lopuksi mainitaan, että tästä voi olla seurauksena vakavia palovammoja. On ymmärrettävää, että yritys haluaa painottaa kaikkia mahdollisia riskejä, mutta silti minusta on turhaa mainita, että helposti syttyvistä nesteistä voi saada palovammoja. Ajoneuvon omistaja ja todennäköisesti myös käyttöohjekirjan lukija on täysi-ikäinen, joka ymmärtää, että helposti syttyvien aineiden kanssa voi saada palovammoja, jos niitä kaataa kuumien osien päälle. Sen takia jättäisin varoituksesta pois kohdan, joka kertoo palovammojen riskistä. Kohta on esimerkissä 35 merkitty kursiivilla.

- (35) Scheibenwaschmittel/Frostschutzmittel ist leicht entflammbar. Vermeiden Sie es, Scheibenwaschmittel/Frostschutzmittel auf heiße Teile des Motors zu verschütten, das es sich entzünden und brennen kann. *Schwere Verbrennungen könnten die Folge sein.*

Esimerkeissä 36 ja 37 esittelen *Wartung und Pflege* -tekstissä olevat kaksi kohtaa, jotka rikkovat heuristiikkaa. Molemmat liittyvät itsestään selviin asioihin, jotka ovat mielestäni täysin turhaa tietoa. Esimerkissä 36 on varoitus siitä, että konepeltiä suljettaessa on varottava, ettei kukaan jää sen väliin. Samanlainen varoitus on esimerkissä 37, jossa huomautetaan, että ikkunoiden ja kattoluukun pitää olla suljettu, kun autoa pesee autopesulassa. Nämä molemmat kohdat ovat täysin itsestään selviä asioita, joista on turha muistuttaa. Ne eivät lisää tekstin informaation laatua tai arvoa, vaan saattavat jopa hieman ärsyttää lukija. Ne vievät tilaa tekstissä eivätkä ole millään tavalla oleellisia, joten poistaisin ne kokonaan. Tosin ne palovammavaaroista kertominen niin sanotusti itsestään selvistä asioista voi johtua myös lainsäädännöstä.

- (36) Achten Sie beim Schließen der Motorhaube darauf, dass niemand einklemmt.
- (37) Achten Sie darauf, dass sie Seitenfenster und das Schiebedach vollständig geschlossen sind.

Ilmastoinnista kertovassa tekstissä ohjeistetaan, miten ilmastoinnin saa päälle ajoneuvon kauko-ohjattavasta avaimesta. Ennen ohjeistuksia mainitaan, että ajoneuvon mukana tulee kauko-ohjattava avain (esimerkki 38), mikä vaikuttaa tässä kohdassa tekstiä epäoleelliselta tiedolta, koska *Schlüssel*-luvussa kerrotaan ajoneuvon avaimesta tarkat tiedot. Sen takia maininnan kauko-ohjattavasta avaimesta voisi poistaa tästä kohdasta. Tieto on kokonaisuuden kannalta oleellinen, mutta tässä kohdassa tekstiä tieto avaimesta ei ole käyttäjän kannalta relevanttia.

- (38) Zur Fahrzeugausstattung gehört eine Fernbedienung.

Vaikka tekstissä rikotaan oleellisten asioiden esittämistä useaan kertaan, esitetään silti tekstissä enimmäkseen oleellisia asioita aiheeseen liittyen. Esimerkiksi kuvat antavat oleellista tietoa ohjeista, sillä niiden avulla on helppo ymmärtää esimerkiksi eri näppäinten toiminnot sekä niiden avulla saa apua esimerkiksi auton vararenaan täyttöön ja renkaan vaihtamiseen.

Suomenkielinen teksti ei anna oleellista tietoa esimerkiksi silloin, kun siinä viitataan saksankielisiin lähteisiin. Parissa kohdassa kerrotaan, että lisätietoa on saatavilla verkosta, mutta annettava internet-osoite vie lukijan saksankielisille verkkosivuille, joita ei ole saatavilla suomeksi. Suomenkielisen käännöksen lukija todennäköisesti olettaa, että kaikki tekstissä mainitut asiat ja informaatiot ovat samalla kielellä kuin muukin teksti. Minusta ratkaisuehdotus tässä tilanteessa olisi joko kääntää linkin osoite, jotta lukija voisi ymmärtää sen sisällön tai poistaa kyseisen linkin kokonaan tekstistä. Jos linkit on pidettävä mukana tekstissä, pitäisi mainita niiden olevan saksan kielellä kirjoitettu. Tällöin säästetään lukijan aikaa, kun hänen ei tarvitse turhaan klikata linkkiä, jonka antama tieto ei hyödytä häntä mitenkään.

Esimerkissä 39 näytetään kohta, jossa kerrotaan auton öljynkulutuksesta. Jälkimmäinen virke kumoaa ensimmäisen virkkeen. Ensin sanotaan, että auton enimmäiskulutus on 0,8 litraa moottoriöljyä tuhatta kilometriä kohti, mutta heti sen jälkeen tieto kumotaan sanomalla, että auto voi kuluttaa sittenkin enemmän kuin 0,8 litraa moottoriöljyä. Kyseinen ongelma on myös saksankielisessä lähdetekstissä. Sitä käsitellään luvussa 6.2.

- (39) Auto kuluttaa ajotavasta riippuen enintään 0,8 litraa öljyä 1000 km:llä.  
*Öljynkulutus voi olla myös suurempi, jos auto on uusi tai sillä ajetaan usein korkeilla kierrosluvuilla.*

Minusta on tärkeää sanoa, kuinka paljon auto kuluttaa keskimäärin moottoriöljyä, koska silloin auton käyttäjä voi verrata auton öljynkulutusta käyttöohjekirjassa annettavaan määrään. Näin käyttäjä voi tietää, jos hänen autonsa kuluttaa liikaa moottoriöljyä, jolloin autossa saattaa olla vakavaakin vikaa. Vaikka tieto on tärkeä, on se silti rakennettu turhaksi: minusta tässä kohdassa pitäisi mainita tarkemmin ne määrät, jotka osoittavat ajoneuvon moottorin toimivan hyvin. Tämä teksti antaa ymmärtää, että ajoneuvon moottori voi hajota, jos öljynkulutus nousee yli 0,8 litran, mutta samalla se kertoo sen olevan normaalia. Muuttaisin kohdan niin, että turha tieto, eli jälkimmäinen virke poistettaisiin, ja samalla ensimmäinen virke muutettaisiin sellaiseen muotoon, josta selviää tarkasti, kuinka paljon auton voi kuluttaa öljyä ilman, että kulutuksen määrästä pitää huolestua. Pitäisi siis tarkentaa, että mikä määrä on normaalia ns. tavallisessa ajossa ja mikä silloin kun ajetaan korkeilla kierrosluvuilla.

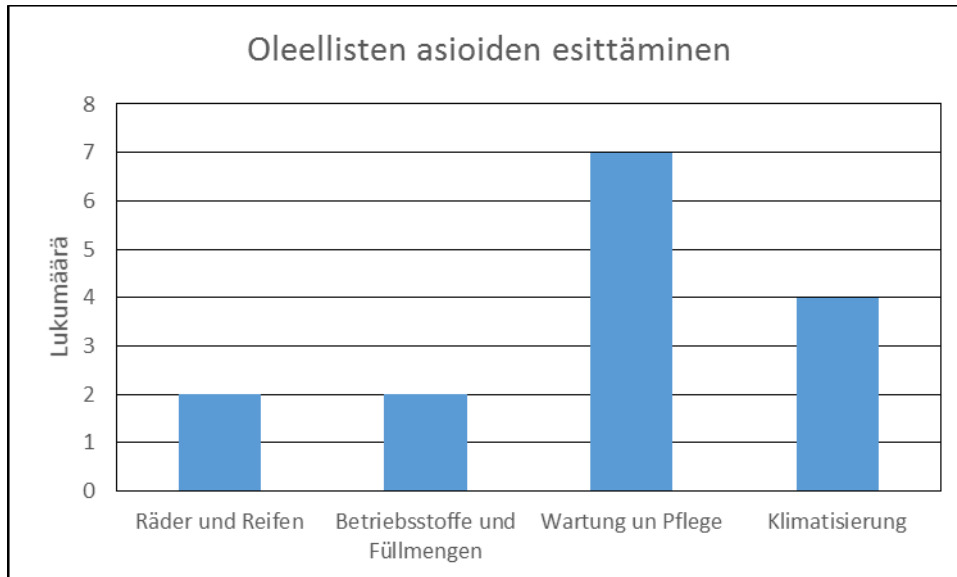
*Ilmastointi*-tekstissä kerrotaan, että auton lasit voivat huurtua, jolloin kuljettaja ei näe ikkunasta ja voi aiheuttaa onnettomuuden. Tämä asia on minusta turha, koska luultavasti jokainen aikuinen ihminen ymmärtää, että huurtunut lasi haittaa näkemistä. Minusta on oleellista mainita, että lasit voivat huurtua, jos ei noudata käyttöohjekirjassa annettuja neuvoja, mutta on turha mainita, että huurtunut lasi estää näkemästä kunnolla. Asia on täysin itsestään selvä sekä tuntuu, että se aliarvioi auton käyttäjää. Esimerkissä 40 esitetään tämä käytettävyysongelma.

- (40) Noudata seuraavilla sivuilla esiteltyjä säätösuosituksia. Muutoin lasit voivat huurtua. *Tällöin et pysty enää tarkkailemaan liikennettä ja voit aiheuttaa onnettomuuden.*

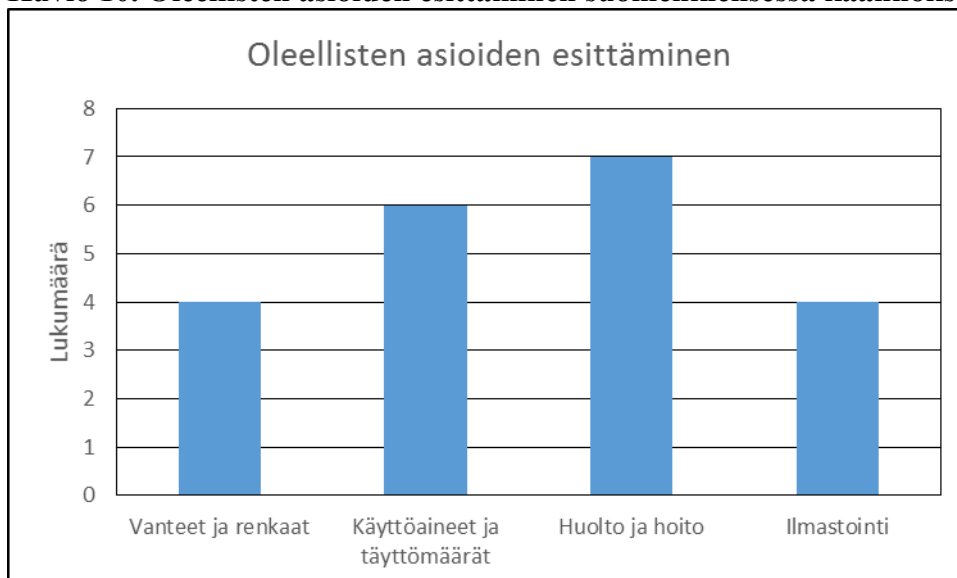
Kuten saksankielisessä materiaalissa (kts. 6.4), myös tässä mainitaan radiopuhelimien hyväksyntänumerot (esimerkki 41). Suomi ei kuulu tähän joukkoon mukaan, joten informaatio ei vaikuta relevantilta. On epätodennäköistä, että suomalainen henkilö lähtisi autollaan kyseisiin maihin, sillä niihin matkustamiseen vaaditaan lentokone. Poistaisin koko taulukon.

Vaikka oleellisten asioiden esittämisen heuristiikkaa rikotaan toiseksi eniten, noudattaa suomenkielinen tutkimusaineisto silti tätä heuristiikkaa enimmäkseen. Monissa kappaleissa kerrotaan asiaankuuluvaa tietoa, joka on auton käyttäjälle erittäin oleellista, jotta hän osaa käyttää sitä ja esimerkiksi ymmärtää kaikkien näppäimien merkitykset. Taulukkoon on koottu heuristiikkaa rikkovat kohdat.

**Kuvio 9. Oleellisten asioiden esittäminen saksankielisessä lähdetekstissä**



**Kuvio 10. Oleellisten asioiden esittäminen suomenkielisessä käännöksessä**



## 6.5 Selkeä kieli

Selkeän kielen heuristiikkaa ei rikota kertaakaan saksankielisessä käyttöohjekirjassa, joten tässä luvussa keskityn niihin lähdetekstin elementteihin ja kohtiin, jotka noudattavat selkeää kieltä. Selkeällä kielellä tarkoitetaan tässä analyysissä virkkeiden ytimekkyyttä, lyhyyttä sekä sitä, että jokainen virke sisältää vain yhden asian kerrallaan. Monet annettavista esimerkeistä noudattavat myös seitsemättä heuristiikkaa eli tekstin ja tekstilajin vastaavuutta, koska ne noudattavat käyttöohjeen tyypillisiä piirteitä ja rakennetta. Käyttöohjekirjassa on esimerkiksi varoituksia, käyttöympäristöön liittyviä asioita sekä neuvoja vikatilanteisiin. Lisää näistä käyttöohjeen piirteistä kerrotaan luvussa 3.3. Käyttöohjekirja noudattaa myös tyypillisen

ajoneuvon käyttöohjekirjan piirteitä, koska siinä muun muassa neuvotaan oikean polttoaineen käytössä, ajoneuvon huollossa sekä ohjeistetaan rengaspaineiden tarkistamisessa.

Kaikki virkkeet ovat ytimekkäitä eivätkä ne ole liian pitkiä ja monimutkaisia. Monissa kohdissa asiat selitetään päälauseiden avulla ja jokaisessa päälauseessa on esillä vain yksi asia. Esimerkeistä 41 ja 42 huomaa, kuinka virkkeet ovat lyhyitä ja ytimekkäitä. Niissä on ainoastaan päälauseita peräkkäin eli sivulauseita ei ole. Selkeän kielen kannalta lyhyet lauseet ovat tärkeitä, joten siksi päälauseista koostuvat kappaleet ovat käytettävyyden kannalta toimivia.

- (41) Schalten Sie die Klimatisierung über die Tasten AUTO und A/C ein. Die Kontrollleuchten über den Tasten AUTO und A/C gehen an.
- (42) Die aktive Motorhaube ist nur für bestimmte Länder verfügbar. Sie gibt es für alle Modelle, außer für AMG Fahrzeuge.

Kuten mainitsin luvun alussa, selkeän kielen kriteeri on myös se, että yksi lause sisältää ainoastaan yhden asian eli yhdessä lauseessa ei kerrota montaa eri asiaa tai anneta suurta määrää informaatiota. Tämä on myös yleinen piirre käyttöohjeessa, joten kielen selkeys käyttöohjekirjassa noudattaa myös seitsemättä listani heuristiikkaa eli tekstin ja tekstilajin vastaavuutta. Seuraavissa esimerkeissä havainnollistetaan sitä, että jokaisessa virkkeessä esitetään vain yksi asia.

- (43) Mischen Sie nicht andere Kraftstoff-Additive mit Kraftstoff. Dies verursacht unnötige Kosten und könnte dem Motor schaden.
- (44) Decken Sie den Kühler nicht ab. Verwenden Sie auch keine Thermomatten, Insektenschutzbezüge oder Ähnliches. Sonst werden Werte des On-Board-Diagnosesystems verfälscht. Einige dieser Werte sind gesetzlich vorgeschrieben und müssen immer korrekt sein.

Mielestäni se, että lauseissa kerrotaan vain yksi asia, vähentää väärinymmärtämisen riskiä sekä parantaa luettavuutta. Esimerkkien 43 ja 44 asiat voisi tiivistää yhteen virkkeeseen, mutta mielestäni silloin väärinymmärtämisen riski kasvaa eikä tekstiä olisi välttämättä niin helppo lukea. Esimerkiksi esimerkin 43 asiat voisi tiivistää yhteen virkkeeseen niin, että muodostaa päälause-sivulause-yhdistelmän, mutta silloin se rikkoisi selkeän kielen heuristiikkaa.

Suomenkielisessä käännöksessä selkeän kielen heuristiikkaa rikotaan seitsemän kertaa. Useimmiten heuristiikka rikotaan niin, että virkkeet ovat liian monimutkaisesti rakennetut ja niiden sisältämä tieto kerrotaan epäselvällä tavalla. Virkkeet, joissa informaatio annetaan epäselvästi, ovat useimmiten pituudeltaan liian pitkiä, mikä myös rikkoo heuristiikkaa.

Esimerkissä 45 on paljon pilkkuja ja sivulauseita, jotka vaikuttavat kielen selkeyteen. Esimerkissä 46 asiat on niin ikään esitetty pitkästi ja monimutkaisesti.

- (45) Jos autoon, jossa on teräspeltivanteet, asennetaan lumiketjut, huolehdi, että pölykapselit irrotetaan kustakin pyörästä ennen lumiketjujen asentamista.
- (46) Jos sivulasit tai kattoluukku/panoraamakattoluukku avataan manuaalisesti sen jälkeen, kun ne on suljettu keskuslukituksen mukavuustoiminnolla, ne jäävät keskuslukituksen mukavuustoiminnolla avattaessa tähän manuaalisen avauksen asentoon.

Ensimmäinen esimerkki on *Vanteet ja renkaat* -tekstissä. Virkkeessä on monta lausetta sekä ne voisi kertoa selkeämmin ja lyhyemmin. Tämä virke sisältää kyllä yhden asian, mutta virkkeen rakenne tekee siitä vaikeaselkoisen. Minusta virkkeestä pitäisi tehdä lyhempi, jotta informaatio tulisi selkeämmin esitettyä eikä rakenne olisi niin raskaan ja monimutkaisen oloinen. Ehdotukseni olisi: ”*Jos autossa on teräspeltivanteet, irrota pölykapselit kustakin pyörästä ennen lumiketjujen asentamista.*” Ehdotuksessani on tiivistetty kaikki esimerkin 45 informaatio lyhempään muotoon eli informaatio ei häviä, vaikka virkkeen pituus lyheni.

Esimerkki 46 on erittäin pitkä yksittäiseksi virkkeeksi, minkä takia se rikkoo selkeän kielen heuristiikkaa. Huomasin, että *keskuslukituksen mukavuustoiminto* on asia, jota ei voi kertoa muulla tavalla, joten sen on oltava mukana virkkeessä eikä sitä voi kertoa mitenkään toisin sanoin. Myös *kattoluukku/panoraamakattoluukku* näyttäisi olevan keskeinen termi tässä. Sanoisin, että tässä tilanteessa, jossa moni virkkeen sana on pitkä, olisi hyvä katkaista virke kahteen osaan eli luoda kaksi päälauseetta, jotta virkkeen pituus lyhenisi. Ehdotukseni on: ”Sivulasit ja kattoluukku/panoraamakattoluukku voidaan avata manuaalisesti sen jälkeen, kun ne on suljettu keskuslukituksen mukavuustoiminnolla. Jos näin on tehty ja ne avataan seuraavaksi keskuslukituksen mukavuustoiminnolla, jäävät ne tähän manuaalisen avauksen asentoon..” Ehdotukseni sisältää saman informaation kuin esimerkin virke, mutta se on ehdotuksessa kerrottu eri tavalla eikä niin monimutkaisesti.

Seuraava esimerkki (47) ei ole pituutensa takia ristiriidassa heuristiikan kanssa, vaan koska siinä esitetty asia on kerrottu erittäin epäselkeällä tavalla, minkä takia lukija saattaa joutua lukemaan virkkeen monta kertaa ennen kuin ymmärtää, mitä siinä sanotaan. Tämä esimerkki on vanteista ja renkaista kertovassa tekstissä.

- (47) Käyttöä koskee tankin luukussa olevassa rengaspainetaulukossa taka-akselille ilmoitettu enimmäisarvo.



Esimerkissä 47 yritetään ilmeisesti kertoa, että auton tankin luukussa on taulukko, joka kertoo taka-akselille ilmoitetun enimmäisarvon. Minusta tämän esimerkin kohdalla olisi ollut järkevää luoda päälause ja sivulause. Vaikka olikin mahdollista laittaa kaikki informaatio yhteen päälauseeseen, on se silti erittäin epäselvän oloinen sekä sitä on hankala ymmärtää. Minusta tässä olisi pitänyt luoda päälause-sivulause-yhdistelmä, esimerkiksi seuraavalla tavalla: ”Tankin luukussa on rengaspainetaulukko, joka ilmoittaa taka-akselille määrätyn enimmäisarvon.” Minusta ehdotukseni havainnoi esimerkkiä tarkemmin sitä, että mitä auton lankin luukussa on.

Seuraavat käytettävyysoongelmat (esimerkit 48 ja 49) liittyvät sanatason ongelmiin. Kun luin sekä suomenkielistä että saksankielistä materiaalia, huomasin, että esimerkissä 49 on saksan kielestä tullutta vaikutusta. Minusta *samoin kuin* ei sovi esimerkin virkkeeseen eikä suomeksi ole tapana kertoa asioita esimerkin antamalla tavalla. Poistaisin tuon *samoin kuin* -kohdan ja sisällyttäisin virkkeeseen listauksen. Korjausehdotuksia minulla on kaksi: ”Paineeton rengas huonontaa huomattavasti sekä ajo-ominaisuuksia että auton ohjaus- ja jarrutuskäyttämistä” sekä ”Paineeton rengas huonontaa huomattavasti auton ajo-ominaisuuksia, ohjauskäyttämistä sekä jarrutuskäyttämistä”.

(48) Paineeton rengas huonontaa ajo-ominaisuuksia *samoin kuin* auton ohjaus- ja jarrutuskäyttämistä huomattavasti

(49) Älä käytä auton *äläkä* etenkin renkaiden puhdistamiseen korkeapainepesuria.

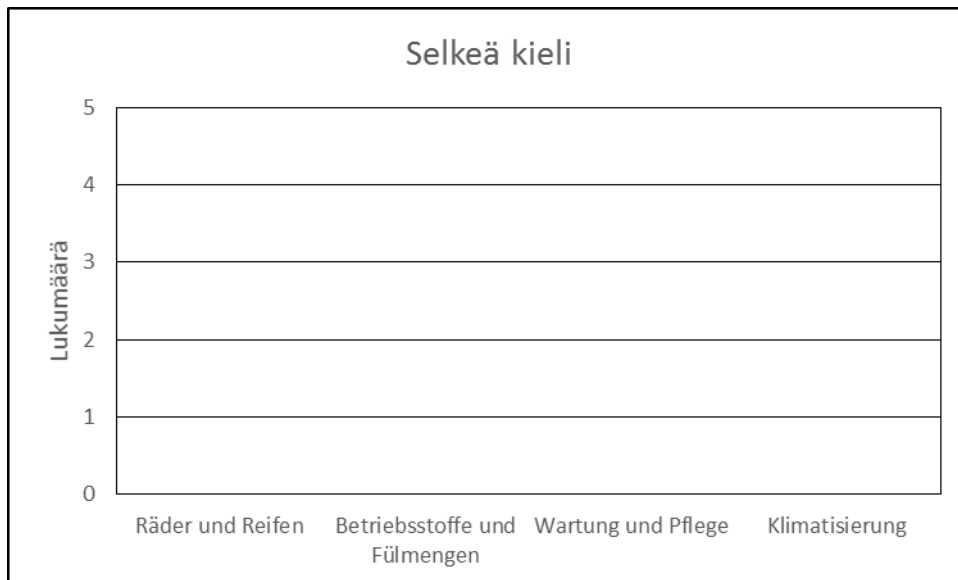
Esimerkissä 49 käytettävyysoongelma liittyy *äläkä*-sanaan. Minusta se on, kuten *samoin kuin*, ylimääräinen sana, koska asian voi ilmaista selkeämmällä ja lyhemmällä tavalla. Virkkeen lukeminen katkeaa *äläkä*-sanon kohdalla, koska se vaikuttaa turhalta siinä eikä se minusta sovi suomenkieliseen tekstiin. Korjausehdotukseni tähän on: ”Autoa, eikä varsinkaan renkaita, saa puhdistaa korkeapainepesurilla.” Minusta saada-verbi sopisi tähän virkkeeseen hyvin, koska se korostaa sitä, että niin ei todellakaan kannata tehdä.

Seuraavaksi annan esimerkkejä kohdista, jotka noudattavat selkeän kielen heuristiikkaa, sillä niitä esiintyy tekstissä paljon. Monet virkkeet ovat suhteellisen lyhyitä sekä ytimekkäitä sekä monessa virkkeessä esitetään vain yksi asia tai yksi informaatio kerrallaan. Monet virkkeet olisi ollut mahdollista muodostaa pidemmiksi ilman ymmärrettävyyden kärsimistä, mutta silloin selkeä kieli olisi saattanut huonontua. Esimerkeissä 50, 51 ja 52 esitetään jokaisesta tekstistä yksi kohta, joka noudattaa listani viidettä heuristiikkaa.

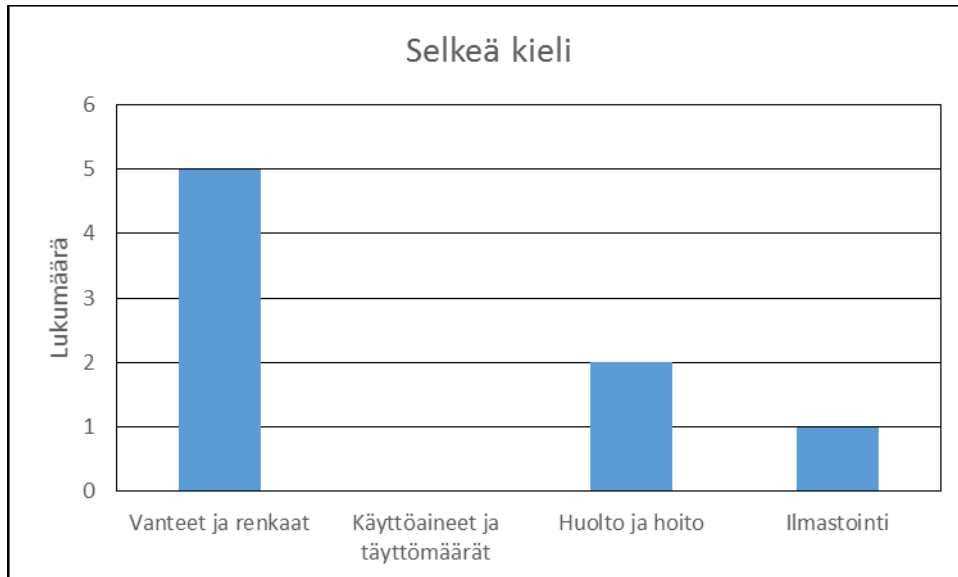
- (50) Tarkkaile ajo aikana auton tärinää, melua ja epätavallista ajokäyttäytymistä, esim. puoltamista. Ne voivat olla merkki vanteiden tai renkaiden vaurioista. Jos epäilet, että rengas on rikki, laske nopeutta.
- (51) Älä käytä pesunestesäiliössä tislattua tai deionisoitua vettä. Muutoin täyttömäärän tunnistin voi vaurioitua.
- (52) Lisälämmitys lämmittää auton sisätilan ilman säädettyyn lämpötilaan saakka. Tämä tapahtuu riippumatta käynnissä olevan moottorin luovuttamasta lämmöstä. Lisälämmitystä käytetään suoraan auton polttonesteellä.

Yleisellä tasolla pohdittuna suomenkielisen materiaalin kieli on selkeää. Sen huomaa myös alla olevasta taulukosta, jossa näytetään, että heuristiikkaa rikotaan vain kahdeksan kertaa. Eniten sitä rikotaan vanteista ja renkaista kertovassa tekstissä ja vähiten, eli ei ollenkaan, käyttöaineista ja täyttömääristä kertovassa tekstissä.

**Kuvio 11. Selkeä kieli saksankielisessä lähdetekstissä**



**Kuvio 12. Selkeä kieli suomenkielisessä käännöksessä**



## 6.6 Ymmärrettävyys

Ymmärrettävyyden heuristiikkaa rikkovat kohdat, jotka aiheuttavat väärinymmärryksiä tai tulkinnanvaraisuutta. Asiat on voitu esittää tavalla, joka aiheuttaa lukijassa hämmennystä eikä hän välttämättä ymmärrä, mitä sanomalla oikein tarkoitetaan. Myös asiat, jotka on ilmaistu suurpiirteisesti aiheuttavat vaikeuksia ymmärtää tekstiä.

Seuraavaksi esitetyissä esimerkeissä (53, 54, 55 ja 56) ymmärrettävyyden heuristiikkaa rikotaan, koska lauseissa olevat adjektiivit ovat suurpiirteisiä eli lukija ei ymmärrä, mitä ne tarkalleen ottaen tarkoittavat. Virkkeet on rakennettu selkeästi ja ymmärrettävästi, mutta sanavalintojen kohdalla olisi voitu tehdä erilaisia päätöksiä.

- (53) Wenn das Fahrzeug *schwer* beladen ist, prüfen Sie den Reifendruck und korrigieren sie ihn bei Bedarf.
- (54) Fahren Sie neue Reifen während des ersten 1000 km mit *mäßiger* Geschwindigkeit ein.
- (55) An Sommerreifen können durch den Betrieb bei *sehr kalten* Temperaturen Risse entstehen und die Reifen dadurch dauerhaft geschädigt werden.
- (56) Die Reifendruckverlust-Warnung funktioniert eingeschränkt oder verzögert, wenn *winterliche* Straßenverhältnisse vorliegen.

Ajoneuvon kyydissä oleva raskas kuorma (esimerkki 53) voi tarkoittaa tilanteesta riippuen joskus raskaampaa ja joskus kevyempää kuormaa. Käyttöohjekirjassa ei mainita, mitä raskas, painava tai suuri tarkoittavat kyseisen ajoneuvon kohdalla. Tekstissä ei mainita, että onko kuorma raskas vasta, kun kuorman paino ylittää tietyn rajan tai kun se painaa tietyn

prosenttimäärän verran ajoneuvon kokonaispainosta. Ajoneuvon paino voi vaihdella, joten olisi tarkennettava, kuinka paljon raskas kuorma tarkoittaa käytännössä, jotta välttyttäisiin tulkinnanvaraisuudelta.

Esimerkeissä 54, 55 ja 56 kerrotaan *maltillisesta* nopeudesta, *todella kylmästä* lämpötilasta sekä *talvisista* tieolosuhteista. *Maltillinen* nopeus ja *selvästi kuluneet* renkaat aiheuttavat niin ikään tulkinnanvaraisuutta, koska joillekin ihmisille maltillinen nopeus voi olla alle 20 kilometrin tuntinopeus, kun taas jonkun mielestä alle 50 kilometrin tuntinopeus on maltillista. Tässäkin kohdassa olisi voitu tarkentaa asiaa, sillä liian kova vauhti voi aiheuttaa vaaratilanteen, mutta liian hidas vauhti ei välttämättä riitä renkaiden sisäänajoon. Renkaiden *selvä* kuluminen herättää kysymyksiä. Ovatko renkaat kuluneet selvästi vasta, kun ne ovat ns. sakkorenkaat, joilla ei saa enää ajaa, vai tarkoitetaanko sillä jotain muuta? Tässäkin virkkeessä pitäisi olla jokin konkreettinen selvennys, mitä kyseisellä adjektiivilla tarkalleen ottaen tarkoitetaan, jotta voidaan välttyä esimerkiksi vaaratilanteilta.

Esimerkissä 55 esitettävä *todella kylmä* lämpötila voi tarkoittaa oikeastaan mitä vain vuodenajasta riippuen. Lämpötilat voivat vaihdella rajusti vuoden sisällä, joten ei voi yleistää, mikä lämpötila on yleisellä tasolla alhainen. Joillekin se voi tarkoittaa pakkasasteita, kun taas jonkun mielestä alle 5 asteen lämpötila on alhainen. Samat seikat nousevat esiin myös *talvisten* tieolosuhteiden kohdalla (esimerkki 56). Herää kysymys, että mitä *talvinen* käytännössä tarkoittaa? Tarkoittaako se lunta tien pinnalla vain onko pelkästään hieman jäinen tie jo talvinen?

Tulkinnanvaraisuutta esiintyy myös kohdassa, jossa kerrotaan huonompilaatuisten polttoaineiden käytöstä. Missään ei määritellä huonolaatuisia polttoaineita, joten käyttöohjekirjassa esiintyy tulkinnanvaraisuutta tässä kohdassa. Ei ole olemassa edes termejä hyvälaatuinen tai huonolaatuinen polttoaine, joten tämäkin kohta rikkoo ymmärrettävyyden heuristiikkaa. Esimerkissä 57 esitetään kyseinen kohta.

(57) Wenn ihnen dauerhaft ausschließlich Normalbenzin 91 ROZ/82,5 MOZ oder schlechter zur Verfügung steht...

Esimerkkiin 57 sopisi ratkaisuksi se, että kerrottaisiin polttoainelaadut, joita voi käyttää tai jotka ovat ”huonompia” kuin muut. Eli se, että kerrottaisiin konkreettinen esimerkki, tekisi kohdasta ymmärrettävämmän sekä välttyttäisiin lukijan hämmentämiseltä. Hämmennystä aiheuttaa myös esimerkin 58 virke, jossa kehoitetaan ajoneuvon omistajaa vaihdattamaan esimerkiksi moottoriöljyt ja öljysuodatin. Tämä antaa kuvan siitä, ettei kyseisiä asioita voisi

vaihtaa itse kotona, vaikka olisi siihen vaadittavat taidot ja työvälineet. Omasta kokemuksestani voin sanoa, että öljysuodattimen vaihto onnistuu kotioloissa samalla tavalla kuin korjaamossa, joten vaihtaisin vaihdattaa-verbin vaihda-verbiksi.

(58) *Lassen Sie z.B. Luftfilter, Motoröl und Ölfilter bei erschwerten Betriebsbedingungen öfter wechseln und die Reifen öfter überprüfen.*

Kohta, joka rikkoo sekä ymmärrettävyyden että tekstin ja tosielämän vastaavuutta, on kohta, jossa kerrotaan erään kylmäaineen olevan ympäristöystävällistä. Asia ei pidä ollenkaan paikkaansa, koska mikään ajoneuvon kylmäaine ei ole ympäristöystävällistä tai hyväksi otsonikerrokselle. Esimerkissä 59 kerrotulle kylmäaineelle on jo luotu korvaaja, koska kyseinen R134a-kylmäaine on haitallista ympäristölle (Darment n.d.). Tämä rikkoo erittäin räikeästi ymmärrettävyyttä, mutta samalla se heikentää luottamusta Mercedes-Benzia kohtaa, koska yritys valehtelee käyttäjille ja kuluttajille antamalla väärää tietoa. Ainoa ratkaisu tämän ongelman korjaamiseksi olisi poistaa koko virke.

(59) *Die Kühlung mit Lufttrocknung benutzt das Kältemittel R134a. Dieses Kältemittel ist frei von FCKW, also unschädlich für die Ozonschicht*

Useimmissa osioissa esitetään kuvia havainnollistamaan ohjeita, mutta renkaista ja vanteista kertovassa tekstissä tehdään poikkeus tähän. Siinä neuvotaan vararenkaan täyttämistä, ja siinä neuvotaan ottamaan venttiilin hattu, *Ventilainsatz*, pois ennen renkaan täyttämistä. Tässä kohdassa olisi hyvä käyttää kuvaa, jossa havainnollistetaan, missä venttiilin hattu on tai miltä e näyttää. Kaikki auton käyttäjät eivät välttämättä tiedä, mikä on venttiilin hattu, joten vararenkaan täyttö saattaa vaikeutua, koska käyttöohjekirjassa ei ole kuvaa neuvomassa.

Suomenkielisessä tutkimusaineistossa ymmärrettävyyden heuristiikkaa rikkovat sekä sanatason valinnat että virkkeiden rakenteelliset seikat. Moni sisällöllisesti heuristiikkaa rikkova asia on käsitelty jo luvun alussa, joten en koe tarpeelliseksi käsitellä täysin samoja asioita ja antaa samoja esimerkkejä tässä luvussa. Sen takia tässä luvussa keskityn käsittelemään enimmäkseen sana- ja lausetason käytettävyysoongelmia enkä niinkään keskity enää sisällöllisiin ongelmiin.

Kaikissa suomenkielisen tutkimusaineiston osioissa toistuu *huolehtia*-verbi. Sitä käytetään usein kertomaan, että jonkin asian pitää olla jollain tavalla tehty tai jotain asiaa ei saa tehdä. Minusta *huolehtia* ei sanana sovi kertomaan ohjeita tai kieltoja, koska se liittyy enemmän huolehtimiseen eikä niinkään asioiden tekemiseen. Minusta kyseinen verbi ei kerro tarpeeksi vahvasti, mitä saa tehdä ja mitä ei. Toinen hieman epätavallinen verbivalinta tekstissä on *huomioida*. Myös sen avulla kerrotaan, mitä saa tehdä ja mitä ei. Esimerkeissä 60, 61, 62, 63,

64 ja 65 havainnoidaan näiden kahden verbin käyttöä. Kaksi ensimmäistä esimerkkiä on otettu vanteista ja renkaista kertovasta tekstistä, esimerkki 76 on ilmastointia käsittelevästä tekstistä ja loput esimerkit esiintyvät Huolto ja hoito -tekstissä. Koska verbejä *huolehtia* ja *huomioida* esiintyy todella paljon tekstissä, olen päättänyt merkitä niiden rikkovan ymmärrettävyyden heuristiikkaa vain kerran, jotta todellinen käytettävyysohjelmien laajuus pysyisi selkeänä.

**(60)** *Huolehdi*

- että sivulasit ja kattoluukku ovat kokonaan suljettuina
- että tuuletuksen/lämmityksen puhallin on kytketty pois päältä (OFF-näppäin on painettuna)
- että lasinpyyhkimien katkaisin on asennossa 0

**(61)** Jos autoon, jossa on teräspeltivanteet, asennetaan lumiketjut, *huolehdi*, että pölykapselit irrotetaan kustakin pyörästä ennen lumiketjujen asentamista.

**(62)** *Huolehdi*, ettei mikään tutki auton sisätilan suuttimia ja tuuletusrilöitä.

**(63)** *Huomioi* tässä tapauksessa, että asennetun tilapäisvarapyörän kohdalla näytetty arvo ei vastaa tilapäisvarapyörän senhetkistä todellista rengaspainetta.

**(64)** *Huomioi*, että renkaiden alareunan ja maanpinnan välinen etäisyys saa olla enintään 3 cm.

**(65)** Tarkista uuden renkaan rengaspaine ja sovita se tarvittaessa. *Huomioi* suositeltu rengaspaine.

Kuten mainitsin aiemmassa kappaleessa, minusta *huolehdi*- ja *huomioi*-sanat eivät kerro tarpeeksi selkeästi ja ytimekkäästi, mitä saa tehdä ja mitä ei. Minusta tuntuu omituiselta, että pitää esimerkiksi *huomioida* rengaspaine. Se ei kuulosta kovinkaan suomalaiselta eikä se kerro tarpeeksi ymmärrettävästi, että oikeanlaista rengaspainetta on ehdottomasti noudatettava. Parannusehdotukseni olisi se, että verbien tilalla käytettäisiin esimerkiksi *tarkista* tai *varmista*. Samalla lauserakenteita kannattaisi muuttaa. Parannusehdotus esimerkkiin 62 olisi *varmista, ettei mikään tuki auton sisätilan suuttimia ja tuuletusrilöitä*” ja esimerkistä 63 poistaisin ensimmäisen lauseen kokonaan, jolloin ehdotukseni olisi ”*asennetun tilapäisvarapyörän kohdalla näytetty arvo ei vastaa tilapäisvarapyörän senhetkistä todellista rengaspainetta.*”

Ymmärrettävyysohjelman aiheuttaa myös konepellin sulkemisen ohjeessa oleva *heilauttaa*-verbi (esimerkki 66). Tässä kohdassa rupesin miettimään, että onko kyseessä saksankielisen lähdetekstin interferenssiä, koska auton konepeltiä ei kuulu heilauttaa kiinni, vaan se ns. pudotetaan alas, jolloin se menee kiinni. Saksankielisessä tutkimusaineistossa ei käytetä

*heilauttaa*-verbiä, joten kyseessä ei ole saksan kielen vaikutus, vaan kääntäjän tai kääntäjien valinta. *Heilauttaa*-verbi aiheuttaa tulkinnanvaraisuutta: on eri asia pudottaa jokin tai antaa jonkin pudota kuin heilauttaa sitä. Heilautuksessa käytetään enemmän voimaa kuin pudottamisessa, jolloin jokin saattaa mennä rikki liian suuresta voimasta.

(66) Laske konepeltiä alemmas ja *heilauta* se noin 20 cm:n korkeudelta kiinni.

Tämän virkkeen kohdalla muuttaisin *heilauta* pudottamiseksi: ”*pudota se noin 20 cm:n korkeudelta kiinni*”. *Pudottaa*-verbiä käytetään muun muassa Fordin verkkosivujen (n.d.) neuvontaosiossa ja *anna pudota* -muotoa käytetään Opel Vivaron ohjekirjassa vuodelta 2014. Minusta *pudottaa*-verbi sopii tyyllillisesti paremmin tuohon sekä myös sen takia, että sitä käytetään rinnakkaisteksteissä.

Esimerkeissä 67 ja 68 havainnoidaan kahta muuta sanatason käytettävyysongelmaa eli sanoja *kyseinen* ja *epäedullinen*. Esimerkki 67 on otettu käyttöaineita ja täyttömääriä koskevan tekstin eräästä informaatiolaatikosta, jossa kerrotaan E10-polttonesteen sopivuudesta. Käytettävyysongelman luo *kyseinen auto*, sillä sen merkitystä ei selitetä mitenkään eli lukija ei voi tietää, mikä on kyseinen auto. Jos sillä tarkoitetaan Mercedes-Benzin E-sarjan 2009–2013-korimallisarjan autoa, pitäisi se mainita, koska muuten merkitys jää pimentoon.

(67) E10-polttoneste sisältää jopa 10 % bioetanolia. E10-polttomeste soveltuu käytettäväksi *kyseisessä* autossa.

(68) Kaukosäätimen pisin toimintasäde on noin 300 metriä. Kantamaa lyhentävät

- kaukosäätimen *epäedullinen* sijainti autoon nähden

*Epäedullinen* liittyy auton kaukosäätimen sijainnista kertovaan kohtaan, jossa kerrotaan kaukosäätimen epäedullisen sijainnin lyhentävän kaukosäätimen kantamaa. *Epäedullinen* on sillä tavalla ymmärrettävä adjektiivi, että se kertoo kaukosäätimen huonosta sijainnista, mutta minusta tuo *epäedullinen* pitäisi tarkentaa. Lukija ei välttämättä ymmärrä, mitä *epäedullinen* käytännössä tarkoittaa. Tarkoittaako se sitä, että kaukosäätimen edessä on jokin este? Onko *epäedullinen sijainti* taskussa tai laukussa? Tämä vaatisi tarkennusta, sillä kyseinen adjektiivi on tulkinnanvarainen.

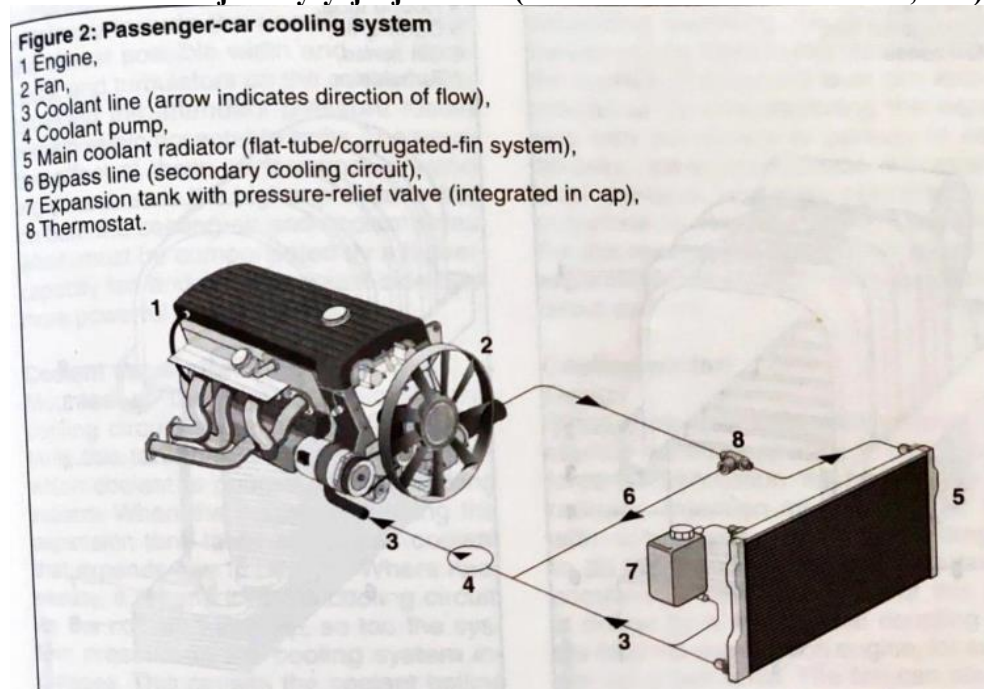
Seuraava heuristiikkaa rikkova kohta (esimerkki 69) rikkoo montaa muutakin heuristiikkaa, muun muassa informaation johdonmukaisuutta sekä tekstin ja tosielämän vastaavuutta. Kerron kohdasta tässä luvussa, koska minusta se rikkoo eniten ymmärrettävyyttä, sillä siinä annetaan väärää tietoa, joka aiheuttaa väärinymmärryksiä. Ajoneuvon moottorin ja jäähdyttimen välissä ei ole toista jäähdytintä, vaan puhallin. Esimerkin alla oleva kuva havainnollistaa tätä. Kuvassa

numero viisi on jäähdytin ja numero kaksi, jota käyttöohjekirja väittää jäähdyttimeksi, on tuuletin. Moottori on numero yksi. Jäähdyttimen ja moottorin välissä ei ole toista jäähdytintä. Anonyyminä pysyttelevän ajoneuvoinsinöörin<sup>8</sup> mukaan, tekstissä pitäisi lukea *puhallin*, koska puhallin voi käynnistyä itsestään, vaikka virtalukossa ei ole avainta (Henkilökohtainen tiedonanto 14.4.2020).

- (69) Jäähdyttimen ja moottorin välissä oleva *jäähdytin* voi käynnistyä itsestään myös, vaikka avain on poistettu virtalukosta.

Alla on vielä kuva auton jäähdytysjärjestelmästä. Siitä huomaa, että jäähdyttimen sijasta puhallin (*fan*) sijaitsee jäähdyttimen (*main coolant radiator*) ja moottorin (*engine*) välissä.

### Kuva 8. Auton jäähdytysjärjestelmä (Automotive Handbook 2014, 469)

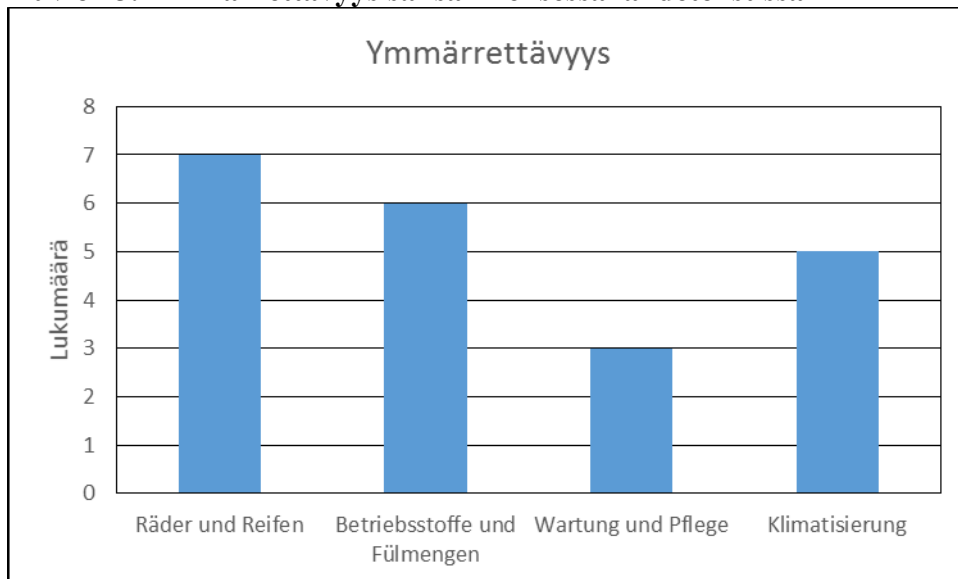


Ymmärrettävyyden heuristiikkaa rikotaan listani heuristiikoista ylivoimaisesti eniten, 26 kertaa. Eniten sitä rikotaan Vanteet ja renkaat -tekstissä, jossa ymmärrettävyyteen liittyviä käytettävyyssongelmia on 26 kappaletta. Käytettävyyssongelmat jakautuvat neljän tekstin välille suhteellisen tasapuolisesti. Taulukossa havainnollistetaan rikottujen heuristiikkojen määrää.

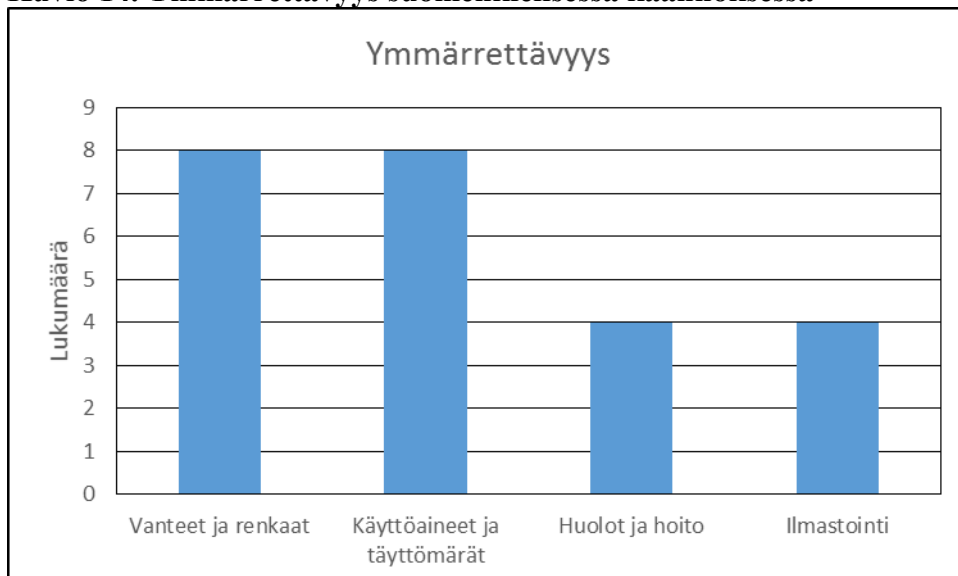
<sup>8</sup> Kysymyksiä auton toiminnasta. Yksityinen sähköpostiviesti 10.4.2020. Viestin saaja: Satu Kuttila.



**Kuvio 13. Ymmärrettävyys saksankielisessä lähdetekstissä**



**Kuvio 14. Ymmärrettävyys suomenkielisessä käännöksessä**



## 6.7 Tekstin ja tekstilajin vastaavuus

Listani viimeinen heuristiikka koskee tekstin ja tekstilajin vastaavuutta. Teksti vastaa tekstilajia, jos tekstin piirteet noudattavat tekstilajin konventioita sekä jos tekstin kieli sopii tekstilajin rekisteriin. Heuristiikkaa rikotaan ainoastaan kaksi kertaa, joten ensin käsittelen näitä kahta kohtaa, minkä jälkeen siirryn kertomaan esimerkkejä kohdista, jotka noudattavat tekstin ja tekstilajin vastaavuutta.

Saksankielisissä käyttöohjeissa on suotavaa teititellä lukijaa sekä verbit ovat perusmuodossa eivätkä esimerkiksi käskymuodossa. Koska kyseessä on ajoneuvon käyttöohjekirja, on

huomioitava myös tyypillisen käyttöohjekirjan piirteet ja verrattava niitä materiaalisissa esiintyviin piirteisiin.

Ensimmäinen heuristiikkaa rikkova kohta on väärä informaatio, joka annetaan kylmäaineen R134a ympäristöystävällisyydestä. Tämä asia käsitellään jo luvussa 6.6, joten en koe tarpeelliseksi käsitellä samaa asiaa uudelleen. Toinen kohta, joka mielestäni rikkoo heuristiikkaa, on *Reifen und Räder* -tekstissä, jossa kerrotaan korroosiosta vanteissa. Käyttöohjeet sisältävät paljon termejä ja jotkut niistä olisi hyvä selittää auki. Näin ohjeistaa myös Turvallisuus- ja kemikaalivirasto oppaassaan (n.d.), joka kertoo tuotteiden käyttöohjeiden merkinnöistä. *Korroosio*-termi joka pitäisi avata, koska kaikki eivät voi tietää, mitä se tarkoittaa.

Saksankielisessä lähdetekstissä teititellään lukijaa koko ajan, mikä on merkki tekstin ja tekstilajin vastaavuudesta. Missään vaiheessa lukijaa ei sinutella. Esimerkeissä 70 ja 71 havainnoidaan, että teitittelyä esiintyy sekä varoituksissa että ohjeistuksissa ja informaatiolaatikoissa. Esimerkeissä olisi mahdollista käyttää muun muassa passiivia, joka olisi ymmärrettävää, mutta silloin se rikkoisi tekstin ja tekstilajin vastaavuuden heuristiikkaa eli ei olisi tyypillinen käyttöohje. Kyseiset virkkeet voisi kirjoittaa myös sinä-muodossa, jolloin ne olisivat yhtä ymmärrettäviä kuin nyt, mutta myös silloin ne rikkoisivat listani seitsemättä heuristiikkaa. Tällöin saksankieliselle lukijalle saattaa tulla vähäpätöinen ja halveksuttu olo, koska he ovat tottuneet teitittelyyn ja yhtäkkinen sinuttelu saattaisi tuntua oudolta.

(70) *Stellen Sie die Temperatur auf 22 °C.*

(71) Weitere Informationen zu Rädern und Reifen *erhalten Sie* in jeder qualifizierten Fachwerkstatt.

Saksankielisissä käyttöohjeissa on yleistä, että käskyissä ja kehotuksissa käytetään perusmuotoa eikä suoranaisesti käskymuotoa. Myöskään passiivin käyttö ei ole yleistä. Esimerkeissä 72, 73 ja 74 havainnoidaan tätä perusmuodon käyttöä erilaisissa ”askel askeleelta -ohjeissa”. Näissä kohdissa olisi mahdollista käyttää myös *Sie*-muotoa, mutta yritys on tehnyt päätöksen käyttää perusmuotoa. Tärkeintä on, että muotoa käytetään johdonmukaisesti eli jokaisessa ohjeessa esitetään asiat verbin perusmuodossa.

(72) Den Schlüssel im Zündschloss auf Stellung 2 *drehen*.

Auf die Taste AUTO *drücken*.

Die taste (11) nach oben oder unten *drücken* und die entsprechende Stufe *wählen*.

(73) Das Fahrzeug auf festem, rutschsicherem und ebenem Untergrund *abstellen*.

Die Feststellbremse *feststellen*.

Die Vorderräder in Geradeausstellung *bringen*.

Das Getriebe in Stellung P *bringen*.

- (74) Wenn der Ölstand bis auf die MIN-Markierung (3) oder darunter gesunken ist, 1,0 Liter Motoröl *nachfüllen*.

Ajoneuvon käyttöohjekirjan tyypillisiin piirteisiin kuuluu kertoa tarvittavat asiat, jotka ovat ajoneuvon käyttäjän kannalta relevantteja. Luvussa 3.4 kerrotaan asioista, jotka olisi hyvä sisällyttää käyttöohjekirjaan. Luvussa mainitaan muun muassa renkaiden vaihto, painikkeiden ja katkaisijoiden ohjeet, öljynvaihto, oikeanlaisen polttoaineen käyttö sekä nesteiden vaihto ja tarkastus. Nykyään ajoneuvojen käyttöohjekirjoja on laajalti saatavissa internetissä sekä ladattavina sovelluksia, mikä on huomioitu analyysissä. Koska tutkimukseni analyysi ei kohdistu koko käyttöohjekirjaan, en voi antaa kokonaisvaltaista kuvaa materiaalin rakenteesta ja sisällöstä, mutta käsiteltävien osioiden analyysistä saa jo kattavan kuvan käyttöohjekirjan piirteistä ja tyylistä.

Kuten mainitsin aiemmin, monet käyttöohjekirjat on nykyään saatavilla internetissä sekä esimerkiksi älypuhelimien ladattavina sovelluksina. Analysoitava materiaali on saatavilla verkossa Mercedes-Benzin internet-sivuilla sekä ainakin Android-käyttöjärjestelmää käyttäviin älypuheliin on saatavilla ilmainen sovellus, jossa on saatavilla samat käyttöohjekirjat kuin verkossa. Myös tällä tavalla tutkimusmateriaali noudattaa tekstilajin vastaavuutta.

Suomenkielisessä käännöksessä tekstin ja tekstilajin välistä vastaavuutta rikotaan kolme kertaa. Kyseisiä kohtia on käsitelty jo aiemmissa luvuissa, koska ne rikkovat myös muita heuristiikkoja, joten tässä alaluvussa kerron esimerkkejä kohdista, jotka noudattavat listani seitsemättä eli viimeistä heuristiikkaa.

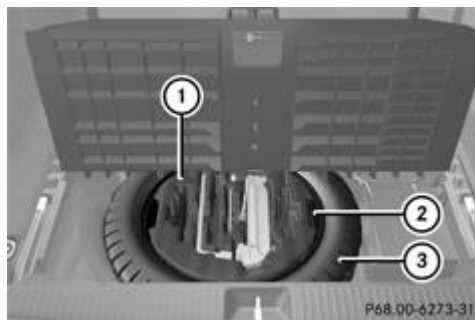
Kuten luvussa 6.2 kerrotaan, käyttöohjeen piirteisiin kuuluvat muun muassa aktiivimuodon käyttö, yksinkertainen esitystapa, erikoisterminologian käytön välttäminen sekä kuvien antaminen. Annan esimerkkejä jokaisesta tekstistä, jotta käyttöohjekirjan ja tekstilajin vastaavuudesta saisi mahdollisimman laajan kuvan.

Aktiivimuotoja käytetään oikeastaan koko ajan eikä passiivimuotoja käytetä ollenkaan. Esimerkit 75, 76, 77, 78 ja 79 havainnoivat aktiivimuotojen käyttöä erilaisissa käyttöohjekirjan kohdissa. Esimerkki 75 on otettu Vanteet ja renkaat -tekstin varoituslaatikosta, jossa neuvotaan vararenkaan täyttämistä. Esimerkissä 76 havainnoidaan aktiivimuodon käyttöä informaatiolaatikossa, joka sijaitsee käyttöaineita ja täyttömääriä koskevassa tekstissä. Ympäristöön liittyvän huomautuksen aktiivimuoto esitetään esimerkissä 77. Leipätekstin

aktiivimuotoja esitetään esimerkeissä 78 ja 79. Kyseiset esimerkit on otettu ilmastoinnista kertovasta tekstistä.

- (75) Täytä kokoontaittuva vararengas renkaantäyttökompressorin avulla ennen auton laskemista alas. Muutoin vanne voi vaurioitua.
- (76) Tankkaa autoon vain dieselpolttonestettä, joka täyttää eurooppalaisen normin EN590 vaatimukset tai on vastaavanlaatuista. Polttoneste, joka ei täytä normin EN 590 vaatimuksia, voi lisätä kulumista ja vaurioittaa moottoria sekä pakokaasujen puhdistusjärjestelmää.
- (77) Hävitä öljyiset ja rasvan kyllästämät rievut ongelmajätekeräyksen kautta.
- (78) Takalasin lämmitys kuluttaa paljon virtaa. Kytke tämän vuoksi takalasin lämmitys pois päältä, kun takalasi on kirkas. Muutoin takalasin lämmitys kytkeytyy vasta muutaman minuutin kuluttua automaattisesti pois päältä.
- (79) Ilmastointi on toimintavalmis vain moottorin käydessä. Se toimii optimaalisesti vain silloin, kun sivulasit ja katto ovat ajon aikana kiinni.

Kuten tämän alaluvun alussa mainitaan, myös kuvien antaminen on käyttöohjeelle tyypillinen piirre. Kuvia on tässä käyttöohjekirjassa paljon. Ne havainnollistavat ohjeita sekä kertovat esimerkiksi missä mikäkin näppäin sijaitsee tai miten auton rengas vaihdetaan. Niiden avulla lukijan on helppo ymmärtää, mitä tekstissä tarkoitetaan ja miten tekstin antamia ohjeita voi noudattaa. Esimerkeissä 80, 81 ja 82 näytetään kuvia, joita suomenkielisessä käännöksessä esiintyy. Esimerkin 81 kuvassa näytetään, missä tilapäisvarapyörä sijaitsee sekä havainnoidaan, missä mikäkin tekstissä mainittu osa sijaitsee. Toisessa esimerkissä neuvotaan, mitä eri näyttöön tulevat viestit tarkoittavat ja viimeisessä kuvassa näytetään, missä ajojärjestelmien tunnistimet ovat.



- (80) Ota työkalukotelo (1) tartuntasyvennyksestä (2) esille. Ota Minispare-tilapäisvarapyörä tai kokoontaittuva vararengas (3) esille.

	Lähtöaika on aktivoitu. Lähtöaika näkyy näytössä kellonaikana.
	Lähtöaika on aktivoitu. Seisontatuuletus on valittuna. Lähtöaika näkyy näytössä kellonaikana.
	Lähtöaika on aktivoitu. Lisälämmitys on valittuna. Lähtöaika näkyy näytössä kellonaikana.

(81)

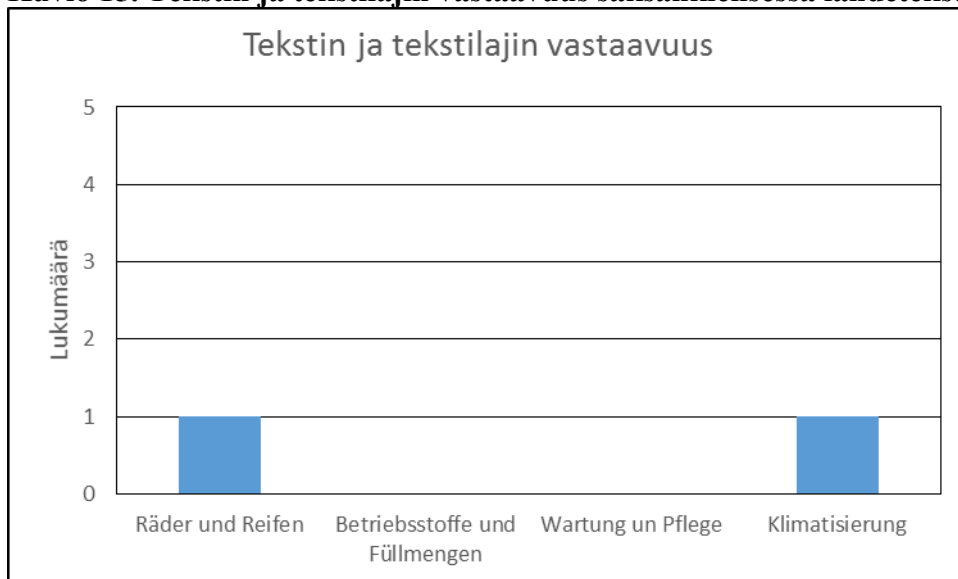


(82)

Puhdista ajojärjestelmien tunnistimet (1)vedellä, autoshampoolla ja pehmeällä liinalla.

Heuristiikkaa rikotaan vain kaksi kertaa, mutta alla olevaan taulukkoon on silti koottu yhteenvedona rikottujen heuristiikkojen määrät sekä se, missä tekstissä niitä rikotaan. Kuten siitä huomaa, heuristiikkaa rikkovissa teksteissä sitä rikotaan sama määrä eli molemmissa kerran.

**Kuvio 15. Tekstin ja tekstilajin vastaavuus saksankielisessä lähdetekstissä**



**Kuvio 16. Tekstin ja tekstilajin vastaavuus suomenkielisessä käännöksessä**



## 7 Tulokset ja päätelmät

Tässä luvussa kerron, kuinka tutkimusaineiston käytettävyysohjelmien määrä muuttui kääntämisen jälkeen. Esittelen rikottavien heuristiikkojen lukumäärät sekä esitän, kuinka paljon missäkin tutkimusaineiston osioissa rikotaan heuristiikkoja. Esitän myös taulukot tutkimusaineiston käytettävyysohjelmista, jotta tutkielman tuloksista saa kokonaisvaltaisen kuvan. Tämän jälkeen tarkastelen sitä, kuinka oma heuristiikkalistani sopi analyysin tekoon.

Saksankielisessä lähdetekstissä esiintyy yhteensä 49 käytettävyysohjelmää. Eniten rikotaan ymmärrettävyyden heuristiikkaa, jota rikotaan 20 kertaa. Toiseksi eniten rikotaan oleellisten asioiden esittämistä, jota rikotaan 15 kertaa. Vähiten rikotaan tekstin ja tosielämän heuristiikkaa sekä selkeän kielen heuristiikkaa, joita ei rikota kertaakaan. Eniten käytettävyysohjelmia on ilmastoinnista ja huollosta ja hoidosta kertovissa osioissa, joissa molemmissa heuristiikkoja rikotaan 14 kertaa. Vanteista ja renkaista kertovassa osiossa käytettävyysohjelmia esiintyy 12 kappaletta ja käyttöaineista ja täyttömääristä kertovassa tekstissä niitä on 9.

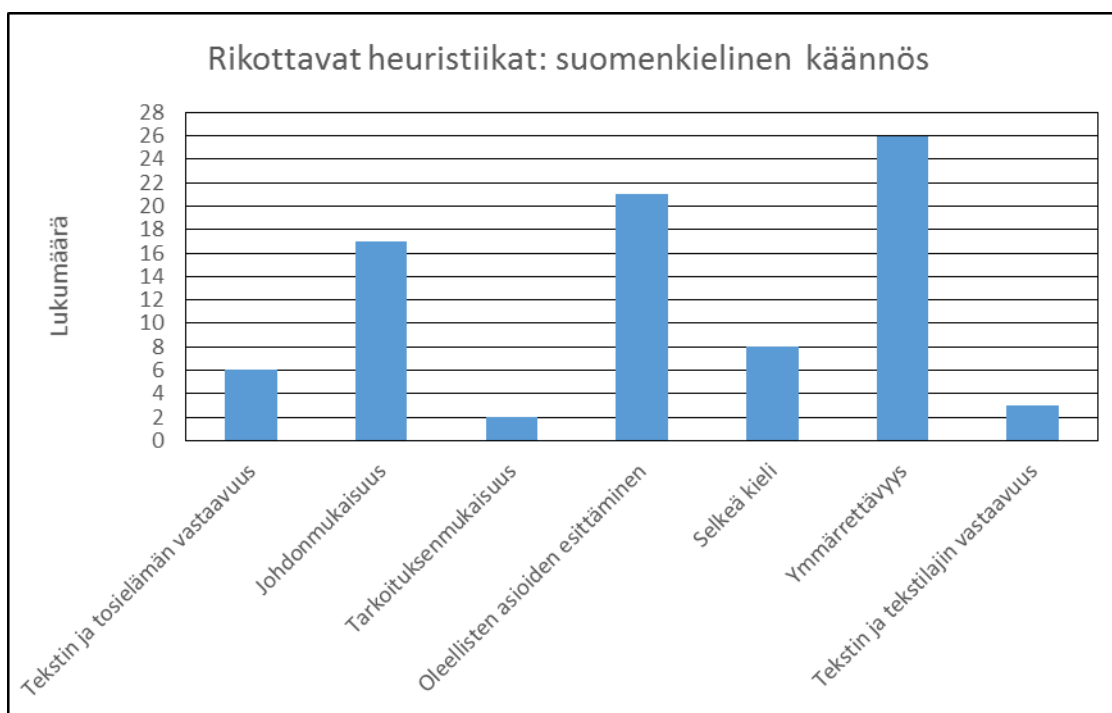
Suomenkielisessä käännöksessä käytettävyysohjelmia on enemmän kuin sen saksankielisessä lähdetekstissä, 83 kappaletta. Kuten saksankielisessä lähdetekstissä, myös suomenkielisessä aineistossa rikotaan eniten ymmärrettävyyden heuristiikkaa, jota rikotaan 26 kertaa. Niin ikään oleellisten asioiden esittäminen on heuristiikoista toiseksi yleisin, jota rikotaan. Siihen liittyviä käytettävyysohjelmia on 21 kappaletta. Eniten käytettävyysohjelmia on vanteista ja renkaista kertovassa osiossa, jossa heuristiikkoja rikotaan yhteensä 25 kertaa. Huoltoa ja hoitoa koskevassa osiossa käytettävyysohjelmia on toiseksi eniten, 24 kappaletta. Käyttöaineet ja täyttömäärät -tekstissä on 19 käytettävyysohjelmää ja ilmastoinnista kertovassa tekstissä niitä on 15 kappaletta.

Alla esitetään kuviot rikottujen heuristiikkojen määristä tutkimusaineistossa.

**Kuvio 17. Rikottavien heuristiikkojen määrät saksankielisessä lähdetekstissä**



**Kuvio 18. Rikottavien heuristiikkojen määrä suomenkielisessä käännöksessä**



Analyysin pohjalta voi tehdä johtopäätöksen, että sekä saksan- että suomenkielisessä tutkimusaineistossa esiintyy käytettävyyso ongelmia. Kääntämisen jälkeen ongelmat lisääntyivät. Käännöksessä olevat ongelmat esiintyvät jo lähdetekstissä, ja sen lisäksi kohdetekstissä esiintyy uusia käytettävyyso ongelmia, joita ei ollut lähdetekstissä. Tästä voi päätellä, että kääntäjä voi vaikuttaa tekstien käytettävyyteen negatiivisella tavalla. Uudet käytettävyyso ongelmat koskivat enimmäkseen sanavalintoja.



Seuraavaksi pohdin luomani heuristiikkalistan soveltuvuutta tähän analyysiin. Oma heuristiikkalistani soveltui hyvin analyysin tekoon, sillä sen avulla löysin yleisesti ottaen monipuolisia käytettävyysoongelmia. Myös luomani tukikysymykset sopivat analyysiin hyvin, koska ne auttoivat pohtimaan, että mitä eri heuristiikkoja tutkimusaineiston kohdat rikkovat. Ainoa heuristiikka, jonka muuttaisin, on tarkoituksenmukaisuuden heuristiikka. Yhdistäisin sen oleellisten asioiden esittämisen heuristiikkaan, koska kaikki tarkoituksenmukaisuutta rikkovat kohdat rikkovat myös oleellisten asioiden esittämistä. Tarkoituksenmukaisuutta oli yksinään hieman hankala analysoida, koska se on niin lähellä oleellisten asioiden esittämistä. Sitä ei myöskään rikota aineistossa paljon, joten se on turha pitää omana heuristiikkanaan.

Loppuun haluan sanoa, että varsinkin kirjoitusvirheiden kohdalla rupesin pohtimaan, että käyttääkö Mercedes-Benz hyvin koulutettuja kääntäjiä vai palkkaako se kouluttamattomia kääntäjiä huomattavasti pienemmällä palkalla kääntämään tekstejään. Ihmettelen asiaa, koska omilla opinnoillani on opetettu muun muassa suomen kielen pilkutussäännöt sekä ajatusviivan käyttö. Käyttöohjekirja ei anna kirjoitusvirheiden takia kovin hyvää kuvaa yrityksestä, sillä vaikka yritys valmistaa muun muassa autoja, on sen panostettava jokaiseen osa-alueeseensa, eli myös teksteihin.

## Tutkimusaineisto

Mercedes-Benz. Betriebsanleitung Interaktiv n.d. Saatavilla: [http://www4.mercedes-benz.com/manual-cars/ba/cars/w212/de/manual\\_base.shtml](http://www4.mercedes-benz.com/manual-cars/ba/cars/w212/de/manual_base.shtml) [Luettu 2.12.2019]

Mercedes-Benz. Interaktiivinen käyttöohjekirja n.d. Saatavilla: [http://www4.mercedes-benz.com/manual-cars/ba/cars/w212/fi/manual\\_base.shtml](http://www4.mercedes-benz.com/manual-cars/ba/cars/w212/fi/manual_base.shtml) [Luettu 2.12.2019]

## Lähteet

ADAC 2019. Pannenstatistik 2019: Zuverlässigkeits-Hitliste. Saatavilla: <https://www.adac.de/rund-ums-fahrzeug/unfall-schaden-panne/adac-pannenstatistik/>. [Luettu: 7.2.2020]

Admin 2017. The Vehicle Owner's Manual is Your Best Friend. Saatavilla: <https://www.autosimple.com/blog/vehicle-owners-manual/>. [Luettu: 9.1.2020]

Arntz, Reiner 2001. *Fachbezogene Mehrsprachigkeit in Recht und Technik*. Hildesheim: Georg Olms Verlag.

Autoalan tiedotuskeskus 2019. Henkilöautojen ensirekisteröinnit segmenteittäin. Saatavilla: <http://www.aut.fi/tilastot/ensirekisteroinnit/segmenttitilastot>. [Luettu: 9.1.2020]

Autoverohaku 2020. Autoveropäätökset. Saatavilla: <http://www.autoverohaku.fi/>. [Luettu: 10.1.2020]

Bosch Automotive Handbook 2014. 9. painos. Gerlingen: Robert Bosch GmbH.

Darment n.d. R513A kylmäaine täsmäisku R134a:n korvaajaksi. Saatavilla: <https://darment.fi/kylmaaine/r513a/>. [Luettu 20.3.2020]

Geiger, Thomas 2014. Die Bedienungsanleitungen fürs Auto wird digital. Saatavilla: <https://www.welt.de/motor/article127017086/Die-Bedienungsanleitung-fuers-Auto-wird-digital.html>. [Luettu: 9.1.2020]

Göpferich, Susanne 1998. *Interkulturelles Technical Writing. Fachliches adressatengerecht vermitteln*. Tübingen: Gunter Narr Verlag Tübingen.

Harju, Anna 2008. *Kääntäjä käyttöohjeiden käytettävyyden parantajana*. Tampereen yliopisto, pro gradu –tutkielma. Saatavilla: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/78786/gradu02365.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. [Luettu: 25.2.2020]

- Horn-Helf Brigitte 1999. *Technisches Übersetzen in Theorie und Praxis*. Tübingen: A. Rancke Verlag Tübingen und Basel.
- Heikkilä, Henna 2006. Tilannetutkimus. Teoksessa Saila Ovaska, Anne Aula & Päivi Majaranta (toim.), *Käytettävyyystutkimuksen menetelmät*. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy, 79–98.
- Kainulainen, Jari 2018. Selvitys paljastaa: tällä automerkillä on ylivoimaisesti paras maine Suomessa. Saatavilla: <https://www.marmai.fi/uutiset/selvitys-paljastaa-talla-automerkillä-on-ylivoimaisesti-paras-maine-suomessa/c13dce46-0a91-317f-8316-98e6c8df11cd>. [Luettu: 9.1.2020]
- Kielilaki 6.6.2003/423. Finlex. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kielilaki#L7P34>. [Luettu: 12.2.2020]
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2017. Käyttöohjeet. Saatavilla: <https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Viat-viivastykset/kayttoohjeet/>. [Luettu: 20.1.2020]
- Korvenranta, Heta 2006. Asiantuntija-arvioinnit. Teoksessa Saila Ovaska, Anne Aula & Päivi Majaranta (toim.), *Käytettävyyystutkimuksen menetelmät*. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy. 111–124.
- Kosonen, Katri 2006. Käytettävyyystutkimuksen menetelmien vertailu. Teoksessa Saila Ovaska, Anne Aula & Päivi Majaranta (toim.), *Käytettävyyystutkimuksen menetelmät*. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy, 313–330.
- Kuluttajaturvallisuuslaki 22.7.2011/920. Finlex. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110920?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kuluttajaturvallisuuslaki>. [Luettu: 12.2.2020]
- Nettiauto. Tarkka haku 2020. Saatavilla: [https://www.nettiauto.com/advSearch.php?qs=Y&id\\_domicile=0](https://www.nettiauto.com/advSearch.php?qs=Y&id_domicile=0). [Luettu: 28.2.2020]
- Nickl, Markus 2001. *Gebrauchsanleitungen. Ein Beitrag zur Textsortengeschichte seit 1950*. Tübingen: Gunter Narr Verlag Tübingen.
- Nielsen, Jakob 1993a. *Hypertext & Hypermedia*. Cambridge: Academic Press.
- Nielsen, Jakob 1993b. *Usability Engineering*. Cambridge: Academic Press.

- Outstanding cars. Mercedes-Benz E-Klasse AMG s.d. Saatavilla: <http://carsot.com/mercedes-benz/e-klasse-amg/mercedes-benz-e-klasse-amg-iv-w212-s212-2009-2013-sedan.html#>. [Luettu 4.4.2020]
- Ovaska, Saila, Anne Aula & Päivi Majaranta (toim.) 2006. *Käytettävyytustutkimuksen menetelmät*. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Purho, Vesa 2000. Heuristic Inspections for Documentation – 10 Recommended Documentation Heuristics. *STC Usability SIG Newsletter* 6 (4)
- Reiß, Katharina 1983. *Texttyp und Übersetzungsmethode. Der operative Text*. 2. painos. Heidelberg: Julius Groos Verlag.
- Rissanen, Anna 1997. Teknisten tekstien kääntämisessä esiintyviä ongelmia. Teoksessa *Kontrastiivinen tarkastelu kääntäjän apuna*. Korimo-Girod, Anna (toim.). Jyväskylä: Yliopistopaino. 117–123.
- SFS-EN 82079-1. 2012. Käyttöohjeiden laatiminen. Jäsentäminen, sisältö ja esittäminen. Osa 1: Yleiset periaatteet ja yksityiskohtaiset vaatimukset. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto.
- Schmitt, Peter A. 1999. *Translation und Technik*. Tübingen: Stauffenburg Verlag Brigitte Narr GmbH.
- Schmitt, Peter A. 2016. *Handbuch technisches Übersetzen*. Berlin: BDÜ Weiterbildungs- und Fachverlagsgesellschaft mbH.
- Schneiderman, Ben, Catherine Plaisant, Maxine Cohen, Steven Jacobs & Niklas Elmquist 2018. *Designing the User Interface. Strategies for Effective Human-Computer Interaction*. Lontoo: Pearson.
- Schriver, Karen A 1997. *Dynamics in Document Design*. Hoboken: Wiley Computer Publishing.
- Smith, Amy 2017. Usability First – Why Usability Design Matters to UI/UX Designers. Saatavilla: <https://uxplanet.org/usability-first-why-usability-design-matters-to-ui-ux-designers-9dfb5580116a>. [Luettu 20.2.2020]
- Stolze, Radegundis 2013. *Fachübersetzen – Ein Lehrbuch für Theorie und Praxis*. Berlin: Frank & Timme GmbH Verlag für wissenschaftliche Literatur.

- Suojanen, Tytti, Kaisa Koskinen & Tiina Tuominen 2012. *Käyttäjakeskeinen kääntäminen*. Saatavilla:  
[https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/66333/kayttajakeskeinen\\_kaantaminen\\_2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/66333/kayttajakeskeinen_kaantaminen_2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y). [Luettu: 25.2.2020]
- Suojanen, Tytti & Tiina Tuominen 2015. Käännösten käytettävyyden heuristinen arviointi. Teoksessa: D. Rellstab & N. Siponposki (toim.), *Rajojen dynamiikkaa, Gränsernas dynamik, Borders under Negotiation, Grenzen und ihre Dynamik. VAKKI-symposiumi XXXV 12.–13.2.2015*. VAKKI Publications 4. Vaasa. 270–280. Saatavilla:  
[http://www.vakki.net/publications/2015/VAKKI2015\\_Suojanen&Tuominen.pdf](http://www.vakki.net/publications/2015/VAKKI2015_Suojanen&Tuominen.pdf). [Luettu: 15.2.2020]
- Suokas, Juho 2016. Usability Methods in Translation Evaluation: Heuristic Evaluation and Usability. Saatavilla: [https://uefconnect.uef.fi/wp-content/uploads/2018/08/2016-Usability\\_Methods\\_in\\_Translation\\_Evaluation\\_1.pdf](https://uefconnect.uef.fi/wp-content/uploads/2018/08/2016-Usability_Methods_in_Translation_Evaluation_1.pdf). [Luettu: 11.2.2020]
- Tieteen Termipankki 2014. Anomalia. Saatavilla:  
<http://tieteentermipankki.fi/wiki/Nimitys:anomalia>. [Luettu: 27.1.2020]
- Tieteen Termipankki 2017. Konventio. Saatavilla:  
<https://tieteentermipankki.fi/wiki/Kielitiede:konventio>. [Luettu: 10.4.2020]
- Tieteen Termipankki 2020. Käännösstrategia. Saatavilla:  
<https://tieteentermipankki.fi/wiki/K%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6stiede:k%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6sstrategia>. [Luettu: 10.4.2020]
- Tieteen Termipankki 2016. Käännösvastine. Saatavilla:  
<https://tieteentermipankki.fi/wiki/K%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6stiede:k%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6svastine>. [Luettu: 27.1.2020]
- Tieteen Termipankki 2015. Kääntäjän kompetenssi. Saatavilla:  
[https://tieteentermipankki.fi/wiki/K%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6stiede:k%C3%A4%C3%A4nt%C3%A4j%C3%A4n\\_kompetenssi](https://tieteentermipankki.fi/wiki/K%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6stiede:k%C3%A4%C3%A4nt%C3%A4j%C3%A4n_kompetenssi). [Luettu: 10.4.2020]
- Tieteen Termipankki 2014. Reaalia. Saatavilla:  
<https://tieteentermipankki.fi/wiki/Nimitys:reaalia>. [Luettu: 27.1.2020]

Tieteen Termipankki 2014. Synonymia. Saatavilla:

<https://tieteentermipankki.fi/wiki/Nimitys:synonymia>. [Luettu: 27.1.2020]

Tieteen Termipankki 2014. Termi. Saatavilla:

<https://tieteentermipankki.fi/wiki/Nimitys:termi>. [Luettu 10.4.2020]

Tietotekniikan Termitalkoot 2015. Käytettävyys. Saatavilla:

<http://www.tsk.fi/tsk/termitalkoot/fi/node/266>. [Luettu: 25.2.2020]

Turvallisuus- ja kemikaalivirasto 2016. Tuotteiden käyttöohjeet ja turvallista käyttöä koskevat merkinnät. Saatavilla:

[https://tukes.fi/documents/10197/8647605/Tuotteiden\\_kaytto-ohjeet\\_opas.pdf](https://tukes.fi/documents/10197/8647605/Tuotteiden_kaytto-ohjeet_opas.pdf).  
[Luettu: 12.2.2020]

Traficom s.d. Henkilöautojen määräaikaikatsastukset malleittain 2017–2019. Saatavilla:

[http://trafi2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/TraFi/TraFi\\_\\_Katsastuksen\\_vikatilastot/010\\_kats\\_tau\\_101.px/?rxid=be066db8-da9d-4173-9b13-4ba58dbc84fd](http://trafi2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/TraFi/TraFi__Katsastuksen_vikatilastot/010_kats_tau_101.px/?rxid=be066db8-da9d-4173-9b13-4ba58dbc84fd). [Luettu: 10.1.2020]

Volvo Manual 2020. Saatavilla:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.volvocars.manual&hl=fi>.  
[Luettu: 10.1.2020]

Vuorela, Suvi 2006. Haastattelumenetelmät. Teoksessa Saila Ovaska, Anne Aula & Päivi Majaranta (toim.), *Käytettävyystutkimuksen menetelmät*. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy, 37–52

Weindl, Georg 2014. Auto-Bordbücher sind unterhaltsame Zeitzeugen. Saatavilla:

<https://www.welt.de/motor/article135309967/Auto-Bordbuecher-sind-unterhaltsame-Zeitzeugen.html>. [Luettu: 9.1.2020]

Wikipedia 2017. Korimalli. Saatavilla: <https://fi.wikipedia.org/wiki/Korimalli>. [Luettu: 10.4.2020]

## **Deutsche Kurzfassung**

Universität Tampere

Fakultät für Informationstechnologie und Kommunikationswissenschaften (ITC)

Mehrsprachige Kommunikation und Translationswissenschaft (Studienrichtung Übersetzen und Dolmetschen Deutsch)

KUTTILA, SATU: Gebrauchstauglichkeit in den Betriebsanleitungen von Mercedes-Benz. Eine heuristische Evaluierung.

Masterarbeit: 82 Seiten

Anhänge: 0 Seiten

Deutsche Kurzfassung: 13 Seiten

April 2020

### **1 Einleitung**

Wir begegnen Gebrauchsanleitungen fast jeden Tag. Man liest Betriebsanleitungen zum Beispiel dann, wenn man einen neuen Computer kauft oder wenn man etwas Neues kocht. Viele Leute bemerken es nicht, dass sie Betriebsanleitungen so oft benutzen, und manche denken, dass Betriebsanleitungen zu langweilig sind. Laut Schriver (1997, 213–2014) liest nur 15 % der Nutzer\_innen des Produkts die ganze Betriebsanleitung.

Die vorliegende Arbeit befasst sich mit der Gebrauchstauglichkeit der Betriebsanleitungen von Mercedes-Benz. Mein Ziel ist es, herauszufinden, ob die Gebrauchstauglichkeit eines deutschsprachigen Ausgangstextes sich nach dem Übersetzungsprozess in einen finnischsprachigen Text verändert und, falls die Gebrauchstauglichkeit sich verändert, wie und in welchem Ausmaß. Um herauszufinden, wie die Gebrauchstauglichkeit sich verändert, mache ich eine heuristische Evaluierung. Eine heuristische Evaluierung ist eine von vielen Methoden, mit denen man Gebrauchstauglichkeit analysieren kann. Um eine heuristische Evaluierung durchzuführen, muss man eine Liste von Heuristiken, das heißt von Regeln, machen. Mit den Heuristiken kann man die Gebrauchstauglichkeit eines Produkts und eines Textes anmessen. Meine Hypothese in dieser Arbeit ist es, dass die Gebrauchstauglichkeit sich mindestens halbwegs verändert, weil eine Übersetzung immer ein neuer Text ist, und es kann sein, dass der/die Übersetzer\_in einige Fehler oder Lösungen realisiert hat, die die Gebrauchstauglichkeit des Texts herabsetzen.

Die Gebrauchstauglichkeit von Texten haben Suominen (2018) und Harju (2008) in ihren Masterarbeiten analysiert. Harju (2018) betrachtet, wie der Übersetzer/die Übersetzerin die Gebrauchstauglichkeit der Texte verbessern kann. Suominens (2008) Schwerpunkt liegt in der Gebrauchstauglichkeit von Kochrezepten, die ins Finnische übersetzt worden sind.

Zum Untersuchungsmaterial gehören vier Teile der deutschsprachigen Betriebsanleitung und die Übersetzungen dieser Teile. Die Betriebsanleitung ist für die Mercedes-Benz E-Klasse von den Jahren 2009–2013 geschrieben. Die vier Teile, die in dieser Untersuchung analysiert werden, heißen auf Deutsch *Räder und Reifen, Betriebsstoffe und Füllmengen, Wartung und Pflege und Klimatisierung*. Die finnischsprachigen Übersetzungen heißen *Vanteet ja renkaat, Käyttöaineet ja täyttömäärät, Huolto ja hoito* und *Ilmastointi*.

Die Forschungsfragen lauten: verändert sich die Gebrauchstauglichkeit des Texts nach dem Übersetzungsprozess? Wenn ja, wie? Welche Unterschiede und Ähnlichkeiten gibt es zwischen den analysierenden Texten? Ist meine Liste von Heuristiken eine gute Methode diese Analyse zu machen?

## **2 Technische Texte**

Die Betriebsanleitungen von Autos gehören zu den technischen Texten (Göpferich 1998, 184). Dazu gehören auch zum Beispiel Handbücher, Protokollen und Berichte (Horn-Helf 1999, 153–155). Laut Göpferich (1998, 94) ist die Funktion der technischen Texte, Information über den Gebrauch des Produkts zu geben (Göpferich 1998, 94). Ich vermute, dass eine Funktion dieser Texte ist dennoch Information über die Garantie des Produkts zu geben, weil damit kann die Firma erzählen, ob ein zerbrochenes Produkt ersetzt werden kann.

### **2.1 Typische Elemente technischer Texte**

Laut Arntz (2001, 79) sind technische Texte ökonomisch. Es bedeutet, dass lange Wörter und Phasen abgekürzt werden und somit der Text kurz und prägnant geschrieben ist. Nach meiner Meinung kann man ökonomische Texte schneller lesen als lange Texte, die nicht ökonomisch sind. Ein weiteres typisches Element für die technischen Texte ist die hohe Menge von Termini (Horn-Helf 1999, 205). Laut Schmitt (2016, 346) sind Termini der technischen Texte ganz knapp.

Ein typischer technischer Text ist verständlich. Stolze (2012) hat vier Elemente der technischen Texte aufgelistet: die sprachliche Einfachheit, die Kohärenz, die Kürze und die Stimulanz. Sie sagt, dass diese vier Elemente den Text verständlich machen. (Stolze 2012, 231–232). Laut



Schmitt (2016, 348) sind die Elemente, die die Verständlichkeit zerstören können, zu lange Sätze und viele Nebensätze.

Technische Texte enthalten auch nonverbale Elemente, zu den zum Beispiel Bilder und Typografien gehören (Schmitt 2016, 426–427). Die nonverbalen Elemente können nach ihren Funktionen in fünf Kategorien gruppiert werden. Die fünf Funktionen sind die darstellende Funktion, die Organisationsfunktion, die interpretative Funktion, die transformierende Funktion und die dekorative Funktion. (Nickl 2001, 87.)

## **2.2 Übersetzungsprobleme beim Übersetzen technischer Texte**

Laut Schmitt (2016, 188) sind Übersetzungsprobleme so genannte Eigenschaften der Texte, die können objektiv analysiert werden. Die Übersetzungsprobleme, mit denen ich mich jetzt befasse, sind die Fachsprache, die Äquivalenz, die Unterschiede zwischen den Kulturen, in denen die Texte geschrieben worden sind, die Mehrdeutigkeit, die Synonymie und die Anomalie der Termini sowie die Fehler des originalen Textes.

Die Fachsprache enthält viele Termini technici, die Herausforderungen für den Übersetzer/die Übersetzerin setzen. Die Elemente der Fachsprache sind ganz anders als die Elemente der Alltagssprache. Die Fachsprache ist unterschiedlich je nach der Situation, in der die Sprache verwendet ist. Zum Beispiel ein Ingenieur verwendet unterschiedliche Sprachen, wenn er auf der Baustelle mit den Bautechnikern spricht als wenn er mit seinen Kollegen spricht. (Rissanen 1997, 117.)

Das Problem mit den Äquivalenten ist, dass es manchmal kein Äquivalent für ein Wort gibt oder das zielsprachige Äquivalent nicht völlig richtig ist. Oft sind die Gründe dafür die Unterschiede zwischen den Kulturen der Sprachen. Wenn der/die Übersetzer\_in bemerkt, dass es kein zielsprachiges Äquivalent gibt, hat er/sie zwei Möglichkeiten. Er/sie kann das Wort erklären oder nur das zielsprachige Wort aus dem Ausgangstext zum Zieltext transferieren. (Rissanen 1997, 119.)

Die Unterschiede zwischen den Zielkultur und den Ausgangskultur verursachen nicht so große Probleme als die Sachen, die in früheren Absätzen erwähnt sind. Die sprachlichen Praktiken sind unterschiedlich in verschiedenen Kulturen und deshalb verursachen sie Probleme. Zum Beispiel in den finnischsprachigen Gebrauchsanleitungen dutzt der Schreiber/die Schreiberin den Leser/die Leserin aber in deutschsprachigen Texten macht der Schreiber/die Schreiberin das nimmer. (Rissanen 1997, 119–220.) Unter anderem laut Schmitt (1999, 58) gehören die

Realien zu den kulturellen Unterschieden. Realien sind Begriffe, die es in der Ausgangskultur und Ausgangssprache gibt aber nicht in der Zielkultur und Zielsprache (Tieteen Termipankki 2015).

Es gibt auch Mehrdeutigkeit, Synonymie und Anomalie der Termini, die Probleme beim Übersetzen verursachen. Mehrdeutigkeit bedeutet, dass manche Wörter mehrere Bedeutungen haben können (Schmitt 2016, 298–300) und über Synonymie spricht man, wenn zwei oder mehrere Termini dasselbe bedeuten (Tieteen Termipankki 2014). Es ist nicht empfehlenswert, dass man Synonymie in den technischen Texten verwendet. Laut Tieteen Termipankki (2014) bedeutet die Anomalie, dass es Unvereinbarkeiten zwischen den Begriffen gibt.

Es kann auch sein, dass es Fehler im Ausgangstext gibt. Zu diesen Problemen gehören zum Beispiel Fehler in der Formatierung des Textes, Fehler in Maßnahmen, Tastfehler, Widersprüche zwischen Bildern und Bildtexten und zwischen dem Text und der Realität, sachliche Fehler und Mangel in der Verständlichkeit und in den Ausdrücken.

### **3 Gebrauchsanleitungen**

Gebrauchsanleitung ist „die Information, der Lieferant des Produkts für den Anwender gibt“ (SFS-EN 82079-1 2012, 16). Laut Nickl (2001, 18–20) geben die Gebrauchsanleitungen Information über den Gebrauch des Produkts und ermöglichen den sicheren und sachgemäßen Gebrauch. Reiß (1983) und Schmitt (2016) erzählen ihre Meinungen und Blickwinkel über die wichtigste Funktion der Gebrauchsanleitungen. Laut Reiß (1983, 55–56) ist die Hauptfunktion dieser Texte den Gebrauch des Produkts zu ermöglichen, aber Schmitt (2016, 235–239) ist dagegen dieser Meinung. Nach seiner Meinung ist die Hauptfunktion, dass die Firma keine Schadenersätze bezahlen muss.

#### **3.1 Abfassen und Übergabe**

Wenn der/die Kunde\_in das Produkt kauft, muss er/sie unbedingt eine Gebrauchsanleitung mit dem Produkt bekommen. Dafür ist der/die Verkäufer\_in des Produkts verantwortlich. Wenn man den/die Kunde\_in eine Gebrauchsanleitung zum Beispiel als CD-Platte gegeben hat und der Kunde/die Kundin keine Möglichkeiten hat, die CD-Platte zu schauen, muss man eine schriftliche Gebrauchsanleitung geben. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2017.) In Finnland ist das Abfassen der Gebrauchsanleitungen in den Gesetzen gegeben. De jure muss die Information über das Produkt verständlich und klar gegeben werden. (920/2011, 9 §.)

In Finnland ist die Gebrauchsanleitung fehlerhaft, wenn es nicht auf Finnisch und auch auf Schwedisch geschrieben ist. Die Bewohner in Finnland haben das Recht, Service auf ihrer Muttersprache zu bekommen. (Kielilaki 423/2003 34 §.) Wenn es Fehler in der Gebrauchsanleitung gibt, muss der Verkäufer/die Verkäuferin des Produkts diese Fehler korrigieren. Wenn der Kunde/die Kundin die Gebrauchsanleitung nicht bekommt, hat er/sie das Recht, die Wandlung des Kaufs vollzuziehen, einen Rabatt zu erhalten oder Schadenersatz zu bekommen. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2017.)

Die Gebrauchsanleitungen müssen unter anderen die folgenden Informationen enthalten: Definition des Produkts und allgemeine Warnungen, Gebrauchszweck, Inbetriebnahme, Reinigung und Aufbewahren sowie Vernichtung (Turvallisuus- ja kemikaalivirasto 2016).

### **3.2 Betriebsanleitungen von Autos**

Die Betriebsanleitungen von Autos enthalten exakte Information über das vorliegende Auto (Schmitt 2016, 231). Zum Beispiel in den 1930er Jahren waren die Betriebsanleitungen humorvoll: sie enthielten humoristische Bilder und Texte. Auch die Anrede war sehr allgemein. (Weindl 2014.) Heutzutage erfassen die Betriebsanleitungen von Autos mehr Information und mehr Seiten als die Betriebsanleitungen vor ein Hundert Jahr (Schmitt 2016, 235–236).

Heutzutage in den 2020er Jahren haben wir die Möglichkeit, Betriebsanleitungen-Apps für Handys herunter laden (Geiger 2014). Zum Beispiel Opel, Audi und Volkswagen haben ihre Betriebsanleitungen als eine App entwickelt (Geiger 2014). Nach meiner Meinung sind Apps schnelle und einfach zu nutzen, weil ein Handy schneller verfügbar ist als ein Computer.

Eine Internetseite, die auf dem Verkauf von Autos konzentriert ist, hat eine Liste von den Informationen, die eine Betriebsanleitungen von Autos enthalten muss: Instruktionen der Drücker und Tasten, der Zeitpunkt der Service, Wechseln der Scheibenwaschflüssigkeiten, Ölwechsel, Kraftstoffe, Reifenwechsel, Reifendruck, Garantieklauseln, Reinigung sowie Andere Rat (zum Beispiel wie man Kraftstoff sparen kann) (AutoSimple 2017).

## **4 Gebrauchstauglichkeit**

Gebrauchstauglichkeit bedeutet, wie gut Anwender das Produkt oder den Text verwenden können, sodass sie ihre Ziele erreichen (Suojanen, Koskinen & Tuominen 2012, 8). Tietotekniikan termitalkoot (2015) erzählen, dass Gebrauchstauglichkeit eine Eigenschaft ist, die erläutert, wie gut zum Beispiel das Produkt für seine Funktion passt. Laut Nielsen (1993,

151) hat die Gebrauchstauglichkeit fünf Faktoren: Erlernbarkeit, Effektivität, Einwendbarkeit, Fehlerlosigkeit und Annehmlichkeit.

#### **4.1 Heuristische Evaluierung**

Heuristische Evaluierung ist eine Methode, um die Gebrauchstauglichkeit zu analysieren, und mit Heuristiken, also mit Regeln, werden Fehler gefunden. Diese Evaluierung kann eine Person allein machen, weil man für die Evaluierung keine Gruppe oder keine Experten braucht. Die Person geht das Material normalerweise zweimal durch, sodass möglichst viele Fehler entstehen. (Nielsen 1993, 155–159.)

Die Vorteile der heuristischen Evaluierung sind zum Beispiel Kosteneffektivität, Intuitivität und die Tatsache, dass man nicht so viel Zeit für die Evaluierung braucht. Kosteneffektivität bedeutet, dass die Person, die die Analyse macht, braucht kein eigenes Raum, wie zum Beispiel ein Laboratorium. Intuitivität bedeutet, dass man die heuristische Evaluierung auch zu den Prototypen und den fertigen Produkten machen kann. Also man kann die Gebrauchstauglichkeit auch von anderen als von fertigen Produkten analysieren. Die letzte Sache, die Zeiteffektivität, bedeutet, dass die heuristische Evaluierung nicht viel Zeit braucht. Man kann die Evaluierung in einem Tag machen. (Korvenranta 2006, 120–121.)

#### **4.2 Bekannte Listen von Heuristiken**

In diesem Kapitel stelle ich drei Liste von Heuristiken vor, die vier Personen erstellt haben. Die erste Liste ist von Jakob Nielsen. Seine Liste ist die beliebteste den allen Heuristik-Listen. Die Liste enthält zehn englischsprachige Heuristiken:

**Sichtbarkeit des Systemstatus:** der/die Nutzer\_in muss wissen, wo die Bedienung liegt

**Übereinstimmung von System und Wirklichkeit:** die Sprache soll keine Termini enthalten

**Nutzerkontrolle und Freiheit:** wenn der/die Nutzer\_in einen Fehler macht, muss er/sie eine Möglichkeit haben, diesen Fehler zu korrigieren

**Beständigkeit und Standards:** auf dieselben Dinge wird immer mit denselben Wörtern verwiesen

**Fehlervermeidung:** Fehler müssen vermeidbar sein

**Wiedererkennung statt Erinnerung:** alle Räte müssen sichtbar sein

**Flexibilität und Effizienz:** die erfahrenen und unerfahrenen Nutzer\_in müssen beobachtet sein

**Ästhetisches und minimalistisches Design:** die Information muss „ästhetisch minimalistisch“ sein

**Hilfestellung beim Erkennen, Bewerten und Beheben von Fehlern:** die Fehlermeldungen müssen raten, wie man die Fehler korrigieren kann

**Hilfe und Dokumentation:** die Information muss leicht erhältlich sein

Vesa Purho (2000) hat auch seine Liste von Heuristiken gemacht, die unter anderen Anna Harju (2008) in ihrer Masterarbeit verwertet. Die Heuristiken von Purho gründen sich auf die Liste von Nielsen. Die zehn Heuristiken sind:

**Vereinbarkeit von der Dokumentation und der realen Welt:** die Wörter und Termini müssen bekannt sein

**Vereinbarkeit von der Dokumentation und des Produkts:** man muss im Text und im Produkt dieselben Termini verwenden

**Gezielte Dokumentation:** die Ziele jedes Dokuments muss verständlich sein

**Verschiedene Anwender stützen:** man muss die Kenntnisse verschiedener Anwender berücksichtigen

**Wirksame Planung von Informationen:** die Information im Text muss verständlich sein

**Verschiedene Methoden der Informationssuche stützen:** die Dokumentation muss unterschiedliche Methoden der Anwender berücksichtigen

**Zweckmäßigkeit:** die Aufgaben im Text sollen sich nicht verändern, obwohl die Werkzeuge wechseln

**Fehlersuche:** man muss den Anwendern Hilfe bieten, wenn sie auf Probleme stoßen

**Konsequenz und Standards:** der ganze Text muss konsequent sein

**Bei der Verwendung von Dokumentation helfen:** man muss den Anwender Angaben über den Gebrauch des Textes bieten

Die letzte Liste von Heuristiken, die ich vorstelle, ist von Suominen und Tuominen (2015). Sie haben ihre Heuristiken mit Hilfe der Studenten an der Universität Turku geprüft. Auf der Grundlage der Antworten der Studenten haben Suominen und Tuominen eine Liste von acht Heuristiken formen können.

**Entsprechung der Übersetzung mit der Spezifikation:** erfüllt die Übersetzung die Spezifikationen?

**Entsprechung der Übersetzung mit dem Anwender:** berücksichtigt die Übersetzung die verschiedenen Anwendergruppen?

**Entsprechung der Übersetzung mit der realen Welt:** gibt es ein Bedürfnis für Adaptation?

**Entsprechung der Übersetzung mit der Textsorte:** entspricht die Übersetzung die Konventionen der Textsorte?

**Konsequenz:** sind die Termini, Phrasen und Stil konsequent?

**Lesbarkeit und Verständlichkeit:** ist die Übersetzung leicht zu lesen und zu verstehen?

**Annehmlichkeit:** wie ist die Anwendererlebnis?

**Entsprechung des Ausgangs- und Zieltextes:** ist alles, was relevant ist, übersetzt?  
Gibt es Fehler in der Übersetzung?

#### 4.3 Meine eigene Liste von Heuristiken

Jetzt vorstelle ich meine eigene Liste von Heuristiken, die ich auf der Grundlage von den drei Listen geschrieben habe. Nach meiner Meinung sind die Heuristiken passend für meine Analyse, weil sie mit Übersetzungen und Texte verbunden sind. Neben der Heuristiken stelle ich die Fragen vor, mit der ich das Forschungsmaterial analysiere.

**Entsprechung des Textes mit der realen Welt:** muss man Adaptation in der Übersetzung machen?

**Konsequenz:** sind Termini, Wörter und die Information konsequent?

**Zweckmäßigkeit:** ist der Text mit der Information verbunden?

**Über die relevanten Sachen erzählen:** gibt es nutzlos Information in Text?

**Einfache Sprache:** sind die Sätze kurz und bündig?

**Verständlichkeit:** verursacht die Vortragsweise Missverständnisse?

**Entsprechung des Textes mit der Textsorte:** entspricht die Übersetzung die Konventionen der Textsorte?

## **5 Betriebsanleitung von Mercedes-Benz E-Klasse**

Mein Untersuchungsmaterial besteht aus der deutschsprachigen und aus der finnischsprachigen Betriebsanleitung von Mercedes-Benz. Die Sprache des Ausgangstextes ist Deutsch und die finnischsprachige Version ist eine Übersetzung. Ich analysiere nicht die ganzen Gebrauchsanleitungen, weil das Material zu weit für eine Masterarbeit wäre. Ich habe vier Teile von den Texten gewählt, die ich analysiere. Die Teile, die ich analysiere, behandeln Räder und Reifen, Wartung und Pflege, Klimatisierung sowie Betriebsstoffe und Füllmengen.

Die Übersetzung haben mehrere Übersetzer\_innen erstellt aber, ich weiß nicht, wie viele Personen mit der Übersetzung beschäftigt waren. Die Firma hat das Übersetzen der Betriebsanleitung ausgelagert. Die Übersetzer\_innen haben ganz viel die Übersetzungstechnologie benutzt und die Übersetzung ist auch revidiert und von Experten in Finnland korrigiert worden.<sup>9</sup>

## **6 Analyse**

Jetzt berichte ich über die Probleme in der Gebrauchstauglichkeit im Untersuchungsmaterial. Ich gebe auch meine eigene Korrekturvorschläge und begründe meine Meinungen. Ich kann nicht alle Probleme des Materiales vorstellen, aber ich stelle die Probleme möglichst vielseitig dar.

### **6.1 Entsprechung des Textes mit der realen Welt**

Im Ausgangstext gibt es keine Probleme mit der Entsprechung des Textes und der realen Welt, weil alle Wörter, Sätze und Bilder die reale Welt entsprechen. Ich habe Videos und Bilder über das Auto im Internet gesucht und alle gefundenen Bilder entsprechen die Bilder in der Gebrauchsanleitung.

In der finnischsprachigen Übersetzung gibt es sechs Probleme. Zum Beispiel man spricht über Normalbenzin (*normaalibensiini*), das kein Terminus in Finnland oder in der finnischen

---

<sup>9</sup> Viite: CS-1-25377642603. Private E-Mail 17.1.2020. Empfänger: Satu Kuttila

Sprache ist. In Deutschland kann man über Normalbenzin sprechen aber nicht in Finnland. Deshalb ist das Wort ein Problem für die Gebrauchstauglichkeit. Es besteht auch einen Widerspruch zwischen dem Text und dem finnischen Recht. Es steht im Text, dass man ein Hinweisschild über den Fahrzeug-Höchstgeschwindigkeit im Sichtfeld des Fahrers befestigen muss, aber in Finnland muss man dies nicht machen. Ich würde vorschlagen, dass dieser Satz nicht in der Übersetzung steht, weil es meine erste Heuristik abbricht.

## **6.2 Konsequenz**

Im deutschsprachigen Text gibt es 11 Probleme, die etwas mit dem Konsequenz zu tun haben. Manchmal stehen es im Text Singularformen und manchmal Pluralformen, wenn man über dieselbe Sache erzählt. Zum Beispiel steht im Text „Die Scheibenwischer“ und in den nächsten Sätzen steht „der Scheibenwischer“. Nach meiner Meinung soll man nur entweder die Singular oder die Plural verwenden. Manchmal gibt das Material Information nicht so konsequent, weil in einigen Sätzen gibt es detaillierte Information aber in anderen Sätzen gibt es nicht genug Information und der Verwender des Textes muss die Information zum Beispiel im Internet suchen. Also die Information ist nicht konsequent dargestellt.

In der finnischsprachigen Übersetzung gibt es 17 Probleme. Nach meiner Meinung gibt es zu viele Schreibfehler und Grammatikfehler im Text. Dieser Text ist wichtig für die Anwender\_innen des Autos und deshalb ist es nötig, dass es in der Gebrauchsanleitung möglichst wenig Fehler stehen. Zum Beispiel manchmal steht ein Komma vor dem finnischen Wort *äläkä* aber manchmal gibt es kein Komma. Es gibt Grammatikfehler auch, wenn in Wörtern ein Bindestrich sein muss. Zum Beispiel das Wort *BlueTec-pakokaasu* ist falsch, weil es *BlueTec-pakokaasu* sein soll.

## **6.3 Zweckmäßigkeit**

Der deutschsprachige Text hat ein Problem mit der Zweckmäßigkeit. Das Problem steht im Teil, der über die Klimatisierung erzählt. Im Text steht, dass der Anwender des Autos drei Abfahrtszeitpunkte festlegen kann, aber diese Information hat nichts mit der Klimatisierung zu tun. Die Information ist wichtig aber passt nicht zu diesem Teil des Textes. Sonst ist alles gut, wenn es um diese Heuristik geht.

In der Übersetzung gibt es nur zwei Probleme mit der Zweckmäßigkeit aber diese Sätze brechen auch andere Heuristiken. Ich beschäftige mich mit diesen Problemen in anderen Kapiteln und deshalb verhandle ich die Probleme nicht ausführlich in diesem Kapitel. Das erste Problem



verhandelt die drei Abfahrtszeitpunkte und das andere eine falsche Information über den Motorraum des Autos.

#### **6.4 Über die relevanten Sachen erzählen**

Der deutschsprachige Text bricht diesen Heuristik 15 Male. Der Text gibt Information über Viskosität des Motoröls und über Funkzulassungsnummer verschiedener Länder, zu den Deutschland nicht gehört. Information über die Viskosität des Motoröls ist nicht wichtig für die Anwender des Autos, weil diese Information keine Wirkung zum Beispiel auf das Fahren hat. Einige Warnungen warnen über Verbrennungen, die daraus folgen können, wenn man zum Beispiel Motoröl auf heiße Teile des Motors verschüttet. Diese Information ist eine Selbstverständlichkeit und nicht relevant.

In der Übersetzung stehen 21 Gebrauchstauglichkeitsprobleme, die keine relevante Information geben. Probleme kommen vor, wenn es ein Link zu der deutschsprachigen Internetseite gibt. Die Seiten sind nicht ins Finnische übersetzt und das bedeutet, dass die finnischen Anwender die Information auf der Seite nicht verstehen können. Ich denke, dass die Seite entweder übersetzt oder entfernt werden muss.

#### **6.5 Einfache Sprache**

Im deutschsprachigen Ausgangstext gibt es keine Probleme, die die Heuristik der einfachen Sprache brechen. Alle Sätze sind kurz und prägnant und ein Satz behandelt immer nur eine Sache und gibt nur eine Information, obwohl es möglich wäre, viele Sachen in einem Satz zu behandeln. Die Wörter sind auch ganz kurz und einfach.

Die Übersetzung hat acht Sätze, die diese Heuristik brechen. Alle Probleme handeln sich um Sätze, die zu lang und kompliziert aufgebaut sind. Einige Sätze könnte man kürzen und die langen Hauptsätze könnte man zu Nebensätze ändern. Sonst ist die Sprache der Übersetzung sehr deutlich.

#### **6.6 Verständlichkeit**

Der Ausgangstext hat 21 Verständlichkeitsprobleme. Der größte Teil dieser Probleme behandelt sich um die Möglichkeiten, die Information zu missverstehen. Zum Beispiel stehen im Text Adjektive wie *schwer beladen*, *bei sehr kalten* und *winterliche Straßenverhältnisse*. Der Text gibt keine Information davon, was diese Adjektive eigentlich bedeuten. Nach meiner Meinung können *sehr kalt* und *schwer* was auch immer bedeuten. Deshalb wäre es gut, wenn man die Bedeutungen dieser Adjektive präzisieren würde. Dasselbe Problem entsteht, wenn

man über *schlechteres Benzin* erzählt. Der Terminus *schlechtes Benzin* wird nicht präzisiert. Der Text gibt auch falsche Information, die unbedingt Missverständnisse verursacht. Es steht im Text, dass das Kältemittel R134a unschädlich für die Ozonschicht ist aber das stimmt nicht. Dieses Kältemittel ist nicht umweltfreundlich (Darment n.d.).

In der Übersetzung verursachen ungewöhnliche Verben Missverständnisse. Zum Beispiel ist das *huolehtia*-Verb (auf Deutsch *sorgen*) keine passende Wortwahl. Ich würde vorschlagen, dass das *tarkista*-Verb hier bessere Wortwahl wäre. Es steht auch, dass man die Motorhaube schwingen muss, wenn man es schließen will. Wenn man die Motorhaube schwingt, kann das sie schaden. Zum Beispiel im Ausgangstext und in den Gebrauchsanleitungen von Ford (n.d.) und Opel (2014) nutzt man kein *heilauttaa*, sondern *pudottaa* (auf Deutsch *fallen lassen*).

### **6.7 Entsprechung des Textes mit der Textsorte**

Meine letzte Heuristik handelt sich um die Entsprechung des Textes und der Textsorte. Es gibt nur zwei Probleme im Ausgangstext. Das erste Problem ist die falsche Information über das Kältemittel, über die ich bereits erzählt habe. Das andere Problem handelt sich um den Terminus *Korrosee*, der nicht präzisiert wird. Normalerweise werden Termini in Betriebsanleitungen präzisieren (Turvallisuus- ja kemikaalivirasto 2016, 7) und deshalb bricht dieser Term meine siebte Heuristik ab.

Auch in der Übersetzung gibt es nicht viele Probleme, nur drei. Das erste Problem handelt sich auch um den Term *Korrosee*, der nicht präzisiert wird, und das andere handelt sich um das Kältemittel. Das Problem, das ich noch nicht erwähnt habe, ist die falsche Information, was bedeutet, dass der Text nicht die Textsorte entspricht. Es steht im Text, dass zwischen dem Motor und dem Kühler einen anderen Kühler gibt, aber das ist falsch. Es gibt einen Lüfter zwischen dem Motor und dem Kühler (Bosch 2014, 469). Es ist wichtig, dass die Gebrauchsanleitungen richtige Information geben.

## **7 Ergebnisse**

In diesem Kapitel erzähle ich die Ergebnisse der Analyse und antworte auf die Forschungsfragen. Im Ausgangstext gibt es 49 Probleme und in der Übersetzung 83. Das bedeutet, dass die Gebrauchstauglichkeit der Gebrauchsanleitung sich nach dem Übersetzen vermehrt. Am meisten brechen die beiden Texte die Verständlichkeit: im Ausgangstext gibt es 20 Verständlichkeitsprobleme und in der Übersetzung 26 Verständlichkeitsprobleme. Im deutschsprachigen originalen Text tauchen die meisten Probleme in dem Teil auf, der über die

Klimatisierung und über die Wartung und Pflege erzählt. In der finnischen Übersetzung gibt es Probleme meistens im Teil, der sich um die Reifen und Räder handelt.

Ich denke, dass meine eigene Liste von Heuristiken sehr gut für diese Analyse passt, weil ich ganz viele Probleme mit Hilfe der Liste gefunden habe. Es gibt nur einen Heuristik, den ich verändern möchte und das ist die dritte Heuristik, Zweckmäßigkeit. Wenn die Texte diese Heuristik brechen, brechen sie auch die vierte Heuristik (über die relevanten Sachen erzählen) und deshalb würde ich die dritte mit der vierten Heuristik verbinden. Sonst ist meine Liste sehr praktisch.

Ich vermute, dass es mehr Probleme in der Übersetzung gibt als im Ausgangstext, weil der Text eine Übersetzung ist. Eine Übersetzung ist immer ein neuer Text und hat seine eigenen Schriftsteller (also die Übersetzer) und sie können Fehler machen.