

Kääntäjä käyttöohjeiden käytettävyyden parantajana

Anna Harju
Tampereen yliopisto
Kieli- ja käännöstieteiden laitos
Käännöstiede (saksa)
Pro gradu -tutkielma
Maaliskuu 2008

TAMPEREEN YLIOPISTO
Kieli- ja käännöstieteiden laitos
Käännöstiede (saksa)

HARJU, ANNA:

KÄÄNTÄJÄ KÄYTTÖOHJEIDEN KÄYTETTÄVYYDEN PARANTAJANA

Pro gradu -tutkielma, 76 sivua + liite 1 sivu + saksankielinen lyhennelmä 16 sivua
Maaliskuu 2008

Tutkielmassa tarkastellaan käyttöohjeiden käytettävyyttä ja sitä, miten kääntäjä voi vaikuttaa siihen. Käyttöohjeiden käytettävyyttä tutkitaan kuuden eri osatekijän näkökulmasta. Koska tekninen kääntäjä työskentelee samojen tekstien parissa kuin tekninen viestijä, osatekijät määriteltiin teknisille viestijöille suunnattujen käytettävyysohjeiden pohjalta. Osatekijät ovat ymmärrettävyys, luettavuus, tehokkuus, virheettömyys, opittavuus ja turvallisuus. Tutkimuksen tarkoituksena on käytettävyyden osatekijöiden avulla ensinnäkin selvittää, mitä käytettävyys käyttöohjeiden kohdalla tarkoittaa ja toisaalta tutkia, miten kääntäjä voi sitä parantaa. Käytettävyystutkimusta tehdään usein vasta käännösvaiheen jälkeen, mutta tässä työssä lähtökohtana on se, miten tekstin käytettävyyttä voidaan parantaa jo ennen kuin se päättyy lukijan käsiin.

Käytettävyyden osatekijöihin pohjautuen tutkielmassa kerättiin kokoon kääntäjälle suunnatut käytettävyysohjeet, joita noudattamalla käännöksen käytettävyyden oletettiin paranevan. Kääntäjän mahdollisuuksia hyödyntää käytettävyysohjeita työssään tutkittiin puolistrukturoitujen teemahaastattelujen avulla siten, että ennen haastattelua kukin haastateltava tutustui käytettävyysohjeisiin ja yritti soveltaa niitä käyttöohjekäännöstä laatiessaan. Haastattelujen tarkoituksena oli selvittää, mitä käytettävyyden paranemiseen tähtäviä ohjeita kääntäjien oli mahdollista noudattaa ja miksi joitakin ohjeita ei noudatettu. Lisäksi haastattelujen avulla haluttiin selvittää, onko kääntäjälle suunnattu käytettävyysohjeistus ylipäätään tarpeellinen. Tutkimusta varten haastateltiin kolmea pirkanmaalaista kääntäjää, joilla oli aikaisempaa kokemusta käyttöohjeiden kääntämisestä. Haastatelluista kaksi työskenteli käännöstoimiston alihankkijoina ja yksi käännöstoimistossa in-house-kääntäjänä.

Parhaiten kääntäjät pystyivät vaikuttamaan käännöksen käytettävyyteen ymmärrettävyyden, virheettömyyden ja opittavuuden tasoilla, kun taas mahdollisuudet vaikuttaa tekstin tehokkuuteen ja turvallisuuteen olivat hyvin pienet. Tekstin tehokkuuteen ja turvallisuuteen pyrkivät käytettävyysohjeet liittyivät pitkälti tekstin sisällön muokkaamiseen. Luettavuuteen typografisessa mielessä kääntäjät eivät voineet vaikuttaa juuri lainkaan. Eräs suurimmista syistä siihen, että käytettävyysohjeita ei noudatettu tai pystytty noudattamaan, oli asiakkaan toiveiden huomioiminen. Käytettävien käyttöohjekäännösten syntymiseksi kääntäjät kaipaisivat tiiviimpää yhteistyötä asiakkaan ja tekstin lukijan kanssa. Käytettävyysohjeet osoittautuivat hyväksi keinoksi purkaa kääntäjien automatisoituneita käännösrutiineja, sillä ohjeiden huomioiminen kiinnitti kääntäjien huomion tarkemmin tehtyihin käännösratkaisuihin. Kääntäjille laadittuja käytettävyysohjeita muokattiin haastattelujen perusteella siten, että niihin sisällytettiin vain toimiviksi havaitut ohjeet.

Avainsanat: tekninen kääntäminen, käyttöohje, käytettävyys, haastattelututkimus

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO	1
2 TEKNINEN VIESTINTÄ	4
2.1 Tekninen kääntäminen	6
2.2 Tekniikan kieli.....	8
2.3 Käyttöohje	9
2.3.1 Lain vaatimukset.....	10
2.3.2 Käyttöohjeen sisältö.....	11
3 KÄYTETTÄVYYS	13
3.1 Tuotteen käytettävyys.....	13
3.2 Tekstin käytettävyys	15
3.2.1 Lähdetekstin käytettävyyden parantaminen.....	16
3.2.2 Käytettävyyden merkitys	20
4 KÄYTTÖOHJEEN KÄYTETTÄVYYDEN OSATEKIJÄT	22
4.1 Tehokkuus	23
4.2 Virheettömyys.....	25
4.3 Luettavuus	26
4.4 Ymmärrettävyys.....	28
4.5 Opittavuus	29
4.6 Turvallisuus	31
5 KÄÄNNÖKSEN KÄYTETTÄVYYDEN PARANTAMINEN	33
5.1 Iconic Linkage käytettävyyttä parantavana strategiana.....	33

5.2 Käytettävyysohjeet käyttöohjeiden kääntäjälle	36
6 KÄYTETTÄVYYSOHJEET KÄYTÄNNÖSSÄ	39
6.1 Haastattelututkimuksen taustat ja tavoitteet	39
6.2 Haastateltavat ja haastattelujen toteutus	40
6.3 Haastattelukysymykset ja haastattelujen purkaminen	41
6.4 Haastattelujen tulokset	43
6.4.1 Lukijan huomioiminen	44
6.4.1.1 Kohderyhmän selvittäminen.....	44
6.4.1.2 Käännöksen sopeuttaminen	45
6.4.1.3 Lukijan motivoiminen	48
6.4.2 Termit.....	50
6.4.2.1 Sopivan termistön käyttäminen.....	50
6.4.2.2 Nominaalittylin välttäminen	52
6.4.3 Tekstin turvallisuus	54
6.4.3.1 Sisällön tarkastaminen, lisääminen ja poistaminen.....	54
6.4.3.2 Tuotteen näkeminen	57
6.4.4 Tiedon esittäminen ja typografia.....	59
6.4.4.1 Tiedon esittäminen.....	59
6.4.4.2 Typografia	62
6.4.5 Käytettävyysohjeiden tarpeellisuus.....	63
7 PÄÄTELMÄT.....	66
LÄHTEET	71
LIITE	
DEUTSCHE KURZFASSUNG	

1 JOHDANTO

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, miten kääntäjä voi parantaa käyttöohjeiden käytettävyyttä. Käytettävyys on monesta osatekijästä koostuva tuotteen tai tekstin ominaisuus, jota tutkitaan tavallisesti käyttäjätestien avulla. Käytettävyttä tutkitaan usein tuotteiden kohdalla, mutta teknisessä viestinnässä on jo parinkymmenen vuoden ajan kiinnitetty huomiota myös tekstien käytettävyyteen. Kaikkia tekstien käytettävyyteen ja kommunikointiin liittyviä haasteita ei kuitenkaan vielä ole ratkaistu (Albers 2005, 270), ja sen vuoksi käytettävyyden alalla tarvitaan lisää tutkimusta.

Käännöstieteellä on runsaasti lähitieteitä, joista tekninen viestintä on käytännössä läheisesti kytköksissä tekniseen kääntämiseen. Näin ollen teknisessä viestinnässä tapahtuvat muutokset heijastuvat väistämättä myös kääntäjän työhön. Käännöstieteessä käytettävyys on muotoutunut tutkimuskysymykseksi kuitenkin vasta kuluvalle vuosikymmenelle. Käytettävyttä on tutkittu käännöstieteessä esimerkiksi lukijoiden antaman palautteen avulla. Käännösvaiheessa tekstien käytettävyyden tutkiminen käyttäjätesteillä ei kuitenkaan ole kovin usein mahdollista, sillä lukijapalautteen keräämiselle ja analysoimiselle ei ole tarpeeksi aikaa. Sen vuoksi haluan selvittää, miten kääntäjä voi ottaa käytettävyyskysymykset huomioon jo kääntäessään tekstiä.

Ongelmalliseksi käytettävyyden arvioinnin tekee se, että käytettävyys on aina tapauskohtaista (Ovaska ym. 2005, 4). Sen vuoksi rajaan tutkimukseni yhden tietyn tekstilajin – käyttöohjeen – käytettävyyden tarkastelemiseen, ja yhtenä osatavoitteenani on määritellä, mitä käytettävyys nimenomaan käyttöohjeiden kohdalla merkitsee. Tapauskohtaisuudella tarkoitan lisäksi sitä, että käytettävyys on käyttäjästä ja tilanteesta riippuvaista, mikä hankaloittaa käytettävyyden arviointia entisestään. Käyttöohjeen käytettävyttä on perusteltua tutkia kahdestakin syystä. Ensinnäkin käyttöohje kuuluu itse tuotteeseen, ja sen käytettävyys vaikuttaa siten koko tuotteen käytettävyyteen. Toiseksi käyttöohjeiden ymmärtämisen tai tehokkaan hyödyntämisen voidaan kiistämättä todeta tuottavan monille ongelmia.

Huonot käyttöohjeet ovat tasaisesti esillä mediassa ja aiheuttavat keskustelua kääntäjien puutteellisista taidoista kääntää tekstejä. Käyttöohjeiden käännöskukkasista on koottu jopa oma kirjansa. Teos voidaan nähdä jonkinlaisena vastareaktionä käyttöohjeiden ja sitä kautta myös kääntäjien saamalle huonolle julkisuudelle: ilmiöstä yritetään löytää positiivinen puoli tuomalla sen humoristisuus esille. Vaikka kömmähdykset saattavatkin huvittaa, ne kääntävät huomion tiukasti

kääntäjäkuntaan, joka ei edes välttämättä ole vastuussa kaikkien käyttöohjeiden huonosta laadusta. Jatkuvassa negatiivisessa valossa esillä oleminen vaikuttaa kääntäjien arvostukseen, minkä vuoksi käyttöohjeiden käytettävyyttä on tärkeää tutkia enemmän. Tässä tutkimuksessa pyritään selvittämään myös sitä, kuinka paljon käyttöohjeiden käytettävyys lopulta riippuu kääntäjästä.

Käyttöohjeiden laatimisen avuksi on laadittu lukuisia käytettävyydenkin huomioivia ohjeita. Tutkin työssäni näitä teknisille viestijöille (tekninen kirjoittaja) suunniteltuja ohjeita ja jaan käytettävyyden niiden pohjalta kuuteen osatekijään. Osatekijöiden avulla pyrin selvittämään, millaisista seikoista käyttöohjeiden käytettävyys rakentuu ja mitä tekijöitä kääntäjän tulisi käyttöohjeita kääntäessään ottaa huomioon. Tältä teoriapohjalta kokoan käyttöohjeiden kääntäjille käytettävyysohjeet, joita noudattamalla käänneksen käytettävyys oletettavasti paranee.

Idea kääntäjille suunnatuista käytettävyysohjeista on esitetty aikaisemmin Viinamäen (2004) tutkimuksessa, jossa käännettiin käyttöohje etupäässä Purhon (2000) teknisille viestijöille kokoamia käytettävyysohjeita noudattaen. Tutkimuksen perusteella kääntäjä pystyi jossakin määrin vaikuttamaan käänneksen käytettävyyteen, minkä vuoksi käytettävyyden tutkiminen nimenomaan asiantuntija-arviointien näkökulmasta vaikuttaa teknisen viestinnän lisäksi myös käänne-tieteelliselle tutkimukselle sopivalta lähestymistavalta. Tässä työssä käänne-tieteellistä käytettävyyden tutkimusta pyritään jatkamaan laajemmalla teoriapohjalta erilaisen tutkimusmetodin avulla.

Käytettävyysohjeiden toimivuutta käytännön työelämässä testaan tässä työssä siten, että kolme kääntäjää laatii käyttöohjekäänneksen keräämäni ohjeet huomioiden. Kääntämisen jälkeen haastattelen kutakin kääntäjää saadakseni selville, millaisia ohjeita kääntäjän on työssään mahdollista noudattaa ja näin ollen kuinka paljon kääntäjä voi itse asiassa vaikuttaa käyttöohjeiden käytettävyyteen. Lähtöoletukseni on, että kääntäjä pystyy vaikuttamaan jollakin tavalla jokaiseen käytettävyyden osatekijään. Haastatteluista saamani tiedon perusteella muokkaan laatimiani ohjeita niin, että niitä voidaan käyttää muistilistana kääntäjän työssä. Esitän muokatut käytettävyysohjeet tämän tutkimuksen liitteenä.

Tutkimukseni alussa esittelen teknistä viestintää ja teknistä kääntämistä. Luvussa 2 tuon esille yhtäläisyyksiä ja eroja teknisen viestijän ja kääntäjän työssä ja pohjustan näin muun muassa sitä, mihin kokoamieni käytettävyysohjeiden valinta perustuu. Tämän jälkeen keskityn käyttöohjeen juridiseen asemaan ja sisältövaatimuksiin, joihin palaan vielä luvussa 4, jossa erittelen käyttöohjeen

käytettävyyden osatekijät. Sitä ennen kuitenkin esittelen käytettävyyttä yleisesti sekä selvitän sitä, miksi käytettävyyttä on tärkeää tutkia. Luvussa 3 tarkastelen lisäksi lyhyesti lähdetekstin käytettävyyden parantamista teknisille viestijöille laadittujen käytettävyysohjeiden pohjalta, sillä kyseiset ohjeet ovat osittain perustana myös kääntäjälle laatimilleni käytettävyysohjeille, jotka esittelen luvussa 5. Luvussa 6 pohdin haastattelujen pohjalta käytettävyysohjeiden toimivuutta oikeassa käänno­stilanteessa ja lopuksi teen yhteenvetoa tutkimukseni tärkeimmistä tuloksista.

2 TEKNINEN VIESTINTÄ

Vaikka tekninen viestintä alkaa olla alana vakiintunut, siitä käytetty termistö ei ole vielä yhtenäistä. Carlinerin (2006, 2) mukaan teknisen viestinnän alalla termit merkitsevät eri asioita eri ihmisille ja niiden määrittäminen on siksi tärkeää. Schmitt (1999a, 25) kuvailee teknistä viestintää yhdeksi ammattiviestinnän osa-alueeksi, ja Barnum ja Carliner (1993, 3) tarkentavat väittämää toteamalla, että tekninen viestintä on tiedonsiirtoa niiltä, jotka tietävät, niille jotka tarvitsevat tietoa. Tekninen viestintä on prosessi, jossa luodaan, suunnitellaan ja siirretään teknistä tietoa niin, että ihmiset voivat ymmärtää sitä helposti ja käyttää sitä turvallisesti, hyödyllisesti ja tehokkaasti (Markel 2003, 2). Tarkemmin sanottuna teknisessä viestinnässä yhdistyvät sanat, kuvat ja typografia, ja sen tarkoituksena on antaa ohjeita, tietoa tai suostutella lukijaa (Schriver 1997, 10).

Millaista tietoa teknisessä viestinnässä sitten siirretään? Suomen tekniset dokumentoijat ry:n (2006) mukaan pääpaino teknisessä viestinnässä on tuotedokumentoinnissa, jossa tietystä tuotteesta johdettua tietoa suunnitellaan, luodaan ja välitetään käyttäjille. Tällaista tietoa sisältävät esimerkiksi käyttöohjeet, käsikirjat ja erilaiset online-avusteet. Tekninen viestintä saattaa sisältää myös muunlaista asiakasdokumentaatiota, kuten laitekuvauksia, varaosalistoja tai tuote-erittelyjä. Lisäksi tekninen viestintä voi olla markkinointi- tai sopimustekstien tuottamista. (Mt.) Suomessa tekniselle viestinnälle merkittävintä on tuotteiden käyttöä, huoltoa ja periaatteita selittävät kommunikaatiotuotteet kuten käyttöohjeet, oppaat ja käsikirjat sekä käyttäjien opettamiseen suunnitellut tuotteet, kuten harjoituskirjat, opasohjelmat ja pikaoppaat (Suojanen 2000, 19).

Teknisen viestijän työssä olennaista on yhteistyö lähdemateriaalia tuottavien tahojen kanssa (Grice 1989, 27). Kirjoittaessaan teknistä dokumenttia tekninen viestijä käyttää hyväkseen tuotekehittäjien ja -suunnittelijoiden kirjoittamia teknisiä määrittelyjä ja muuta laitteeseen tai ohjelmistoon liittyvää materiaalia. Lisäksi hän haastattelee asiantuntijoita. Dokumenttien kirjoittamisen lisäksi tekninen viestijä huolehtii niiden päivityksestä. (Suojanen 2002, 155.) Tekninen viestijä ei yleensä työskentele yksin, vaan dokumentaatioprosessiin osallistuvat myös muun muassa tuotekehittäjät, markkinointihenkilöstö, testaajat, graafiset suunnittelijat, kääntäjät ja terminologit (Grice 1989, 31; Suojanen 2000, 28).

Albersin (2005, 267) mukaan teknisen viestinnän fokus on perinteisesti ollut dokumenttien kirjoittamisessa, mutta viime vuosina alalla on laajennettu muun muassa käyttöliittymien ja vuorovaikutuksen suunnitteluun, informaatio-suunnitteluun ja käytettävyyteen. Näiden uusien

tekijöiden mukaantulo liittyy globalisaatioon, ja sen myötä esimerkiksi muutoksiin teknisen dokumentaation julkaisukanavassa. Haasteita teknisille viestijöille luo se, että dokumentaatio ei enää ole pelkästään paperimuodossa vaan erityyppisenä online-dokumentaationa (Isohella 2005). Tämä vaikuttaa myös tekstien käytettävyyden tutkimiseen. Tämän hetken yhtenä tärkeimmistä kysymyksistä teknisen viestinnän alueella on se, kuinka välineet ja teknologia vaikuttavat teknisen viestijän työhön ja dokumentointiprosessiin (Albers 2005, Rogers 2006, Carliner 2006, 5).

Edellä mainittujen muutosten myötä teknisten viestijöiden täytyy kehittää taitojaan hypermedian alueella. Tekninen viestijä tarvitsee työssään kuitenkin muitakin taitoja. Suojasen (2000, 24) mukaan Ulijn ja Strother (1995, 239–247) väittävät, että teknisen viestijän olisi hyvä kirjoittaa aina äidinkielellään ja tuntea kulloinenkin aihepiiri. Suomessa teknisen viestinnän koulutusta on annettu Suojasen (2000, 33) mukaan vasta 1990-luvun loppupuolelta, ja tämän päivän teknisillä viestijöillä onkin hyvin erilaiset taustat. Monilla on takanaan kääntäjänkoulutus, sillä kääntäjänkoulutuksessa opetetaan samankaltaisia taitoja kuin mitä teknisen viestijän työssä tarvitaan (Suojanen 2000; 9, 24). Sekä kääntämistä että teknistä viestintää voidaan kuvailla kooperatiiviseksi tekstien suunnitteluksi, joka pitää sisällään lähdetekstien ja muiden tiedonlähteiden tehokkaan hyväksikäytön tuotettaessa dokumentteja tietyille kohderyhmälle, tiettyyn tilanteeseen ja ympäristöön. Tältä pohjalta kääntäjät soveltuvat hyvin teknisiksi viestijöiksi. Kääntäjätausta yksinään ei kuitenkaan ole välttämättä paras mahdollinen lähtökohta tekniselle viestijälle, vaan hänellä tulisi olla monipuolisempi koulutus- ja työhistoria. (Risku 2004, 182.)

Tekninen viestintä on monitieteinen ala, johon liittyvät muun muassa retoriikka, kognitiivinen psykologia, kielitiede, sosiologia ja tietojenkäsittelytiede (Isohella 2005). Teknisen viestinnän voidaan myös katsoa olevan käännöstieteen lähitiede, mikä tulee esiin esimerkiksi käännöstieteen tutkimuksessa ja käytännön tasolla teksteissä, joita käännetään. Teknistä viestintää katsotaan tässä työssä kokonaisuutena, johon tekninen kääntäminen liittyy yhtenä osana. Tästä syystä teknistä kääntämistä esitellään seuraavaksi teknisen viestinnän alalukuna. Luvussa selvitetään tarkemmin yhtäläisyyksiä ja eroja teknisen viestijän ja teknisen kääntäjän työnkuvissa, ja sen jälkeen esitellään lyhyesti kummankin työssään kohtaamaa tekniikan kieltä ja tekstilajeista yleisintä, käyttöohjetta.

2.1 Tekninen kääntäminen

Teknisen viestijän ja teknisen kääntäjän töillä on Byrnen (2006, 17) mukaan vain hienoinen ero. Väite kuulostaa kärjistetyltä, ja sen vuoksi tarkastelen tässä luvussa teknistä kääntämistä verrattuna tekniseen viestintään. Tuon esille konkreettisia esimerkkejä teknisen viestijän ja teknisen kääntäjän töiden yhtäläisyyksistä ja kiinnitän myös huomiota työnkuvien eroihin.

Tekninen kääntäjä on yksi lenkki prosessissa, jossa teknistä dokumentaatiota tuotetaan. Lähtökohtainen ero teknisen viestijän ja kääntäjän töissä on se, että teknisellä viestijällä ei ole lähdetekstiä samassa merkityksessä kuin teknisellä kääntäjällä. Teknisellä viestijällä puolestaan on mahdollisuus vaikuttaa tekstin sisältöön, kun taas kääntäjä ei voi puuttua siihen samassa mittakaavassa. Vaikka teksti periaatteessa sisältää samat asiat alkuperäisenä ja käännettynä, tekninen viestijä ja kääntäjä kirjoittavat eri kohderyhmille. Teknisen käännöksen tarkoituksena on esittää uutta tietoa uudelle yleisölle (Byrne 2006, 11). Tämä ei onnistu ainoastaan mekaanisella kielen toiseksi vaihtamisella, vaan teknisen kääntäjän työhön kuuluu Zimmermanin (1997) mukaan:

- lähdetekstin täydellinen ymmärtäminen
- terminologiatyö
- lähdetekstin tarkastaminen (virheet, epäjohdonmukaisuus)
- turvallisuustietojen sopeuttaminen paikallisiin määräyksiin
- tekstin mukauttaminen kohderyhmälle sopivaksi
- päivitetyn tiedon lisääminen, jos se on tarpeellista
- helposti ymmärrettävän kielen luominen ja
- layoutin muokkaaminen asiakkaalle sopivaksi.

Edellä esitetystä listasta ilmenee, että Zimmerman (1997) näkee teknisen viestijän ja teknisen kääntäjän työssä monia yhtäläisyyksiä. Myös Suojanen (2002, 159) toteaa, että teknisellä viestinnällä ja kääntämisellä on yhtymäkohtia. Tekninen viestintä on pitkälti kulttuurisidonnaista, ja sen tyyli ja tietorakenteet vaihtelevat, mikä on tuttua myös kääntäjälle. Lisäksi kohderyhmien analysointi ja tekstien tarkoituksen määrittely ovat tärkeitä sekä teknisessä viestinnässä että kääntämisessä. Tekniset viestijät ja kääntäjät joutuvat myös käyttämään luovuuttaan ja mitä erilaisimpia tiedonlähteitä onnistuakseen saavuttamaan tavoitteensa, kuten käyttäjäystävällisen käyttöohjeen. (Mt.)

Schmitt (1999b, 157) sitoo teknisen viestinnän ja teknisen kääntämisen vieläkin tiukemmin yhteen. Hän toteaa, että jos skoposteorian oletetaan sopivan erikoisalan tekstien kääntämiseen, kääntämisessä on otettava huomioon samat menetelmälliset aspektit kuin teknisessä viestinnässä: tavoitteen täyttäminen (skoposadekvaattisuus), tekstilajiadekvaattisuus ja vastaanottajasuuntuneisuus. Ammattikieltä käännettäessä kohdekielinen tekstintuottaminen on teknistä viestintää, ja tekninen viestintä on siten eräs ammattikielen kääntämisen aspekti. (Mt.) Monet eurooppalaiset ja yhdysvaltalaiset teknisen viestinnän yhdistykset laskevatkin nykyään teknisten kääntäjien kuuluvan teknisiin viestijöihin (Byrne 2006, 17).

Edellä viitattiin siihen, että kohdetekstisuuntautunut skoposteoria voisi olla sopiva ohjenuora teknisten tekstien kääntäjälle. Skoposteorian voidaan Byrnen (2006, 45) mukaan katsoa olevan ainoa kääntämisen lähestymistapa, joka huomioi kääntämisen todellisuuden ja kääntäjälle asetetut vaatimukset, odotukset ja velvollisuudet. Se luo kääntämiselle joustavat puitteet ja takaa, että käänösstrategioita ja -tekniikoita voidaan käyttää perustellusti (mt. 44). Kohdeyleisön huomioiva skoposteoria sopiikin hyvin yhteen tämän työn keskeisimmän käsitteen – käytettävyyden – kanssa, sillä käytettävyydessä painopiste on nimenomaan kohdetekstissä ja sen lukijassa.

Edellä esitetyn perusteella voitaneen todeta, että teknisen viestijän ja teknisen kääntäjän työllä on huomattavia yhtymäkohtia. Työt kuitenkin eroavat toisistaan merkittävästi esimerkiksi siinä, että teknisellä viestijällä on mahdollisuus nähdä tai saada käsiinsä tuote, jolle dokumentaatiota luodaan. Kääntäjälle sama mahdollisuus avautuu yleisen käsityksen mukaan huomattavasti harvemmin. Teknisen viestin välittymisessä sen laatijalta käyttäjälle on tässä kohtaa huomattava aukko: viesti kulkee tuotteen näkevältä tekniseltä viestijältä ”sokean” kääntäjän kautta käyttäjälle, jolla tuote luonnollisesti on nähtävänä. Tällaisessa prosessissa kääntäjää pidetään yksinkertaisesti kielen kääntäjänä, eikä hänen taustatiedon tarvettaan huomioida. Prosessi ei tue käytettävän ja luotettavan dokumentaation syntymistä, vaan saattaa hankaloittaa kääntäjän työtä ja johtaa virheellisen kohdetekstin syntymiseen.

Edellisessä luvussa mainittiin joitakin teknisen viestinnän uusia suuntauksia, joiden huomioiminen on myös tekniselle kääntäjälle oleellista. Uudistukset teknisen viestinnän alueella heijastuvat kääntäjän työhön ja tuovat osaltaan uutta sisältöä käänöstieteeseen. Esimerkiksi tekstien käytettävyydestä on käänöstieteessä alettu puhua teknisen viestinnän vaikutuksesta. Käytettävyyteen perehdyn tarkemmin luvussa 3. Seuraavaksi tarkastelen tekniikan kieltä lyhyesti rakenteellisesta, terminologisesta ja kulttuurin näkökulmasta. Näiden seikkojen valottaminen on

tärkeää nimenomaan kääntäjän käytettävyysohjeiden kannalta: tekstin tyypilliset piirteet on tunnistettava ennen kuin niitä voidaan parantaa.

2.2 Tekniikan kieli

Eräät teoreetikot laskevat esimerkiksi laki- ja taloustekstit teknisiin teksteihin. Erikoisalan terminologia ei kuitenkaan tee tekstistä teknistä, vaan tekniset tekstit käsittelevät nimenomaan tekniikkaa tai teknologiaa. (Byrne 2006, 3.) Tekniikka on alana erittäin laaja, eikä jokaisella tekniikan erikoisalueella käytetä samanlaista kieltä. Tekniikan kieli jakaantuu erikoisalojensa mukaan erikoiskieliin eli teknolekteihin (Laurén & Nordman 1987). Käsittelen seuraavaksi muutamia tekniikan kielen ominaispiirteitä, joiden voidaan katsoa olevan yhteisiä kaikille teknisille käyttöohjeille.

Teknisissä teksteissä käytettävä kieli on ammattikieltä, joka poikkeaa yleiskielestä esimerkiksi rakenteellisten piirteidensä vuoksi (Rissanen 1997, 117). Tekniikan kielessä yleisin lausetyyppi on väitelause, mikä on ymmärrettävää, sillä tekniikan teksteillä on tavallisesti tiedottava tai kuvaileva tavoite (Ylijokipii 2004, 84). Täsmälliset ilmaisut ovat tunnusomaisia tekniikan teksteille, ja ne näkyvät teksteissä substantiivipainotteisuutena. Tekniikan kieli on tutkimuksissa havaittu hyvin nominaaliseksi. Nominaalisuus tarkoittaa sitä, että tekstissä on runsaasti substantiiveja ja siten myös muita nomineja, kuten adverbeja ja adjektiiveja. Jos tekstissä on runsaasti nomini-ilmaisuja, se on hyvin tiivistä. (Mt.)

Kääntäjän työn kannalta ammattikielen kääntäminen on vaativaa, sillä kieli sisältää runsaasti erikoissanastoa sekä alan syvällistä tietoutta (Rissanen 1997, 117). Yleiskielestä tekniikan kieli eroaakin erityisesti sanastonsa vuoksi. Tekniikan alan teksteissä on runsaasti termejä, joita ei esiinny yleiskielessä ollenkaan tai joilla on yleiskielessä eri merkitys. (Ylijokipii 2004, 85.) Ongelmaksi teknisiä tekstejä käännettäessä saattaa siis muodostua esimerkiksi polysemia, synonymia tai homonymia. Tekniikan teknolektit eroavat toisistaan näkyvimmin juuri terminologisesti (Laurén & Nordman 1987). Tämän vuoksi termityön tekeminen on teknisten tekstien kääntäjälle erittäin tärkeää.

Kääntäjälle ongelmia voi Rissanen (1997, 119) mukaan tuottaa lisäksi se, että tietyille termille ei ole vastinetta kohdekielessä esimerkiksi lähde- ja kohdekulttuurien poiketessa huomattavasti toisistaan.

Tekninen kääntäjä voi joutua tällaisen ongelman eteen, kun kysymys on esimerkiksi jostakin uudesta keksinnöstä, jolle ei ole vielä vastinetta kohdekielessä. Tällaisessa tapauksessa kääntäjä voi esimerkiksi turvautua sitaattilainaan tai käyttää selitettä, jos kohdeyleisö ei ymmärrä vierasperäistä sitaattilainaa. (Mt.) Kääntäjä voi joutua myös käyttämään omaa luovuuttaan ja keksimään uusille termeille vastineita.

Rissanen (1997, 119) mukaan kulttuurieroista johtuvia ongelmia esiintyy teknisten tekstien kohdalla silloin, kun kielellinen käytäntö on lähdekielessä erilaista kuin kohdekielessä. Esimerkkinä erosta kielellisessä käytännössä voivat olla saksankieliset käyttöohjeet, joissa kohderyhmää puhutellaan teititellen, kun taas suomenkielisessä käännöksessä teitittely saattaisi tuntua monissa tilanteissa epäluontevalta. Rissanen (mt.) väittää, että kulttuurierot eivät muodosta tekniikan alan erikoiskielen kohdalla erityisen suurta ongelmaa, koska tekniset tekstit koskettavat konkreettisia laitteita ja ilmiöitä, joilla ei ole inhimillisiä ominaisuuksia, eivätkä ne ole siten kulttuurisidonnaisia. Väite ei kuitenkaan pidä täysin paikkaansa, sillä kulttuurisidonnaisia asioita voivat olla esimerkiksi käyttöohjeessa olevat pakkauksen kierrätysohjeet, sähköasennuksia koskevat merkinnät tai vaikkapa kuvitus.

2.3 Käyttöohje

Edellisessä luvussa esiteltiin lyhyesti tekniikan kieltä, jonka erityispiirteiden tuntemus on käyttöohjeiden kääntäjälle tärkeää. Kuten luvussa 2 todettiin, käyttöohje on Suomessa yksi teknisen viestinnän ja sitä kautta kääntämisen kannalta olennaisimmista tekstilajeista. Tässä luvussa ei kuitenkaan paneuduta kovin syvästi käyttöohjeeseen tekstilajina, sillä sen ominaispiirteitä on tutkittu runsaasti jo aikaisemmin (ks. esim. Kauppinen 2003; Nieminen 2006). Tässä työssä olennaista on kuitenkin tehdä ero ammattilaisille ja kuluttajille suunnattujen käyttöohjeiden välille. Tutkielmassa käsitellään kumpiakkin, mutta on tärkeää huomata, että joidenkin väittämien sisältö pätee paremmin ammattilaisille kuin kuluttajille suunnattuihin käyttöohjeisiin tai päinvastoin.

Käyttöohje on yksi harvoista tekstilajeista, joiden sisällöstä on maininta laissa. Tutkin seuraavaksi lyhyesti käyttöohjeita juridisesta näkökulmasta ja yritän sitä kautta selvittää, millaisia vaatimuksia laki asettaa käyttöohjeelle. Käyttöohjeiden juridinen puoli koskettaa enemmän toimeksiantajaa kuin kääntäjää, mutta sitä tutkittaessa nousee esiin perustavanlaatuisia kysymyksiä käyttöohjeen sisällöstä ja siihen liittyvästä vastuusta, joihin paneudutaan tarkemmin luvussa 2.3.2.

2.3.1 Lain vaatimukset

Käyttöohjeista puhutaan laissa niihin liittyvän tuotteen yhteydessä. Käyttöohjeiden asema suhteessa tuotteeseen on lain mukaan hyvin merkittävä, sillä koko tuote katsotaan virheelliseksi, mikäli ostajalle ei tuotteen yhteydessä luovuteta käyttöohjeita (Kuluttajansuojalaki 1978). Käyttöohjeiden pitää sisältää tavaran asentamista, kokoonpanoa, käyttöä, hoitoa tai säilytystä koskevat ohjeet (mt.). Joidenkin lähteiden mukaan asentamiseen, kokoonpanoon, käyttöön, hoitoon ja säilytykseen liittyvät ohjeet sisältyvät käyttöohjeisiin (ks. esim. Pöyhönen 1991, Kuluttajavirasto ym. 2006), mutta käyttöohjeiksi voidaan myös ymmärtää ainoastaan tuotteen varsinaiseen käyttämiseen liittyvät tekstit. Työssäni käyttöohjeisiin viitattaessa tarkoitetaan käyttöohjeita niiden laajassa merkityksessä.

Koska käyttöohjeet kuuluvat niin olennaisesti tuotteeseen, niitä arvioidaan myös, jos tarvetta vahingonkorvaukseen ilmenee. Tuotevastuulain (1990) mukaan vahingonkorvausta on suoritettava vahingosta, joka on johtunut siitä, että tuote ei ole ollut niin turvallinen kuin on ollut aihetta odottaa. Turvallisuutta arvioitaessa on otettava huomioon esimerkiksi tuotteen ennakoitavissa oleva käyttö, tuotteen markkinointi ja käyttöohjeet (mt.). Käyttöohjeen turvallisuuteen vaikuttaa ainakin se, onko siinä esitetty kaikki käyttötilannetta ajatellen tarpeelliset ohjeet ja varoitukset.

Myös toisaalla Suomen laissa viitataan siihen, että tuotteen mukana on toimitettava tarpeelliset tiedot tuotteen turvallisesta käytöstä. Kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta annetun lain (2004) mukaan tiedot tuotteen turvallisesta käytöstä on annettava ymmärrettävässä muodossa. Lakiin liittyvä valtioneuvoston asetus (2004) edellyttää lisäksi, että kuluttajalle annetaan tarpeelliset ohjeet kulutustavaran terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi.

Lain näkökulmasta käyttöohjeista puhuttaessa painotetaan turvallisuutta ja sitä, että ohjeet annetaan lukijalle siten, että ne ovat helposti ymmärrettävissä. Nämä lain velvoittamat asiat otetaan tässä työssä huomioon kääntäjille koottujen käytettävyysohjeiden yhteydessä. Vaikka kuluttajansuojalain (1978) mukaan vastuu käyttöohjeesta on viime kädessä tuotteen myyjällä, kääntäjän vastuu käännöksestä on Suomen kääntäjien ja tulkkien liiton (1995) mukaan voimassa kunnes tilaaja on tarkastanut ja hyväksynyt käännöksen. Kääntäjä on lisäksi velvollinen korjaamaan käännöksessä havaitut virheet ja puutteet omalla kustannuksellaan sekä korvaamaan aiheuttamansa vahingon (mt.). Näin ollen käyttöohjeen turvallisuus on osittain myös kääntäjän vastuulla.

2.3.2 Käyttöohjeen sisältö

Vaikka käyttöohjeen pitää lain mukaan välittää tarpeelliset tiedot tuotteen turvallisesta käytöstä ymmärrettävässä muodossa, yhtä tiettyä mallia käyttöohjeiden laatimiselle ei Suomessa ole. On kuitenkin olemassa ohjeita ja suosituksia siitä, mitä käyttöohjeen pitäisi sisältää. Teknisen viestinnän järjestön TCeuropen ja Euroopan unionin yhteisessä SecureDoc-projektissa koottiin vuonna 2003 ohjeistus, jonka kohderyhmänä Suomen teknisten dokumentoijien ry:n (2004) mukaan ovat pienten ja keskisuurten yrityksen johtajat, dokumentointipäälliköt ja tekniset kirjoittajat. Seuraavaksi käyn lyhyesti läpi käyttöohjeiden sisältöä SecureDocin (2003) ohjeisiin nojautuen, sillä ohjeissa kiinnitetään erityistä huomiota lain asettamiin vaatimuksiin ja kohdeyleisön huomioimiseen. Käyttöohjeen sisällön tunteminen on lisäksi kääntäjälle tärkeää, sillä kuten luvussa 2.1 todettiin, teknisen kääntäjän toimenkuvaan kuuluu lähdetekstin tarkastaminen.

Käyttöohjeelta vaadittavaan informaatioisisältöön kuuluu ensinnäkin *tuotekuvaus*, joka sisältää yleistä tietoa tuotteesta, sen ominaisuuksista, toiminnasta ja asianmukaisesta käytöstä (SecureDoc 2003, 48). Tuotekuvauksessa annetaan kaikki olennaiset tiedot tuotteesta sekä yleiskatsaus teknisistä määrittäyksistä ja varustuksesta. Huomattavaa on, että jo tuotekuvaukseen voi kuulua varoituksia. (Mt.) Erillisessä *turvallisuusosiossa* kuvaillaan tarkemmin käyttämisen aiheuttamat mahdolliset vaaratilanteet ja annetaan asianmukaiset varoitukset tilanteiden välttämiseksi. Varoitusten tulee olla helposti ymmärrettäviä ja havaittavia, ja niiden yhteydessä pitää esittää standardoidut turvallisuusmerkinnät ja -symbolit. (Mt. 50.)

Käyttöohjeen *Ennen käyttöä* -kappaleessa annetaan tietoa tuotteen asentamisesta, oletusasetuksista ja tuotteen käyttämisestä ensimmäistä kertaa. Kappaleessa voidaan kertoa myös tuotteen kuljettamisesta, käsittelystä ja pakkauksesta purkamisesta. *Tuotteen käyttö* -kappale sisältää tietoa tuotteen turvallisesta käytöstä ja ymmärrettävät ohjeet siitä, miten kaikkia tuotteen toimintoja käytetään turvallisesti ja siten, että käyttäjän tuotteelle asettamat odotukset täyttyvät. (SecureDoc 2003, 51–52.)

Käyttöohjeen tulisi sisältää *vianetsintäosio*, jotta käyttäjät pystyisivät tunnistamaan ongelmatilanteita ja päättämään, mitä he voivat turvallisesti tehdä itse ja milloin tilanteen korjaamiseen tarvitaan asiantuntijan apua. Vianetsinnässä luetellaan tavallisesti usein kysytyjä kysymyksiä. Kirjoittajan tulisi varmistaa, että käyttöohjeessa käsitellään kuitenkin vain sellaisia

toimenpiteitä, jotka käyttäjien voidaan kohtuudella osoittaa suorittavan aiheuttamatta vaaratilanteita. (SecureDoc 2003, 53.)

Huolto-kappaleessa annetaan tietoa, jota tarvitaan tuotteen pitämiseksi käyttökunnossa. Kappale sisältää tuotteesta huolehtimiseen ja sen puhdistukseen liittyviä ohjeita. Huolto-kappaleessa varoitukset ovat tarpeellisia, jos laitteessa on osia, joita käyttäjä ei saa huoltaa tai korjata tai jos käyttäjä ei saa esimerkiksi itse avata laitetta. (SecureDoc 2003, 54.) Käyttöohjeen tulisi lisäksi sisältää tietoa siitä, mitä *vara- ja lisäosia* tuotteeseen on saatavilla, miten tuotteen *pakkaus, kuljetus ja varastointi* on hoidettava ja miten tuote voidaan *kierrättää tai hävittää*. (Mt. 55–57.)

Edellä luetellut käyttöohjeen sisällön pääkohdat pätevät sekä ammattilaisille että kuluttajille suunnattuihin käyttöohjeisiin, mutta käyttöohjeen yksityiskohtaisuus riippuu aina tuotteesta ja sen kohderyhmästä. Esimerkiksi leivänpaahdinten, auton ja paperikoneen huoltoon liittyvät ohjeet eroavat hyvin paljon toisistaan. Mitä monimutkaisempi ja teknisempi tuote on kyseessä, sitä enemmän tarvitaan teknistä dokumentaatiota (Varantola 1993, 135). Se, että kääntäjä tarkastaa, että käyttöohje todella sisältää kaikki tarpeelliset kohdat, ei vielä välttämättä takaa, että laitteen käyttö on turvallista. Käyttäjän täytyy myös lukea käyttöohjeet tunteakseen käytön riskit. Jotta käyttäjä lukisi käyttöohjeen, sen sisältö täytyy esittää lukijalle miellyttävässä muodossa.

Seuraavassa luvussa esittelen näkemyksiä tuotteiden ja tekstien käytettävyydestä ja määrittelen niiden pohjalta käyttöohjeen käytettävyyden osatekijät. Tekstin miellyttävyyden voidaan katsoa olevan suhteessa siihen, kuinka moni käytettävyyden osatekijä tekstissä toteutuu. Lisäksi pohdin, miten kääntäjä voi vaikuttaa käytettävien käyttöohjeiden syntymiseen ja sitä kautta pienentää sekä turvallisuusriskejä että tehdä tuotteiden käytöstä ja käyttöohjeiden lukemisesta miellyttävämpää.

3 KÄYTETTÄVYYS

Suomen kielen perussanakirjassa (Haarala ym. 2001, 638) käytettävyys määritellään käyttökelpoisuudeksi tai käytettävissä olemiseksi. Sanakirjamääritelmä on suppea ja käyttöliittymien käytettävyyttä tutkineen Nielsenin (1993, 25) mukaan ehdottoman väärä. Käytettävyys on tapauskohtaista, ja siksi vaikeasti määriteltävissä. Erilaisia näkemyksiä on paljon, eikä yhtä vakiintunutta määritelmää ole käsitteen kontekstista riippuvan luonteen vuoksi olemassa. Tässä luvussa pyrin määrittelemään käytettävyyden lähtien liikkeelle tuotteiden käytettävyydestä. Haluan selvittää ensin tuotteiden käytettävyyttä, koska niiden käytettävyysnormit voivat olla pohjana myös tekstien käytettävyyttä tarkasteltaessa. Esittelen ensin erilaisia näkemyksiä käytettävyydestä ja lopuksi selvitän, miksi käytettävyyden tutkiminen käänöstieteessä on ylipäätään tärkeää.

3.1 Tuotteen käytettävyys

Roution (2007) mukaan käytettävyys tarkoittaa samaa kuin tuotteen soveltuvuus aiottuun tarkoitukseensa. Hän nimittää käytettävyyttä myös toimivuudeksi, toiminnallisuudeksi ja funktionaalisuudeksi. Roution (mt.) mukaan kaikkien tuotteiden lajien – passiivisen, aktiivisen ja vuorovaikutteisen – käytettävyyttä voi arvioida. Olipa kyseessä siis esimerkiksi sähkö, julkinen liikenne tai tietokone, erilaisia käytettävyyden osatekijöitä on mahdollista arvioida ja mitata. Tekstiäkin voidaan tarkastella tuotteena. Käännöksen voidaan katsoa kuuluvan Roution luokittelussa vuorovaikutteisiin tuotteisiin sillä perusteella, että vuorovaikutteisia tuotteita ovat muun muassa ne palvelut, joiden sisältö sovitaan neuvotellen (mt.). Tekstin käytettävyyttä voidaan tämän perusteella haluttaessa tutkia vuorovaikutteisen tuotteen käytettävyyden näkökulmasta.

Roution (2007) mukaan käytettävyyden osatekijöitä ovat *hyödyllisyys* (tuotteen antama palvelu tai sen tuottama tulos on tarkalleen senlaatuinen kuin on tarkoitus), *kapasiteetti* (tuotteen antaman hyödyn määrä eli tuotteen teho on riittävä), *käytön tuottama tyydytys* ja *luotettavuus* (virheellisten tuotteiden tai virhetoimintojen vähäinen määrä). Vuorovaikutteisia tuotteita voidaan Roution (mt.) mukaan arvioida lisäksi seuraavilla tavoilla: 1) Tuotteen käyttö on helposti opittavissa. 2) Käyttötaito säilyy, eli sen jälkeen kun tuotetta ei ole vähään aikaan käytetty, se on helppoa taas aloittaa. 3) Käyttäjälle sattuu harvoin virheitä. Käännöksen käytettävyyden arviointi vuorovaikutteisen tuotteen näkökulmasta ei vaikuta näillä perusteilla sopivalta lähestymistavalta,

vaikka edellisissä kohdissa voidaankin nähdä joitakin yhtäläisyyksiä tekstin käytettävyyden osatekijöihin, joita käsitellään luvussa 4. Seuraavassa ilmenee, millä tavalla tuotteiden käytettävyyttä voidaan kuitenkin pitää pohjana tekstien käytettävyydelle.

Käytettävyyttä on kaiketi laajimmin tutkittu käyttöliittymien kannalta. Ovaskan, Aulan ja Majarannan (2005, 3) mukaan yksi useimmin viitatuista käytettävyyden käsiterakenteista on Nielsenin (1993, 25) esittämä käytettävyyden osatekijöiden malli, joka pohjautuu käyttöliittymien käytettävyyteen. Mallissa käyttökelpoisuus on kuvattu käytettävyydestä erillään niin, että se yhdistyy käytettävyyteen hyödyllisyyden kautta. Syynä tähän on se, että käyttökelpoisuus selviää vasta käytännön tehtävissä, eikä sitä voi käytettävyyden tavoin havainnoida käytettävyydestä (mt. 3). Nielsenin käytettävyyden määritelmä kumoaa siis tämän luvun alussa esitetyn sanakirjamääritelmän käytettävyydelle. Nielsen (1993, 25) on Roution (2007) tapaan jakanut käytettävyyden osatekijöihin. Nielsenin jaottelun pohjalla on nimenomaan käyttöliittymien käytettävyys, mikä selittää sen, että osatekijät muistuttavat Roution vuorovaikutteisen tuotteen käytettävyyden osatekijöitä. Nielsenin (1993, 26) mukaan käytettävyys koostuu *opittavuudesta, tehokkuudesta, muistettavuudesta, virheettömyydestä ja miellyttävyydestä*.

ISO 9241-11 -standardin (1998) mukaan käytettävyys tarkoittaa sitä, miten hyvin tietty käyttäjä voi tuotteen avulla *saavuttaa tavoitteensa tuloksellisesti, tehokkaasti ja käyttäjää tyydyttävällä tavalla tietyssä käyttökontekstissa*. Kuutti (2003, 13) kiteyttää, että käytettävyys tuotteen ominaisuutena kuvaa, *kuinka sujuvasti käyttäjä käyttää tuotteen toimintoja päästäkseen haluamaansa päämäärään*. Kuutti (mt. 180) toteaa käytettävyyden olevan kokonaan oma tieteenalansa, joka tutkii, mitkä ominaisuudet tuotteessa johtavat hyvään käytettävyyteen ja kuinka voidaan helpommin suunnitella tuotteita, joissa on hyvä käytettävyys. Tässä työssä tekstien käytettävyyttä lähestytään sekä käytettävyydetieteen että käänöstieteen näkökulmista.

Käytettävyys on siis erilaisten määritelmiensä perusteella tuotteen ominaisuus, jonka voi jakaa erilaisiin osatekijöihin. Yhteistä edellä esitetyillä käytettävyyden määritelmillä on lisäksi se, että on olemassa käytettävä tuote sekä käyttäjä, jolla on jokin tietty päämäärä, johon tuotteen avulla pyritään. Käytettävyydestä puhuttaessa korostuu käyttäjän miellyttäminen ja hänen hyötynsä. Päämäärään pitäisi päästä mukavasti ja vaivattomasti niin, ettei matkalla tehdä virheitä ja niin, että myöhemminkin muistetaan, miten päämäärään päästään. Jos asiaa katsotaan toiselta kannalta, käytettävyys voi olla myös huonoa, jos käytön aikana tapahtuu paljon virheitä tai käyttäjä ei ole tyytyväinen siihen, miten tavoite saavutetaan.

Ovaska, Aula ja Majaranta (2005, 4) huomauttavat, että käytettävyys on aina käyttäjä- ja tilannekohtaista. Käytettävyyttä mitattaessa tulokset voivat siis vaihdella samankin henkilön kohdalla eri käyttötilanteessa, eikä käytettävyyttä voi arvioida kuin tapauskohtaisesti. Ajatus haastaa koko käytettävyyden arvioinnin hyödyllisyyden ja merkittävyyden, sillä se sisältää oletuksen, että mahdollisia tuloksia on yhtä monta kuin käyttäjiä ja tilanteitakin, eikä normeja näin ollen voida luoda. Kuutti (2003, 120) kuitenkin painottaa todennäköisyyttä mahdollisuuksien sijaan. Vaikka mahdollisia tuloksia olisikin paljon, on keskityttävä niihin tuloksiin, jotka ovat todennäköisiä. Käyttäjiä voidaan ryhmitellä ja tuote suunnitella tietyille, todennäköisimmälle käyttäjäryhmälle. Näin tuotteen käytettävyyden todennäköisyys kasvaa. Sama periaate pätee myös teksteihin, ja siksi juuri kohderyhmän tunteminen on käytettävyyden kannalta tärkeää.

3.2 Tekstin käytettävyys

Teksteistä puhuttaessa käytetään vielä suhteellisen harvoin käsitettä käytettävyys, vaikka sitä Carlinerin (2006, 5) mukaan alettiin teknisen viestinnän parissa tutkia jo parikymmentä vuotta sitten. Termi tulee esille lähinnä silloin, kun puhutaan teknisestä dokumentaatiosta tai ohjeiden antamisesta. Edellisessä luvussa väitettiin, että tuotteen käytettävyttä voidaan arvioida sillä perusteella, kuinka sujuvasti käyttäjä käyttää tuotteen toimintoja päästäkseen haluamaansa päämäärään (Kuutti 2003, 13). Saman voisi katsoa pätevän myös teksteihin: käytettävyys on tekstin ominaisuus, ja sitä voidaan tutkia esimerkiksi sen perusteella, kuinka sujuvasti lukija lukee ja ymmärtää tekstiä tai kuinka tehokkaasti hän voi käyttää tekstiä hyväkseen.

Tässä työssä tekstin käytettävyydestä puhuttaessa tarkoitetaan nimenomaan käyttöohjeiden käytettävyyttä. Käyttöohjeiden kohdalla käytettävyydestä voidaan puhua perustellusti, sillä käyttöohjeet kuuluvat käyttöteksteihin, joita luetaan tiettyä tarkoitusta varten (Pilto & Rapakko 1995, 38). Käyttöohjeiden käytettävyys ilmenee siten itse käyttötilanteessa (mt.). Käyttöohjeiden lukutilanne on osittain samanaikainen tuotteen käyttötilanteen kanssa. On olemassa lukija, jolla on jokin tietty päämäärä, johon tekstin avulla pyritään. Toisaalta tilanteessa on käyttäjä, jolla on päämäärä, johon hän pyrkii tuotteen avulla. Päämääriä on siis kaksi: tuotteen käyttäminen ja sitä seuraava tulos, joka useimmiten on päämääristä tärkein. Päämääräänsä lukija pääsee tekstin lisäksi itse tuotteen avulla. Teksti oikeastaan tukee tuotteen käytettävyttä tilanteessa, jossa tuotteen käyttö on lukijalle vierasta, tuote itsessään ei välttämättä ole helppo käyttää tai ei anna vihjeitä siitä, miten sitä käytetään.

Tuotedokumentaatio on olennainen osa tuotetta, joten sen käytettävyyttä voidaan arvioida yhtä hyvin kuin tuotteenkin käytettävyyttä. Käyttöohjeen käytettävyyttä arvioitaessa on tärkeää muistaa, että käytettävä tuote itsessään on jo yksi informaation muoto (Hackos & Redish 1998, 408) ja että tekstin arviointia ei siten pitäisi tehdä tuotteesta erillään. Samoin tuotteenkaan käytettävyyttä ei voida arvioida perusteellisesti ilman siihen kuuluvaa käyttöohjetta. Luvussa 2.3.1 todettiin lisäksi, että esimerkiksi vahingonkorvausta haettaessa tuotteen käyttöohjeet arvioidaan. Käyttöohjeet pitäisi huomioida siis jo itse tuotteen käytettävyyttä testattaessa, mikä yleensä tapahtuu ennen kuin tuote viedään markkinoille. Tällöin huomio kiinnittyisi jo hyvissä ajoin käytettävämmän tuotedokumentaation luomiseen. Byrnen (2006, 68) mukaan tiukat aikataulut tekevät tästä kuitenkin mahdotonta, ja näin ollen päävastuu käyttöohjeiden käytettävyydestä jää teknisille viestijöille ja kääntäjille.

Seuraavaksi tarkastellaan eräitä teknisille viestijöille laadittuja käytettävyysohjeita, joita noudattamalla tekstin käytettävyys paranee. Ohjeet pyrkivät vaikuttamaan käytettävyyteen monelta eri kannalta, ja ne voidaankin jakaa erilaisten käytettävyyden osatekijöiden alle. Osatekijöitä eritellään tarkemmin luvussa 4. Sitä ennen luvussa 3.2.2 käsitellään kuitenkin vielä sitä, miksi käytettävyyden yksityiskohtainen tutkiminen ja parantaminen on ylipäätään tärkeää.

3.2.1 Lähdetekstin käytettävyyden parantaminen

Käytettävyydestä on yksi keino selvittää, kuinka käytettävä teksti on. Ideaalitapauksessa testitilanne vastaa oikeaa käyttötilannetta, ja sekä käyttöohje että tuote annetaan koehenkilöille, jotka tekevät havaintoja epäselvistä tekstinkohdista. Testissä saadun palautteen avulla epäselviä tekstinkohtia kirjoitetaan uudestaan. Spencerin (1996, 77) mukaan kirjoittajan on kuitenkin edullisempaa yrittää tunnistaa tekstin käytettävyyteen liittyviä vikoja itse kuin käyttää aikaa ja rahaa käytettävyydestestisiin. Tekstianalyttinen heuristisiin eli asiantuntija-arvioihin pohjautuva lähestymistapa onkin nimenomaan kääntämisen kannalta oleellisempi tapa testata käytettävyyttä, koska tekstejä käännettäessä ei välttämättä ole riittäviä resursseja koehenkilöiden avulla suoritettavaan käytettävyydestestaukseen.

Tässä luvussa esitellään teknisille viestijöille suunniteltuja kirjoitusohjeita, joiden avulla kirjoittaja voi itse tarkastaa tekstinsä käytettävyyden. Ohjeet ovat esikuvana luvussa 5.2 esiteltäville kääntäjälle suunnitelluille käytettävyysohjeille. Seuraavassa ohjeita verrataan lisäksi Nielsenin

(1993, 26) määrittelemiini käyttöliittymien käytettävyyden osatekijöihin, joita ovat siis opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheettömyys ja miellyttävyys. Tarkoituksena on näin ollen ohjeiden esittelemisen lisäksi tarkastella, mitkä ovat käyttöohjeen käytettävyyden osatekijöitä. Tarkemmin osatekijöitä eritellään seuraavassa luvussa.

Purho (2000) on koonnut Nielsenin (1993) heuristiikkojen pohjalta teknisille viestijöille suunnatut heuristiikat eli ohjeet, joita noudattamalla tekstin käytettävyyttä voidaan parantaa. Heuristiikkoja käytetään yleensä apuna tuotteen tai käyttöliittymän suunnittelussa (Korvenranta 2005, 112), mutta tekstien kohdalla ne sopivat hyvin kirjoittamisen apuvälineeksi ja tarkastuslistaksi kirjoittajalle. Purhon (2000) heuristiikoissa kirjoittajaa ohjataan esimerkiksi käyttämään tehtäväorientoitunutta lähestymistapaa, lisäämään dokumenttiin vianmäärittysosio ja huomioimaan dokumentin ulkoasu sekä lukijan puhuttelu imperatiivimuodossa. Kaikkia Purhon (2000) ohjeita ei voisi suoraan noudattaa kääntäjän työssä, mutta kymmenkohtaista ohjelistaa tarkastelemalla voidaan rajata käytettävyyden osatekijät, jotka menevät osittain yksiin Nielsenin (1993, 26) määrittelemien käytettävyyden osatekijöiden kanssa. Purhon (2000) heuristiikoissa päähuomio kiinnitetään tekstin tehokkuuteen, miellyttävyteen sekä luettavuuteen ja ymmärrettävyyteen.

Purhon (2000) heuristiikoista ei ole luettavissa tekstin opittavuuteen vaikuttavia neuvoja. Nielsenin (1993, 26) määritelmän opittavuus-kohta tulee kuitenkin esille Nikanderin (2003, 21) esittelemissä Van Laanin ja Julianin (2001, 53) käytettävyysohjeissa, ja se on olennainen osa käyttöohjeen käytettävyyttä. Käyttöohjetta luetaan, jotta voitaisiin käyttää jotakin tuotetta ja oppia lopulta käyttämään sitä ilman käyttöohjetta. Käyttöohjeen pitäisi siis tietyllä tapaa tehdä itsensä tarpeettomaksi. Purhon (2000) tavoin Van Laan ja Julian (2001; 53, 168) korostavat ohjeissaan tiedon etsimisen helppoutta, löytymisen nopeutta sekä ohjeiden selkeyttä ja helppoa seurattavuutta ja näin ollen tekstin lukemisen tehokkuutta (Nikander 2003, 21–22). Purhon (2000) heuristiikoissa lähtöoletuksena on dokumentaation virheettömyys, sillä siihen ei heuristiikoissa erikseen kiinnitetä huomiota. Van Laan ja Julian (2001, 168) muistuttavat erikseen siitä, että ohjeiden on toimittava oikein (Nikander 2003, 22). Nielsenin (1993, 26) mainitsema virheettömyys on siis myös yksi tekstin käytettävyyden osatekijä, ja seikka johon kääntäjäkin voi vaikuttaa.

Spencer (1996, 75–76) antaa ohjeita dokumentaation käytettävyyden tarkistamiseen kahdella käytettävyyden tasolla. Tasojaottelun voisi nähdä myös käytettävyyden jakamisena kahteen osatekijään, joilla kummallakin on alakohtia. Spencerin (mt.) käytettävyyden tasot ovat lähtökohtainen käytettävyyys ja vertaileva käytettävyyys. Ilman lähtökohtaista käytettävyyttä lukijat

eivät Spencerin (1996, 75) mukaan ymmärrä, että dokumentaatiota on helppoa käyttää. Kun lukija tunnistaa tiettyjä painetun tekstin tyyppisiä, hän luottaa tekstissä oleviin vihjeisiin. Lähtökohtainen käytettävyys on niiden ominaisuuksien kokoelma, jotka auttavat lukijaa tunnistamaan, että teksti on sen tyyppistä dokumentaatiota kuin se kulloinkin on. Perusta lähtökohtaisen käytettävyyden standardeille ovat vihjeet, joita prosessoidaan ajattelematta niitä sen tarkemmin. Lähtökohtainen käytettävyys koostuu standardeista, joita ovat tekstin ulkoasu, luettavuus, järjestys, saavutettavuus ja rakenne. (Mt.) Vertaileva käytettävyys on Spencerin (1996, 75–76) mukaan sitä, että tekstin välittämä informaatio vastaa lukijan käsitystä informaatiosta, jota hän tarvitsee. Vertaileva käytettävyys liittyy yksityiskohtiin, joita ihminen prosessoi välittömien kokemustensa pohjalta. Ihminen siis vertaa kulloistakin dokumentaatiota niihin dokumentteihin, joita hän on aikaisemmin lukenut. Vertailevan käytettävyyden standardeihin kuuluvat Spencerin (mt. 76) mukaan käyttäjäpalaute, käytettävyydestitulokset, toimialan standardit, muu dokumentaatio ja tekstityökalujen käyttö.

Spencerin (1996) listoissa on yhtäläisyyksiä Purhon (2000) heuristiikkojen kanssa. Kummatkin kiinnittävät huomiota tekstin ulkoasuun, järjestykseen, luettavuuteen sekä muuhun dokumentaatioon ja standardeihin. Standardeihin Spencer (mt. 77) viittaa niiden käytäntöjen kautta, joita kyseisellä toimialalla on esimerkiksi kieliopin ja grafiikan suhteen. Standardien noudattaminen on näin ollen myös sitä, että huomioidaan valmistajien omat termikäytännöt, mikä on myös kääntäjän kannalta erittäin oleellista ja liittyy läheisesti tekstin ymmärrettävyyteen ja tehokkuuteen.

Göpferich (1998, 238–246) antaa pääpiirteittäin samankaltaisia neuvoja hyvän ohjeistuksen luomiseen kuin edellä esitetyt asiantuntijat. Uutta hänen ohjeissaan on lukumotivaation nostaminen (mt. 245–246). Motivoivien elementtien merkitystä teknisissä teksteissä on tutkittu vain vähän, ja tähän mennessä niiden on todettu vaikuttavan vain lukijan suhtautumiseen käyttöohjetta kohtaan (Loorbach ym. 2006, 177–178). Seuraavassa luvussa selvitetään, että lukijan asenteella on kuitenkin merkitystä turvallisuutta ajatellen. Lukumotivaation nostaminen ei siis ole täysin merkityksetön seikka käyttöohjeiden yhteydessä, ja siksi sitä esitellään seuraavaksi laajemmin.

Lukumotivaation nostamiseen soveltuu Göpferichin (1998, 245–246) ehdotuksista ainakin havainnollisten esimerkkien käyttäminen. Esimerkit voivat käyttöohjeen kohdalla tarkoittaa vaikkapa kuvia tai selityksiä. Lukijaa voidaan Loorbachin (2006, 178) mukaan motivoida myös käyttämällä ei-tekniistä sanastoa tai lisäämällä tekstiin lukijaa rauhoittavia virkkeitä kuten: ”Tuotteen käyttö on helpompaa kuin miltä se ensin vaikuttaa.” Jälkimmäinen tapa kuitenkin lisää

tekstin pituutta, eikä lukijan rauhoittaminen vaikuta suomalaiseen kulttuuriin sopivalta motivointitavalta. Lukumotivaation kohdalla onkin huomattava, että monet motivointikeinot ovat vahvasti sidoksissa kulttuuriin (Göpferich 2001, 130).

Lukijan motivoiminen on turvallisuuden lisäksi tärkeää siitä syystä, että se vaikuttaa väistämättä myös tuotteen käytön oppimiseen, johon käyttöohjeilla pyritään. Schriverin (1997, 164) mukaan ihmiset huomaavat nopeasti, jos dokumenttien lukeminen on työlästä, ja monet jättävät ne lukematta ellei lukeminen ole pakollista. Schriverin (mt.) mukaan lukija useimmiten päättää, haluaako hän ylipäätään lukea dokumentaatiota ja miten hän sitä lukee. Käyttöohjeiden kirjoittajan ja kääntäjän kannalta dynaamiset oppijat ovat haasteellisia, sillä he ovat kärsimättömiä ja eivätkä todennäköisesti piittaa ohjeista vaan kokeilevat itse (Delanghe 2000, 202). Lukijat voidaan jakaa myös heidän henkilökohtaisen asenteensa perusteella kolmeen ryhmään. He voivat suhtautua dokumentaatioon joko neutraalilla tai positiivisella tavalla tai vihamielisesti (Markel 2003, 84). Aikaisemmat kokemukset dokumentaatiosta vaikuttavat pitkään lukijoiden asenteisiin kaikkea dokumentaatiota kohtaan (Schriver 1997, 4). Joidenkin lukijoiden kärsimättömyyteen vaikuttanee lisäksi nykyajan kiivastahtinen arki, jossa arvostetaan tekemisen helppoutta ja nopeutta.

Lukumotivaation nostaminen liittyy tässä työssä ammattilaisille suunnattuja käyttöohjeita läheisemmin kuluttajatuotteiden käyttöohjeisiin, sillä ammattilaisille suunnattujen käyttöohjeiden motivointikeinoista ei ole juurikaan tehty tutkimusta. Näin ollen yllä esitetyt esimerkit koskettavat lähinnä kuluttajille suunnattuja käyttöohjeita, mutta toisaalta motivointikeinoja voidaan tarvita myös ammattilaisille suunnatuissa käyttöohjeissa. Olipa tuotteen käyttäjä ammattilainen tai maallikko, oppimistavat ja asenteet käyttöohjetta kohtaan ovat henkilökohtaisia.

Eilerin (1997) mukaan vastaus oppimisen ongelmatyypeille on minimalismi, Carrollin (1990) esittelemä teoria, jonka mukaan käyttäjä pitää päästää toimeen heti, minimoida lukeminen ja antaa lukijan täyttää tekstin aukot itse. Minimalismi kannattaa tehtävääorientoitunutta kirjoitustapaa, sillä ihmiset ovat kiinnostuneempia tekemään asioita kuin lukemaan niistä (mt. 8). Samaa käsitystä kannatetaan teknisessä viestinnässä ylipäätäänkin (Göpferich 1998, 106–107), ja sen vuoksi seuraavaksi esitellään lyhyesti niitä minimalismin pääpiirteitä, joita kääntäjille suunnatuissa käytettävyysohjeissa voidaan soveltaa.

Minimalismi on käyttäjien tuntemista niin hyvin, että tiedetään varmuudella, mitkä tekstin osat ovat lukijalle turhia ja voidaan siten jättää pois (Hackos & Redish 1998, 428). Minimalismia voi näin

ollen parhaiten soveltaa jollekin tietylle ryhmälle suunnatuissa käyttöohjeissa. Usein tällaiset ohjeet on suunnattu tietylle ammattilaisten ryhmälle. Carrollin (1990, 88) mukaan kirjoittajan on tärkeää ymmärtää se, että lukijalla yleensä on jonkinlaista taustatietoa asioista ja että kirjoittajan tehtävänä on löytää tapa hyödyntää sitä. Minimalistisessa käyttöohjeessa pyritään ottamaan lukijan taustatiedot huomioon ja tarjoamaan ainoastaan tietoa, jota lukija tarvitsee. Turhan selittämisen, asioiden toistamisen ja tyhjien lauseiden pois jättämistä kannatetaan kuitenkin muissakin kuin minimalistien kirjoitusohjeissa (ks. esim. Göpferich 1998, 245; Langer ym. 1990, 20), minkä vuoksi tekstin tiiviys otetaan kääntäjän käytettävyysohjeissa huomioon. Kääntäjä voi tiivistää tekstiä huomioimalla kohderyhmän taustatiedon tason ja jättämällä lukijalle ylimääräisen tiedon pois.

Minimalismissa tiedostetaan lisäksi esimerkiksi virheet, joita käyttäjä todennäköisimmin tekee ja käyttöohje suunnitellaan sen mukaisesti. Virheiden tunnistaminen vaatii kuitenkin käyttäjien ja tehtävien analysointia ja lukijapalautteen keräämistä. (Hackos & Redish 1998, 428.) Kääntäjä voi yrittää vaikuttaa virheiden tekemiseen ennakoimalla lukijan ajatuksenjuoksua ainakin siten, että tieto esitetään käännoksessä lukijalle loogisessa järjestyksessä.

3.2.2 Käytettävyyden merkitys

Käytettävyys on Kuutin (2003, 15) mukaan tärkeä valttikortti tuotetta markkinoitaessa. Tuotedokumentaation käytettävyyttä voidaan pitää yhtä tärkeänä asiana, sillä jos se on huonoa, tuotetta ei välttämättä osata hyödyntää parhaalla mahdollisella tavalla. Kuten edellä todettiin, epäselvät ohjeet turhauttavat lukijan ja vaikuttavat tämän asenteisiin kaikkea muutakin tuotedokumentaatiota kohtaan (Schrifer 1997, 4). Schrifer (mt. 223) on tehnyt kyselyn ostopäätösten ja dokumentaation laadun suhteesta, ja hänen mukaansa 27 prosenttia vastanneista olisi valmis maksamaan tuotteesta enemmän, jos sen mukana tulisi selkeä käyttöohje. Lisäksi 79 prosenttia ilmoitti, että ostaisi uudestaan saman valmistajan tuotteita, jos käyttöohjekirja olisi selkeä (mt. 223). Eräs teknisen dokumentoijan tärkeimmistä tehtävistä onkin valmistajan imagon ja tuotteen arvon nostaminen (Göpferich 1998, 107). Hyvä tekninen viestijä tai kääntäjä voi luoda arvoa yritykselle, mutta epäonnistuessaan aiheuttaa pitkäaikaistakin haittaa valmistajan maineelle.

Käytettävyydellä on Kuutin (2003, 16) mukaan myös suuri välillinen merkitys, sillä tehokkuuden myötä voidaan saavuttaa valtavia taloudellisia etuja. Tuotedokumentaation kohdalla taloudelliset edut ovat nähtävissä esimerkiksi tehdastyössä siinä, että kun dokumentaatio on huonoa, koneiden

asentaminen kestää kauemmin, niitä ei välttämättä osata hyödyntää parhaalla mahdollisella tavalla tai vikojen sattuessa ongelman havaitseminen ja korjaaminen kestää kauan. Kun koneet eivät käy, eivät ne tuota yritykselle rahaakaan.

Käytettävyydellä on suuri merkitys myös fyysisen turvallisuuden kannalta (Kuutti 2003, 16). Käytettävyysongelmat ja niiden kiertäminen johtavat usein käyttäjän turhautumiseen. Turhautuminen puolestaan lisää virhealttiutta ja työtapaturmariskiä. (Mt.) Tuotedokumentaation kohdalla turhautumisen todettiin edellä vaikuttavan lukijan asenteisiin dokumentaatiota kohtaan. Turhautunut käyttäjä saattaa hylätä dokumentaation kokonaan ja yrittää ratkaista ongelmia kokeilemalla eri vaihtoehtoja. Ohjeiden noudattamatta jättämisellä saattaa olla kohtalokkaita seurauksia, ja tapaturmien estäminen onkin yksi tärkeimmistä syistä, miksi tuotedokumentaation käytettävyyteen tulee kiinnittää erityistä huomiota vielä käänösvaiheessa.

Käytettävyyden voidaan katsoa olevan myös osa käänöslaatu. Fellman-Paul (1998, 8) on listannut asiatekstikäänösten laatuominaisuuksia, joista yksi on se, että käänös vastaa asiakkaan tarpeita ja käyttötarkoitusta. Uskollisuus asiakkaalle ja kohdetekstisuuntautuneisuus liittyvät kumpikin luvussa 2.1 käsiteltyyn skoposteoriaan, jota Byrne (2006, 45) tarjoaa teknisen kääntämisen ohjenuoraksi. Käyttöohjeiden kohdalla käytettävyyden toteutuminen voi olla avainasemassa laadukkaan käänöksen syntymisessä, sillä käytettävyyttä arvioitaessa huomioon otetaan juuri tekstin vastaanottaja ja hänen tarpeensa ja odotuksensa. Myös monet luvussa 4 esiteltävistä osatekijöistä, kuten virheettömyys, luetaan usein laadukkaan käänöksen tuntomerkeiksi. Käytettävien ja siten myös laadukkaiden käänösten tuottaminen voidaan laajemmassa mittakaavassa nähdä lisäksi koko kääntäjäkunnan imagon varjelemisena.

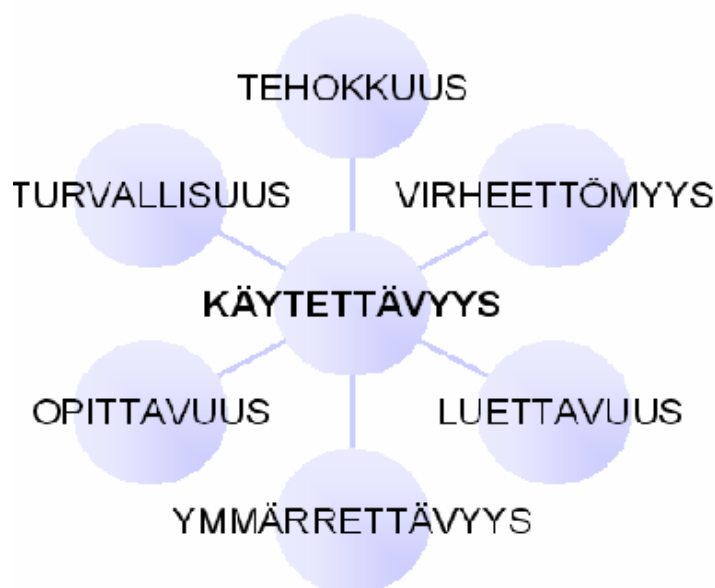
4 KÄYTTÖOHJEEN KÄYTETTÄVYYDEN OSATEKIJÄT

Edellisessä luvussa käytettävyyden osatekijöitä hahmoteltiin teknisille viestijöille laadittujen ohjeiden pohjalta. Valmista listaa tekstin käytettävyyden osatekijöistä ei siis ole sellaisenaan olemassa, vaan osatekijät ovat luettavissa käytettävyysohjeiden rivien välistä. Jos ohjeissa annetaan neuvoja esimerkiksi tekstin jäsentelystä, voidaan yleisemmin katsoa, että ohjeella yritetään vaikuttaa tekstin tehokkuuteen, joka on näin ollen yksi käytettävyyden osatekijä. Edellisessä luvussa esiteltyjen kirjoitusohjeiden perusteella tekstin käytettävyyden osatekijät voisivat olla tehokkuus, virheettömyys, miellyttävyys, luettavuus ja ymmärrettävyys sekä opittavuus.

Seuraavassa erittelen tarkemmin tekstin käytettävyyden osatekijöitä ja sitä, miten niitä voidaan tekstissä tutkia. Jätän osatekijöistä pois miellyttävyyden, sillä kuten aikaisemmin todettiin, se oikeastaan sisältyy kaikkiin käytettävyyden osatekijöihin. Jos mahdollisimman moni käytettävyyden osatekijä toteutuu tekstissä, lukeminen on miellyttävää. Nieminenkin (2006, 30) toteaa tekstin miellyttävyyden olevan monen tekijän summa ja kokonaisarvio, kun puhutaan tekstin käytettävyydestä. Käytettävyyden tavoittelun voisikin katsoa olevan miellyttävyyden tavoittelua jokaisella käytettävyyden tasolla.

Edellisessä luvussa esitetyt kirjoitusohjeet on suunnattu yleisesti teknisen dokumentaation käytettävyyden tarkastamiseen. Luvussa 3.1 todettiin kuitenkin, että käytettävyys on aina tapauskohtaista. Tässä työssä käsitellään käyttöohjeiden käytettävyyttä, minkä vuoksi on oleellista ottaa huomioon käyttöohjeiden erityispiirteet. Tekniikan kieltä (ks. luku 2.2) voidaan tutkia mainittujen käytettävyyden osatekijöiden kautta, mutta käyttöohjeiden kohdalla huomioon on otettava myös lain velvoitteet (ks. luku 2.3.1). Sen vuoksi turvallisuus luetaan tässä työssä yhdeksi käyttöohjeiden käytettävyyden osatekijäksi.

Tiukkaa rajaa käyttöohjeen käytettävyyden osatekijöiden välille ei voida vetää, sillä osatekijät menevät osittain päällekkäin toistensa kanssa ja vaikuttavat toinen toisiinsa. Käytettävyyden jakaminen osatekijöihin on kuitenkin tärkeää, sillä pelkkä termi ”käytettävyys” ei välttämättä ohjaa kirjoittajaa ja kääntäjää kiinnittämään huomiota kaikkiin niihin asioihin, jotka käytettävyys pitää sisällään.



Kuva 1. Käyttöohjeen käytettävyyden osatekijät.

4.1 Tehokkuus

Tehokkuus käytettävyyden osatekijänä on johdettavissa Purhon (2000) heuristiikkojen kohdista kolme, neljä ja kuusi, joita esittelen seuraavaksi tarkemmin. Kolmannen heuristiikan mukaan käyttöohje pitää toimittaa käyttäjälle sellaisessa muodossa, että sitä voi käyttää tehokkaasti hyväksi. Käyttöohjeen käytettävyys ei olisi tehokasta, jos käyttöohje esimerkiksi tulisi tuotteen mukana CD-ROM-muodossa, kun sitä käytettäisiin tilanteessa, jossa tietokonetta ei ole saatavilla (Purho 2000). Tekstin tehokasta käyttöä voidaan tarkastella myös konkreettisesti tekstiin käsiksi pääsemisenä. Onko käyttöohje esimerkiksi pakkauksen sisällä, vaikka sitä tarvittaisiin jo pakkauksen purkamisessa? Näihin tehokkuuden aspekteihin kääntäjän on vaikea vaikuttaa, mutta havaitsemistaan epäkohdista hän voi huomauttaa asiakkaalle.

Purhon (2000) neljännen heuristiikan mukaan tehokkuus käytettävyyden osatekijänä liittyy lisäksi siihen, että käyttöohje tukee eritasoisia käyttäjiä esimerkiksi niin, että ammattilaiskäyttäjälle on erikseen pikaohjeet. Ammattilaiskäyttäjä pystyy käyttämään käyttöohjetta tehokkaasti, jos hänelle ei tarjota itsestään selvää tietoa, jonka joukosta hän joutuu poimimaan itselleen oleellisen. Ensikäyttäjä puolestaan tarvitsee enemmän tietoa, eikä käyttöohje olisi hänelle kovinkaan käytettävä, jos tarjolla olisi vain pikaopas, jota ei perustietojen puuttumisen vuoksi voisi hyödyntää tehokkaasti. Heuristiikka menee hyvin yksiin myös minimalismin sääntöjen kanssa. Käännettäessä

on lisäksi huomioitava lähdetekstin ja käännöksen lukijoiden tietotaso. Onko jotakin lähdetekstin lukijalle itsestään selvää selitettävä käännöksen lukijalle tai onko lähdetekstissä selitetty jotakin kohdekulttuurin kannalta tarpeetonta?

Kuudes heuristiikka painottaa sitä, että ihmisillä on erilaisia tiedonhankintamenetelmiä ja että dokumentaation tulisi tukea niitä. Esimerkiksi käyttöohjeen hakemiston pitäisi sisältää käyttäjän omaa terminologiaa ja dokumentaation ulkoasu tulisi olla sellainen, että se tukee silmäilevää lukemista. (Purho 2000.) Tehokkuuden lisäksi heuristiikka viittaa tekstin luettavuuteen.

Lukijan ei pitäisi joutua miettimään tekstissä käytettyjä sanoja tai esitysjärjestystä (Purho 2000). Käyttöohjeiden kohdalla esitysjärjestys on usein hyvin konventionalisoitunut, jolloin poikkeava esitystapa voi haitata viestin välittymistä ja tekstin tehokasta hyväksikäyttöä. Lukijalle tiedon jäsentäminen ja löytäminen on sitä helpompaa, mitä tiukemmin kirjoittaja pitäytyy tekstilajille tyypillisessä makrostruktuurissa ja mitä kaavamaisempi kyseinen tekstilaji on (Göpferich 1998, 101). Tehokkuuden kohdalla voidaankin viitata Spencerin (1996, 76) vertailevaan käytettävyyteen (ks. luku 3.2.1), johon liittyy nimenomaan se, että lukija vertaa käyttöohjetta aiemmin lukemiinsa käyttöohjeisiin. Mutta vaikka käyttöohjeiden jäsenitys onkin konventionalisoitunut, sitä pitäisi arvioida tapauskohtaisesti. Aktiivimuotoisia lauseita suositellaan yleisesti käytettäväksi käyttöohjeissa (Schmitt 1999a, 389–406; Stolze 1999, 142), ja niiden voidaan katsoa vaikuttavan tehokkuuteen, koska niillä voidaan suoraan puhutella lukijaa.

Tiedon löytymiseen voidaan vaikuttaa lisäksi esimerkiksi typografian ja layoutin keinoin. Nikanderin (2003, 22) esittelemässä Van Laanin ja Julianin (2001, 168) kysymyslistassa on epäsuora viittaus tehokkuuteen, joka liittyy pitkälti siihen, että käyttäjä löytää tiedon nopeasti. Selkeä typografia voi helpottaa tiedon etsimistä, ja siihen paneudutaan tarkemmin tekstin luettavuutta käsittelevässä luvussa 4.3.

Käyttöohjeen tehokkuuteen vaikuttavat näin ollen tekstin ulkoasu ja asioiden esitysjärjestys, joiden lukija voi aikaisempien kokemustensa perusteella olettaa olevan tietynlaiset. Lisäksi tehokkuuteen vaikuttaa terminologian käyttö. Kirjoittajan tulisi käyttää lukijalle tuttuja sanoja. Tästä syystä kirjoittajan pitäisi tietää, kuka tekstiä lukee (ammattilainen/maallikko), ja sen lisäksi arvioida, kuinka paljon lukijalle pitää selittää asioita. Tehokkuutta voidaan arvioida myös tasolla, johon kääntäjä ei todennäköisesti voi vaikuttaa: käyttöohjeen julkaisumedia tai sen saatavuus voivat olla ongelmia, jotka on otettava huomioon jo alkutekstiä ja itse laitteen pakkausta suunniteltaessa.

4.2 Virheettömyys

Virheettömyyttä tutkitaan tässä työssä kahdella tasolla: sisällön ja ulkoasun kautta. Van Laan ja Julian (2001, 168) mainitsevat, että dokumentaation tulee toimia oikein (Nikander 2003, 22). Tämä liittyy tekstin sisällölliseen virheettömyyteen ja tarkoittaa sitä, että tekstin avulla lukijan täytyy voida suorittaa asioita oikein. Taatakseen tekstin sisällöllisen virheettömyyden kirjoittajan tai kääntäjän pitää perehtyä tekstin aihepiiriin ja tuntea alan termistö. Sen lisäksi kääntäjän tulee hallita työkielensä ja hänellä pitää olla kulttuurintuntemusta.

Sisällön virheettömyys liittyy myös osittain oikeaan esitysjärjestykseen, ja sitä kautta tekstin tehokkuuteen. Virheellinen esitysjärjestys voi käyttöohjeiden kohdalla johtaa tuotteen käytön epäonnistumiseen tai aiheuttaa vaaratilanteen. Jotta tuotteen käytön aikana ei esiintyisi virheitä, asiat tulee käyttöohjeessa esittää siinä järjestyksessä kuin lukija suorittaa tehtäviä (Haramundanis 1998, 3–8). Vaikka kaikki muut käytettävyyden osatekijät toteutuisivat tekstissä, sisältövirheet saattavat vaikeuttaa tuotteen käyttöä tai tehdä siitä mahdotonta. Tekstin ulkoasun virheettömyyteen liittyvät esimerkiksi huolimattomuusvirheet ja oikeinkirjoitus, jotka osittain vaikuttavat myös tekstin luottavuuteen, jota tarkastellaan seuraavassa luvussa.

Virheettömyys on tärkeä käytettävyyden osatekijä, ja se liittyy myös Jäniksen (2002, 67) näkemykseen käännöslaadusta. Hänen mukaansa epäily käännöksen huonosta laadusta herää, jos käännöksessä on runsaasti kielioppi- ja sanastovirheitä tai muuta kummallista kielenkäyttöä, joka ei vastaa sitä, miten kieltä normaalisti kirjoitetaan tai puhutaan. Kummallinen ulkomuoto herättää myös helposti epäilyksiä siitä, ettei käännökseen voi luottaa ja ettei se välitä sanomaansa oikein. (Mt.) Jos lukija ei voi luottaa tekstiin, on todennäköisempää, että hän turhautuu ja hylkää käyttöohjeen kokonaan.

Tekstin sisällön ja ulkoasun lisäksi virheettömyyttä voidaan katsoa käyttäjän kannalta: tekeekö käyttäjä paljon virheitä käyttäessään tuotetta? Virheiden tekemiseen vaikuttaa tekstin sisällön lisäksi myös tekstin ymmärrettävyys. Jos lukija tulkitsee tekstin väärin, hän tekee suuremmalla todennäköisyydellä virheitä. Schriverin (1997, 216) tutkimuksen mukaan ihmiset syyttävät useimmiten itseään, jos heillä on ongelmia tuotteen käytössä. Tutkimuksessa suurin osa ongelmista oli kuitenkin käyttöohjeessa, tuotteessa tai kummassakin (mt. 220). Itsensä syyttäminen virheistä johtaa Schriverin (mt. 222) mukaan siihen, että ihmiset eivät välttämättä halua enää ostaa uusia tuotteita. Virheiden välttämiseksi tekstin pitäisi olla niin yksitulkintainen kuin mahdollista.

4.3 Luettavuus

Tekstin ulkoasun virheettömyyden todettiin edellisessä luvussa vaikuttavan luettavuuteen. Purhon (2000) viidennen heuristiikan mukaan lyhyet rivit ja kappaleet vaikuttavat tekstin luettavuuteen positiivisesti. Tekstin luettavuuteen vaikuttaa lisäksi suuri joukko typografisia tekijöitä. Tässä työssä huomioidaan tärkeimmät selkokielisten tekstien kirjoittajille laaditut typografiset ohjeet, sillä selkokielen tavoitteena on nimenomaan luettavan ja ymmärrettävän tekstin tuottaminen. Selkokieli on ensisijaisesti suunnattu niille, joilla on vaikeuksia lukea tai ymmärtää yleiskieltä (Leskelä & Virtanen 2006, 8). Tällaisia henkilöitä ovat esimerkiksi osa vanhuksista, kehitysvammaisista tai maahanmuuttajista (mt.). Selkotekstien kirjoittajille annetut ohjeet on hyvä huomioida juuri kuluttajille suunnattujen käyttöohjeiden kohdalla, sillä kuluttajatuotteiden kohderyhmä on usein varsin heterogeeninen. Selkokielen muutkin periaatteet (ks. mt. 13) menevät hyvin yhteen tässä työssä esiteltävien käytettävyysohjeiden kanssa, mutta yksityiskohtaisesti niitä esitellään seuraavaksi typografian yhteydessä.

Luettavuuden kannalta merkitystä on esimerkiksi kirjaintyyppin valinnalla ja kirjainkoolla (Itkonen 2006, 72). Kirjaintyyppinä antiikva on yleinen, ja se voi näin ollen olla monelle helppolukuisempi kuin groteski (mt. 73). Kirjainkoosta ei ole yhtä yleispätevää ohjetta, sillä sen valintaan vaikuttaa myös esimerkiksi kirjaintyyppi (mt. 75). Käyttöohjeen lukutilannetta ajatellen voisi kiteyttää, että kirjainkoko ei saa olla liian pieni. Lukijan täytyy voida irrottaa katse välillä käyttöohjeesta, toimia ohjeiden mukaan ja palata taas sen jälkeen käyttöohjeeseen.

Ohjeisiin suositellaan lisäksi jätettävän tyhjä rivi kappaleiden väliin (Itkonen 2006, 77, 81). Myös rivien pituuksista on annettu erilaisia suosituksia, joita tässä työssä esiteltävissä kääntäjän käytettävyysohjeissa ei kuitenkaan ole huomioitu. Typografian ja layoutin osalta kääntäjille kootut käytettävyysohjeet ovat puutteelliset, sillä kovin yksityiskohtaisia ohjeita kääntäjän voi olla monestakin syystä mahdotonta noudattaa. Ohjeistamalla kirjainkoon ja -tyypin valintaa voidaan kuitenkin saada selville, voiko kääntäjä ylipäätään vaikuttaa käännöksen typografisiin seikkoihin. Lähtöoletuksena on, että typografisten ohjeiden noudattaminen ei välttämättä aina onnistu kääntäjältä, sillä käyttöohjeista laaditaan usein yksi monikielinen julkaisu, jossa eri kieliversioiden tulisi olla ulkoasultaan yhtenäiset. Tällaisissa käyttöohjeissa nousee usein ongelmaksi myös se, että esimerkiksi tuotteen osista esitetyt kuvat sijoitetaan vain julkaisun alkuun, ja lukija joutuu selaamaan kuvien ja äidinkielen käyttöohjeensa välillä. Selailu häiritsee itse tuotteen käyttöön keskittymistä.

Typografian käyttöön liittyy kulttuurien välisiä eroja, joista kääntäjän pitää olla tietoinen. Schoppin (2005, 323) mukaan käännöksiin siirtyvä vieraan kulttuurin ortotypografia haittaa lukemista. Ortotypografialla tarkoitetaan tiettyjen typografisten merkkien kulttuurispesifiä käyttöä (mt. 88). Lisäksi kulttuurien välisiä eroja on esimerkiksi välimerkkien käytössä (mt. 350). Tässä työssä esiteltävissä käytettävyysohjeissa ei erikseen keskitytä näihin seikkoihin, vaan kokeillaan muutaman mikrotypografiaan liittyvän ohjeen avulla, missä määrin kääntäjä ylipäättään voi vaikuttaa käännöksen typografiaan.

Lauseiden, rivien ja kappaleiden pituudella ei välttämättä ole suurta merkitystä tekstin luettavuuden kannalta (Ylijokipii 2004, 85). Sen sijaan sanojen tuttuudella ja outoudella on Ylijokipiin (mt.) mukaan vaikutusta tekstin luettavuuteen siten, että lukijalle oudot sanat hidastavat lukemista. Vieraiden sanojen ja esitysjärjestyksen todettiin luvussa 4.1 vaikuttavan myös tekstin tehokkuuteen. Ylijokipii (mt.) kuitenkin katsoo luettavuutta ainoastaan lukunopeuden kannalta. Samankaltaisia ajatuksia esittää myös Göpferich (1998, 200), joka jakaa luettavuuden graafiseen luettavuuteen (Leserlichkeit) ja kielelliseen luettavuuteen (Lesbarkeit). Ensimmäistä voidaan tutkia juuri typografian kautta, kun taas jälkimmäinen liittyy luettavuuskaavojen avulla todettavaan luettavuuteen. Luettavuutta voidaan Göpferichin (mt. 200) mukaan tarkastella matemaattisesti kaavojen avulla laskemalla esimerkiksi, kuinka monta tavua 100 sanaa sisältää.

Matemaattinen luettavuuden laskeminen on fonologisesta näkökulmasta arveluttavaa, ja Redishin (2000, 134) mukaan luettavuuskaavat eivät olekaan paras tapa mitata tekstin käytettävyyttä. Kaavat ovat kielisidonnaisia, eikä teknisiä tekstejä ole suoraan käytetty yhdenkään luettavuuskaavan kehittämisessä. Kaavat olettavat kaikkien lukijoiden olevan samanlaisia, eikä niissä ota huomioon esimerkiksi tekstin layoutia. (Mt.) Luettavuuskaavat antavat lukemisesta hyvin mekaanisen kuvan, eikä niissä huomioida esimerkiksi sitä, että lukijalla saattaa olla luetunymmärtämisongelmia. Matemaattisesti laskettu luettavuus ei välttämättä tarkoita, että teksti on hyvä tai käytettävä. Tämän vuoksi katson luettavuutta työssäni ainoastaan typografian näkökulmasta.

Luettavuus liittyy Redishin (2002, 135) mukaan myös moniin muihin seikkoihin, kuten kohderyhmän huomioimiseen sekä itse dokumentin sisältöön. Nämä seikat huomioidaan tässä työssä muiden käytettävyyden osatekijöiden yhteydessä. Kuten aikaisemmin mainittiin, osatekijät menevät osittain päällekkäin, eikä niitä voida täysin erottaa toisistaan. Luettavuus liittyy esimerkiksi hyvin läheisesti ymmärrettävyyteen, sillä esimerkiksi pelkästä sopivasta fonttikoosta ei lukijalle sinänsä ole hyötyä. Lukijan täytyy myös ymmärtää lukemansa, jotta hän hyötyisi tekstistä.

4.4 Ymmärrettävyys

Eräs usein viitatuista tekstin ymmärrettävyydsmalleista on Langerin, Schulz von Thunin ja Tauschin (1990) Hamburger Verständlichkeitskonzept, jossa kiinnitetään huomiota tekstin yksinkertaisuuteen, järjestykseen, tiiviyyteen ja lukijaa motivoiviin tekijöihin. Göpferich (2001) on kritisoinut mallia ja kehittänyt sen pohjalta oman Karlsruher Verständlichkeitskonzept -mallinsa, jonka avulla voidaan tutkia tekstin ymmärrettävyyttä seuraavilla tasoilla: yksinkertaisuus, rakenne, nonverbaalien viestien havaittavuus sekä tiiviys, korrektius ja motivaatio. Nämä tekijät löytyvät osittain myös Spencerin (1996, 75) määrittelemästä tekstin lähtökohtaisesta käytettävyydestä (ks. luku 3.2.1). Göpferich (2005) on empiirisesti todistanut mallinsa toimivuuden, ja sen vuoksi seuraavaksi esitellään, miten malli koskettaa tätä tutkimusta.

Göpferichin (2001, 132–134) mainitsemaan yksinkertaisuuteen viittaa myös Purho (2000) heuristiikoissaan yksi ja viisi, joiden mukaan lukijan pitää ymmärtää tekstissä käytetyt termit. Tässä suhteessa ymmärrettävyys kohtaa tehokkuuden. Sanatasolla dokumentaation ymmärrettävyyden kannalta olennaista on yksinkertaisuus, yksiselitteisyys ja havainnollisuus (Isohella 2000, 172). Ymmärrettävyyden kannalta termien on oltava lisäksi yhtenäisiä koko tekstissä. Tekniikan kieltä käsittelevässä kappaleessa 2.2 otettiin esille termistön yhtenäisyyttä koskevia vaikeuksia, kuten synonymia, joka kirjoittajan ja kääntäjän on huomioitava.

Göpferichin (2001, 130–132) mainitsema tekstin rakenne tulee esille Purhon (2000) ensimmäisessä heuristiikassa, jonka mukaan informaatio pitää tarjota lukijalle luonnollisessa ja loogisessa järjestyksessä. Käyttöohjeissa temporaalinen esitysjärjestys on tavanomaisin, ja se on Isohellan (2000, 172) mukaan ymmärrettävyyttä tutkittaessa lausetasolla olennainen seikka. Esitysjärjestys mainittiin jo tehokkuutta ja virheettömyyttä käsittelevissä luvuissa, ja se on näin ollen monellakin tasolla käytettävyyden kannalta tärkeä asia. Lausetta laajempaan tasoon kuuluvat muun muassa tehtävien ryhmittely, vaiheittain suoritettavien toimintojen numerointi, lyhyet yhteenvedot ja kielikuvat (mt. 172). Esimerkkinä nonverbaalien viestien ymmärrettävyydestä Göpferich (2001, 134) esittääkin juuri vaiheittain suoritettavien tehtävien numeroinnin.

Tekstin tiiviyyteen ja lukijan motivoimiseen viitattiin toisessa yhteydessä luvussa 3.2.1, mutta Göpferichin (2001, 126–130) mukaan ne liittyvät olennaisesti myös tekstin ymmärrettävyyteen. Lisäksi Göpferich (2001, 128–129) mainitsee ymmärrettävyyden yhteydessä tekstin korrektiuden, jolla tarkoitetaan tekstin virheettömyyttä. Göpferichin (2001) käsitys ymmärrettävyydestä näyttää

sivuavan monia eri asioita, mutta ymmärrettävyys ei silti takaa tekstin hyödyllisyyttä ja käyttäjystävällisyyttä (mt. 135). Ymmärrettävyyden lisäksi tekstin pitää olla luettava ja sisällöltään virheetön. Sen tulee lisäksi täyttää lain asettamat vaatimukset, ja käyttöohjeissa kuvailevat osiot tulee selkeästi erottaa ohjeita antavista osioista. Göpferich kiinnittää ymmärrettävyydestä puhuttaessa myös huomiota lukijan ennakkotietoihin sekä lukutilanteeseen, jossa itse tuotekin ohjaa lukijaa. (Mt.)

Stolzen (1999, 140) mukaan ymmärrettävyys on nimenomaan lukijan etukäteistiedon ja tekstin välittämän tiedon interaktiota. Luettavan ja ymmärrettävän dokumentaation tuottamisessa on kyse lukijan ominaisuuksien ja valmiuksien huomioimisesta sekä kuhunkin tilanteeseen parhaiten sopivan ja tarkoituksenmukaisimman ohjeistuksen tuottamisesta (Salomaa 2004, 92). Tämän vuoksi esimerkiksi toimeksiannon tarkalla määrittelyllä voi olla merkittävä rooli ymmärrettävän käännöksen tuottamisessa. Lukijoiden ominaisuuksia ja valmiuksia sekä lukutilannetta voi olla hankalaa huomioida oikein, jos käännöksen kohderyhmästä ja lukutilanteesta ei ole tarpeeksi tietoa.

Tekstin ymmärrettävyydestä ja siihen vaikuttavista tekijöistä on monenlaisia näkemyksiä. Tässä työssä ymmärrettävyyttä lähestytään termien yhtenäisyyden, tekstin rakenteen, tiiviyn ja informaation virheettömyyden sekä lukijan motivoimisen kautta. Ymmärrettävyys menee jossakin suhteessa päällekkäin virheettömyyden kanssa, koska jos tekstissä esimerkiksi käytetään väärää termistöä, se voi haitata tekstin ymmärrettävyyttä. Kaikkia mainittuja tekijöitä tutkittaessa huomioon otetaan lukijoiden tietotaso. Ongelmallista käyttöohjeiden kohdalla on se, että kuluttajatuotteiden kohdalla käyttöohjeen lukijakunta saattaa olla hyvinkin heterogeeninen, jolloin kaikille sopivan ja ymmärrettävän tekstin luominen on vaikeaa.

4.5 Opittavuus

ISO 9241-11 -standardi (1998) kuvaa opittavuutta opittujen toimintojen määrän, oppimiseen kuluneen ajan ja käyttäjän tyytyväisyyden kautta. Opittavuus käyttöohjeiden yhteydessä on kuitenkin monimutkainen asia, sillä on vaikeaa arvioida, onko oppiminen käyttöohjeen vai tuotteen oppimista. Perimmäisenä tavoitteenaan käyttäjällä on tuotteen käytön oppiminen, mutta siihen päästään yleensä sekä käyttöohjeen että tuotteen avulla.

Ihminen oppii taitonsa ja tietonsa vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa ja vertailemalla niitä jo olemassa oleviin käsityksiin (Sinkkonen ym. 2006, 196). Kun ihminen opettelee käyttämään jotakin laitetta, hän on vuorovaikutuksessa sekä käyttöohjeen että itse laitteen kanssa. Siksi on perusteltua tutkia käyttöohjeen opittavuutta, vaikka käyttöohje onkin vain yksi väline päämäärään pääsemisessä. Tilannetta voisi verrata esimerkiksi siihen, kun lapsi opettelee luistelemaan: päämäärään voi päästä kokeilemalla itse, mutta oikean tekniikan ja temppujen oppimiseksi kannattaa kuunnella, mitä opettajalla on sanottavanaan.

Oppiminen on tiedon tallentamista muistiin ja esimerkiksi taitojen kehittymistä (Sinkkonen ym. 2006, 194). Oppiminen on tiedostamatonta (mt. 193), eikä se voi perustua ensi sijassa kieltoihin ja negatiiviseen informaatioon (Pöyhönen 1991, 21). Käyttöohjeiden kohdalla lukijaa puhutellaan yleensä päinvastaisesti eli käskyillä ja kehoituksilla, minkä voi näin ollen olettaa olevan hyvä asia opittavuuden kannalta. Toisaalta pakollisia kieltojakin käyttöohjeissa esiintyy usein runsaasti. Saariluoma (2004, 91) toteaa, että oppiminen riippuu aina siitä, mitä on jo opittu, ja että oppiminen tapahtuu aina vähitellen. Tiedon painamiseksi mieleen on kaksi tapaa, joista toinen on nimenomaan asioiden yhdistely aiempaan tietoon ja toinen on toisto (Sinkkonen ym. 2006, 154). Tekstin opittavuuttakin pohdittaessa huomioon on siis otettava lukijoiden tietotaso.

Ihminen ei voi oppia monimutkaisia toimintosarjoja kerralla, koska ne jäävät mieleen vasta useiden harjoitusten jälkeen (Saariluoma 2004, 88). Lukijan täytyy muistaa kaikki sanat lauseesta ennen kuin hän pystyy muodostamaan lauseelle merkityksen (Sinkkonen ym. 2006, 147). Oppiakseen ihmisen täytyy siis muistaa lukemansa. Tämän vuoksi ainoastaan yhden asian esittäminen yhdessä lauseessa on tärkeää. Lisäksi lyhyiden lauseiden käyttö on tältä kannalta perusteltua käyttöohjeissa, vaikka aikaisemmin todettiin, että lauseiden pituudella ei välttämättä ole vaikutusta tekstin luettavuuteen. Tekstin tiiviiden todettiin lisäksi luvussa 3.2.1 edistävän joidenkin lukijatyypin oppimista. Haramundanis (1998, 3–8) mukaan opittavuutta edistää myös tekstin looginen esitysjärjestys.

Tekstin opittavuutta voidaan pyrkiä parantamaan edellä esitetyillä tavoilla, mutta tekstin todellinen opittavuus tietyssä kontekstissa voidaan ISO 9241-11 -standardin (1998) mukaan mitata seuraamalla käytettävyyttä yhden henkilön osalta pidemmällä aikavälillä tai vertaamalla käytettävyyttä kokeneen ja kokemattoman käyttäjän välillä. Kääntäjä pystyy vaikuttamaan käyttöohjeen opittavuuteen vain osittain huomioimalla kohderyhmän aiemmat tiedot, esittämällä asiat myönteisessä muodossa ja käyttämällä lyhyitä lauseita.

4.6 Turvallisuus

Turvallisuutta lähestytään tässä tutkimuksessa käyttöohjeen sisällön kautta. Turvallisuutta käyttöohjeen käytettävyyden yhtenä osatekijänä voidaan perustella kahdeltakin eri kannalta. Ensinnäkin käyttöohjeen on lain mukaan oltava turvallinen. Toisekseen kun verrataan turvallisuutta esimerkiksi ISO 9241-11 -standardin (1998) mukaiseen käytettävyyden määritelmään (ks. luku 3.1), voidaan todeta, että päämäärään tuskin päästään tuloksellisesti, tehokkaasti tai käyttäjää tyydyttävällä tavalla, mikäli käyttöohjeen sisällössä on turvallisuuteen liittyviä puutteita. Instruktiivisten dokumenttien ensisijainen tarkoitus on taata käyttäjän turvallisuus ja estää tuotteen vahingoittuminen (Byrne 2006, 52). Aivan kuten tuotteenkin tulee täyttää tarkoituksensa, myös käyttöohjeen pitää täyttää omansa ollakseen käytettävä.

Turvallisuus käyttöohjeen käytettävyyden osatekijänä koostuu ensinnäkin käyttöohjeen sisällöstä, jota käsiteltiin luvussa 2.3.2. Käyttöohjeessa tulee olla turvallisen käytön kannalta tarvittava tieto ja varoitukset. Turvallisuustekijöitä pohdittaessa on vielä hyvä palata luvussa 2.1 esitettyihin Zimmermanin (1997) ajatuksiin teknisen kääntäjän työstä. Teknisen kääntäjän pitää tarkastaa, onko lähdetekstissä virheitä tai epäjohdonmukaisuutta sekä sopeuttaa turvallisuustiedot kohdekulttuurin mukaisiksi. Lisäksi teknisen kääntäjän työhön saattaa kuulua päivitetyn tiedon lisäämistä. (Mt.) Tuotteen näkökulmasta katsottuna käyttöohjeen pitäisi antaa käyttäjälle tietoa tuotteen oikeanlaisesta käsittelystä, jotta tuote ei vahingoittuisi tai rikkoutuisi.

Käännettyjen käyttöohjeiden turvallisuutta tarkasteltaessa huomio on itse käyttöohjeen sisällön lisäksi kiinnitettävä myös kääntäjän toimenkuvaan. Turvallisuusriskin tässä suhteessa saattaa aiheuttaa luvussa 2.1 esitelty epäkohta: kääntäjä ei välttämättä saa tutustua laitteeseen, jonka käyttöohjetta hän kääntää, vaan joutuu perustamaan käännösratkaisunsa pelkkään lähdetekstiin ja mahdolliseen toimeksiantoon. Jos kääntäjä ei saa laitetta käsiinsä, hänen tulee Schmittin (1999a, 85) mukaan loogisesti ajatellen arvioida todennäköisyyksiä ja arvioon perustuen oikaista lähdetekstin puutteita. Jokainen käyttöohjeita kääntänyt kuitenkin tietää, että looginen ajattelu ei aina välttämättä korvaa sitä, että näkisi laitteen edessään. Aikaisemmin viitattiin myös siihen, että tuote on käyttöohjeen ohella yksi informaation muoto ja että tekstin arviointia ei siten pitäisi tehdä tuotteesta erillään. Jos kääntäjä ei näe itse tuotetta, joissakin tapauksissa voi olla vaikeaa arvioida, onko tekstissä puutteita tai miten käyttöohjeen sisältöä voisi esimerkiksi tiivistää.

Aikaisemmat tutkimukset (esim. Nieminen 2006, 80) ovat osoittaneet, että käytettävyyssongelmien havaitseminen ilman laitetta on kääntäjälle hankalaa ja että aihetta kannattaa tutkia enemmän. Käyttöohjeiden laatimisen ja kääntämisen arvioidaan Nenosen (2005, 17) mukaan muodostavan vain 0,5–1 prosenttia itse tuotteen hinnasta, joten valtavaa taloudellista panostusta valmistajalta ei tämän epäkohdan korjaamiseen vaadittaisi. Tämän käytettävyyteen liittyvän riskin kartoittaminen onkin yksi työni osatavoitteista, ja siihen pureudutaan tarkemmin aineistoanalyysissä.

5 KÄÄNNÖKSEN KÄYTETTÄVYYDEN PARANTAMINEN

Käännöksen käytettävyyteen vaikuttavat monenlaiset seikat, kuten kääntäjän taustatiedot ja asenne, toimeksianto sekä käytettävissä olevat apuvälineet ja aika. Tässä yhteydessä on kuitenkin hyvä todeta, että käyttöohjeiden käytettävyyteen vaikuttavat monesti kääntäjästä riippumattomatkin seikat. Byrnen (2006, 68) mukaan laatuun vaikuttavat tekijät voivat syntyä usein jo kauan ennen kuin lähdeteksti saavuttaa kääntäjän tai ennen kuin tekninen viestijä edes kirjoittaa sitä. On myös otettava huomioon, että käyttöohjeiden kääntäminen ei ole tuotteen valmistusprosessissa etusijalla, ja sen vuoksi dokumentaation kääntäminen jätetään usein viime hetkelle. Tämä aiheuttaa teknisille kääntäjille paineita, eikä jätä aikaa tekstien tutkimukselle, testaamiselle tai parantelulle. (Mt.)

Tässä luvussa esittelen käyttöohjeiden kääntäjän tueksi laatimani ohjeet, joiden noudattaminen – käytetyn teoriapohjan perusteella – johtaa käytettävämmän käännöksen syntymiseen. Viitteitä näihin ohjeisiin on löydettävissä luvussa 3.2.1 esittelemistäni teknisille viestijöille suunnitelluista kirjoitusohjeista sekä niiden pohjalta rajattujen käytettävyyden osatekijöiden tutkimustavoista, joita käsiteltiin edellisessä luvussa. Tutkielmani aineisto-osiossa tarkastellaan muun muassa sitä, miten ohjeiden noudattaminen vaikuttaa kääntäjän työhön, mitä ohjeita kääntäjän on käytännössä mahdollista noudattaa ja kuinka hyödylliseksi apuvälineeksi ohjeet koetaan.

Ennen kuin kerään kokoon kääntäjän käytettävyysohjeet luvussa 5.2, esittelen vielä erään erillisen kirjoitusstrategian, jonka on todettu vaikuttavan positiivisesti käännöksen käytettävyyteen. Käsittelen strategiaa käytettävyyden osatekijöistä erillään sen vuoksi, että se vaikuttaa moneen käytettävyyden osatekijään, eikä sitä siksi voi asettaa minkään tietyn osatekijän alle. Lisäksi se tuo käytettävyyssajatteluun uutta näkökulmaa kiinnittämällä huomion esimerkiksi kognitiiviseen psykologiaan ja käännösmuistiohjelmien käyttöön. Se on ainoa käännöstekstien parantamiseksi laadittu strategia, jonka toimivuutta käytännössä käsitellään tässä työssä.

5.1 Iconic Linkage käytettävyyttä parantavana strategiana

Iconic Linkage (IL) on strategia, jonka avulla käyttöohjeiden käytettävyyttä voidaan parantaa lähes kaikkien käytettävyyden osatekijöiden näkökulmasta. Iconic Linkage on alun perin Housen (1981, 55) lanseeraama käsite, ja hänen mukaansa IL:lla tarkoitetaan sitä, kun kaksi tai useampi vierekkäinen lause tekstissä muodostavat kokonaisuuden, koska ne ovat pintatasolla isomorfiset eli

rakenteellisesti samanmuotoiset (Byrne 2006, 165). House näkee IL:n olevan tekstin ominaisuus, kun taas Byrne katsoo, että kirjoittaja tai kääntäjä voi tietoisesti tuoda Iconic Linkagea tekstiin (mt.). Esittelen seuraavaksi Byrnen (2004, 2005, 2006) ajatuksia IL:sta, sillä se on empiirisesti toimivaksi todistettu strategia, joka parantaa käyttöohjeen käytettävyyttä monella eri käytettävyyden tasolla.

Käännettyjen tekstien kohdalla Iconic Linkage merkitsee Byrnen (2006, 164) mukaan kohdekielisten käännösten toistamista tai uudelleen käyttämistä niiden lähdekielisten lauseiden kohdalla, jotka tarkoittavat samaa asiaa, mutta ovat pintarakenteeltaan erilaiset. Toisin sanoen epäisomorfiset mutta semanttisesti identtiset lauseet käännetään käyttäen samaa kohdekielen lausetta tai rakennetta (mt.).

Alkuperäinen virke:	Maschine ist im Arbeits-Modus.
Alkuperäinen käännös:	The machine is now in Work Mode.
Toinen virke:	Die Maschine befindet sich im Arbeits-Modus.
Toinen käännös:	The machine is now in Work Mode.

Esimerkki 1. Iconic Linkage. Trados ilmoittaa toisen virkkeen olevan 67 % osuma alkuperäiseen virkkeeseen verrattuna, vaikka se oikeastaan merkitsee samaa asiaa. Näin ollen IL:a voidaan käyttää strategiana ja hyödyntää alkuperäistä käännöstä uudelleen. (Byrne 2004.)

Byrne (2006, 166–167) esittelee kaksi eri Iconic Linkagen tyyppiä: piilevän ja tekstiin aktiivisesti tuotavan IL:n. Piilevällä IL:lla viitataan isomorfisiin, semanttisesti identtisiin lähdetekstin lauseisiin. Niiden toisto voi kadota kääntämisen yhteydessä, koska kääntäjä ei esimerkiksi välttämättä muista, miten hän käänsi edellä. Muistamisongelma on pienentynyt käännösmuistiohjelmien ansiosta. Käännöstekstien toistoa saatetaan haluta myös tietoisesti vähentää, koska sitä pidetään huonona asiana. Teknisten dokumenttien ja etenkin käyttöohjeiden kohdalla toisto on kuitenkin ainakin englanninkielisissä teksteissä toivottu ominaisuus. Tekstiin tuotu Iconic Linkage merkitseekin sitä, että tekstiin lisätään toistoa editoinnin tai kääntämisen aikana, kuten esimerkissä 1. (Mt. 166–167.)

IL:n soveltuvuudesta suomalaiseen käyttöohjeeseen ei ole tutkimusta, mutta Uimosen (2003, 92) mukaan tiedottavan tekstin lukijat tarvitsevat toistoa. He myös sietävät enemmän toistoa kuin kirjoittajat kuvittelevat. Kirjoittaja miettii jokaista sanavalintaansa ja huomaa toiston tekstissään.

Lukija puolestaan lukee ja silmäilee tekstiä paljon suurpiirteisemmin (mt.), jolloin toisto ei häntä häiritse.

IL:a voidaan myös verrata kontrolloituun kieleen, sillä kummankin tavoitteena on parantaa tekstin luettavuutta ja ymmärrettävyyttä sekä tehostaa konekääntämistä. Sekä IL että kontrolloidut kielet lisäävät tekstiin toistoa, ja Frankin (1999, 20) mukaan kontrolloitu kieli parantaa testin ymmärrettävyyttä juuri lisäämänsä toiston vuoksi. Kontrolloitu alkuteksti on usein ymmärrettävämpi kuin kontrolloimaton alkuteksti, koska virkkeet ovat lyhyempiä ja yksinkertaisempia ja terminologia on yhtenäistä (Frank 1999, 90.) Kohdetekstin lukijalle käänös on kuitenkin alkuteksti, joten IL:n käyttäminen yhtenä käänösstrategiana on tältä kannalta perusteltua. Kysymys Iconic Linkagen kulttuurisidonnaisuudesta jää kuitenkin pääosin avoimeksi, sillä aihetta ei ole tutkittu.

Byrnen (2005) tekemä tutkimus osoittaa, että Iconic Linkage parantaa merkittävästi englanninkielisen käyttöohjeen käytettävyyttä. Käytettävyys määriteltiin tutkimuksessa sen perusteella, kuinka nopeasti ja tehokkaasti käyttäjät pystyvät työskentelemään käyttöohjeen kanssa ja kuinka tyytyväisiä he ovat käyttöön (mt. 156) eli samalla tavalla kuin ISO 9241-11 -standardissa (1998). Tulokset osoittavat, että testiin osallistuneet lukijat työskentelivät tietokoneohjelman parissa tehokkaammin ja nopeammin, kun heillä oli apunaan IL-menetelmällä kirjoitettu käyttöohje. Ryhmä teki myös vähemmän virheitä kuin vertailuryhmän lukijat. Lisäksi he olivat tyytyväisempiä tietokoneohjelmaan ja sen käytön muistaminen oli helpompaa. (Mt 155.) Iconic Linkage auttoi tutkimuksen perusteella lukijaa ymmärtämään tekstin helpommin ja oppimaan tietokoneohjelman käytön nopeammin (mt. 176). Iconic Linkage näyttäisi siis parantavan ainakin tekstin tehokkuutta, virheettömyyttä, ymmärrettävyyttä ja opittavuutta. Lisäksi näiden osatekijöiden parantuessa myös tyytyväisyys koko tuotteeseen kasvaa.

IL:n hyötynä on esimerkiksi lyhytkestoisen muistin pienempi rasitus, mikä nopeuttaa tiedonhakua. Se helpottaa myös tiedon muistissa pysymistä ja tiedostamatonta oppimista sekä parantaa tekstin yhdenmukaisuutta ja ennustettavuutta. (Byrne 2006, 172–174.) Lisäksi se kasvattaa toiston todennäköisyyttä ja näin ollen käänösmuistiohjelmien tehokkuutta (mt. 257). Vaikka Iconic Linkagen hyödyt käänösmuistiohjelmien kohdalla paljastuisivatkin vasta ajan myötä, strategiasta näyttäisi olevan välitöntä hyötyä käyttöohjeen lukijalle. Tästä syystä IL:n on liitetty kääntäjälle laadittuihin käytettävyysohjeisiin yhtenä strategiana muiden joukossa.

5.2 Käytettävyysohjeet käyttöohjeiden kääntäjälle

Alla esittelen käyttöohjeiden kääntäjille laatimani käytettävyysohjeet, jotka huomioimalla käyttöohjeiden käytettävyyden voidaan olettaa parantuvan. Osa ohjeista on yleisluontoisia, ja niiden voidaan katsoa sopivan kaikkeen kääntämiseen. Jotkut ohjeista saattavat tuntua myös itsestäänselvyyksiltä. En ole kuitenkaan halunnut arvailla, mikä kullekin on entuudestaan selvää ja mikä ei. Sen vuoksi en ole rajannut ohjeita ainoastaan käännöstieteen kannalta uusiin tai tärkeisiin havaintoihin, vaan ohjeisiin on sisällytetty lähes kaikki, mikä tutkimieni osatekijöiden pohjalta vaikuttaa käännöksen käytettävyyteen. Olen selkeyden vuoksi jakanut käytettävyysohjeet viiden alaotsikon alle. Koska monet alla esitettävistä ohjeista liittyvät useampaan kuin yhteen käytettävyyden osatekijään, ohjeita ei ole jaoteltu edellisessä luvussa esiteltyjen osatekijöiden alle, vaan teemoihin, jotka ovat kukin osa käännösprosessia. Ohjeissa viitataan lisäksi luvussa 2.3.2 referoituihin SecureDocin (2003) ohjeisiin, joissa on yksityiskohtaisesti lueteltu käyttöohjeen sisältö ja kiinnitetty erityistä huomiota turvallisuusohjeisiin.

1) Tekstin turvallisuus

- Tarkasta, onko lähdetekstissä virheitä, puutteita tai epäjohdonmukaisuutta.
- Tarkasta, että lähdeteksti on turvallinen. Onko siinä tarpeelliset varoitukset ja turvallisuusohjeet? (Ks. Securedocin 2003 ohjeet!) Lisää käännökseen tarvittaessa turvallisuutta parantavia elementtejä.
- Ota huomioon käännöksen julkaisukanava: onko käännöksessä kaikki lukutilanteen kannalta tarvittava? Tarvitaanko kaikkea tietoa?
- Pyydä tarvittaessa laite nähtäväksi!
- Tarkasta, onko käännöksessä sisällöllisiä virheitä, huolimattomuus- tai kirjoitusvirheitä.

2) Lukijan huomioiminen

- Tunne tekstin lukija! Selvitä kohderyhmä toimeksiantajan kanssa.
- Kuinka paljon lukijalla on taustatietoa aiheesta? Ammattilainen ei välttämättä tarvitse yhtä paljon tietoa kuin maallikko. Lisää tai poista tietoa.
- Motivoi lukijaa käyttämällä havainnollisia esimerkkejä tai ei-teknistä sanastoa, jos siihen on mahdollisuus.
- Älä teittele lukijaa.

3) Tiedon esittäminen

- Rakenteeltaan erilaiset mutta merkitykseltään samat lähdetekstin virkkeet tai muut tekstinosat käännetään käyttäen samaa kohdekielen virkettä tai rakennetta.
- Esitä tehtävät siinä järjestyksessä kuin ne suoritetaan.
- Lyhyet, aktiivimuotoiset lauseet. Esitä yksi asia yhdessä virkkeessä.
- Selitä mieluummin miten jokin asia tehdään kuin miten laite toimii.
- Numeroi vaiheittain suoritettavat toiminnot.
- Käytä havainnollisia otsikoita.
- Esitä informaatio mieluummin positiivisessa muodossa kuin esim. kieltoina.

4) Termit

- Tarkasta, että termit ovat oikein, ymmärrettäviä ja yhtenäisiä koko tekstissä.
- Vältä vierasperäisiä termejä.
- Ota huomioon toimeksiantajan/valmistajan termikäytännöt. Onko olemassa oma sanasto tai vältetäänkö tietoisesti joitakin tiettyjä termejä?
- Vältä nominaaliteijyiliä ja mieti, voitko ilmaista jotkin lähdetekstin substantiivit verbeinä.

5) Typografia

- Kuvittele tilanne, jossa tekstiä luetaan!
- Kirjainkoko ei saa olla liian pieni.
- Käytä kirjaintyyppinä antiikvaa (esim. Garamond, Minion, Bembo tai Sabon).
- Jätä kappaleiden väliin tyhjä rivi, alkavaa kappaletta ei sisennetä.

Tekstin turvallisuutta parantavien ohjeiden voidaan katsoa liittyvän käytettävyyden osatekijöistä turvallisuuden lisäksi virheettömyyteen. Lukijan huomioimisessa korostuvat osatekijöistä ymmärrettävyys, tehokkuus ja opittavuus. Tiedon esittämiseen liittyvät ohjeet pyrkivät edellisten kolmen osatekijän lisäksi parantamaan käännoksen virheettömyyttä. Termien kohdalla osatekijöistä näkyvissä ovat puolestaan virheettömyys, ymmärrettävyys, tehokkuus. Kuten aikaisemmin mainittiin, luettavuutta tarkastellaan tässä työssä nimenomaan typografian kautta, mutta typografiaan liittyvät ohjeet vaikuttavat myös osittain tekstin tehokkuuteen.

Käytettävyysohjeissa ei ole erikseen jaoteltu ohjeita, jotka on laadittu kuluttajatuotteiden käyttöohjeiden kääntämistä silmällä pitäen ja niitä, jotka sopisivat paremmin ammattilaiskäyttöohjeiden kääntäjille. On kuitenkin selvää, että tietyt ohjeet soveltuvat paremmin ammattilaisille kuin kuluttajille suunnattujen käyttöohjeiden tarkastamiseen tai toisinpäin. Jokaisen ohjeen noudattamista on joka tapauksessa harkittava tekstikohtaisesti, joten en näe tarvetta ohjeiden tarkempaan erittelyyn.

6 KÄYTETTÄVYYSOHJEET KÄYTÄNNÖSSÄ

6.1 Haastattelututkimuksen taustat ja tavoitteet

Tässä työssä koottujen käytettävyysohjeiden toimivuutta testattiin käytännössä haastattelujen avulla. Ennen haastattelua haastateltavat käänisivät jonkin työssään vastaan tulleen käyttöohjeen saamansa toimeksiannon mukaisesti ja yrittivät samalla noudattaa heille toimitettuja käytettävyysohjeita. Haastattelun tarkoituksena oli selvittää, mitä ohjeita kääntäjän oli mahdollista työssään noudattaa ja miksi joitakin ohjeita ei noudatettu. Samalla tarkoituksena oli selvittää, kuinka paljon käännettyjen käyttöohjeiden käytettävyys riippuu kääntäjästä. Lisäksi haastattelujen avulla selvitettiin, kuinka tarpeelliset kääntäjälle laaditut käytettävyysohjeet ylipäätään ovat. Haastatteluista kerätyn tiedon avulla käytettävyysohjeita muokattiin niin, että ne palvelisivat kääntäjää paremmin. Muokatut käytettävyysohjeet on esitetty tämän tutkimuksen liitteenä.

Tutkimusmenetelmäksi valittiin kyselyn sijaan haastattelu sen vuoksi, että laajan strukturoidun kyselyn toteuttaminen olisi ollut tutkimuksen luonteen vuoksi mahdotonta. Tutkimus jakautui useaan eri vaiheeseen, ja siihen osallistuvilta kääntäjiltä vaadittiin oma-aloitteisuutta haastattelua edeltävän toiminnan suhteen. Lisäksi haastateltavien odotettiin perustelevan haastattelussa ratkaisujaan ja kertovan suhteellisen laajasti työskentelystään, minkä vuoksi puolistrukturoitu teemahaastattelu oli perustelluin tutkimusmenetelmä. Puolistrukturoidulla teemahaastattelulla tarkoitetaan tässä sitä, että osa haastattelukysymyksistä oli laadittu etukäteen, mutta että käytettävyysohjeiden soveltamista koskeva haastatteluosuus kulki kohta kohdalta käytettävyysohjeiden mukaan niin, ettei kaikkia kysymyksiä ja keskustelun kulkua ollut ennalta suunniteltu. Haastatteluissa oli lisäksi erotettavissa neljä teemaa, joihin liittyen tietoa kerättiin (ks. luku 6.3).

Tutkimuksen lähtöoletuksena oli, että kääntäjä pystyy vaikuttamaan jokaiseen käytettävyyden osatekijään ja näin ollen noudattamaan lähes kaikkia käytettävyysohjeita. Käytettävyysohjeiden esikuvana oli teknisille viestijöille suunniteltuja kirjoitusohjeita sekä käytettävyyden osatekijöiden parantamiseen perustuvia toimintamalleja. Lähtöoletus perustui tutkimuksen alkupuolella esitettyyn väittämään siitä, kuinka samankaltaiset teknisen viestijän ja kääntäjän työnkuvat ovat sekä siihen faktaan, että kääntäminen on asiantuntijatyötä, jossa työntekijällä on tietoa sekä mahdollisuudet ja keinot toteuttaa ammattitaitoaan määrittelemänsä parhaan lopputuloksen saavuttamiseksi. Koska

käytettävyysohjeisiin kuului hyvin yleisluontoisia neuvoja, oletuksena oli lisäksi, että eräät ohjeet ovat kääntäjille entuudestaan tuttuja.

6.2 Haastateltavat ja haastattelujen toteutus

Tutkimusta varten haastateltiin kolmea kääntäjää, joihin viitattaessa käytetään lyhenteitä H1, H2 ja H3. Haastateltavien valinnassa oli alun perin kriteerinä se, että haastateltava kääntää käyttöohjeita saksasta suomeen. Kääntäjille kootut käytettävyysohjeet muovautuivat kuitenkin yleisluontoisiksi, eikä lähdekielellä siten ollut merkitystä haastateltavia valittaessa. Koska käytettävyysohjeita ei erikseen ollut suunnattu ammattilais- tai kuluttajakäyttöohjeita silmällä pitäen, kääntäjiltä ei vaadittu, että käännettävä käyttöohje olisi suunnattu jollekin tietylle vastaanottajaryhmälle. Tutkimukseen valittiin kääntäjiä, joilla oli kesän ja syksyn 2007 aikana jokin tekninen käyttöohje käännettävänä. Tarkempaa rajausta kääntäjän koulutuksen tai työhistorian suhteen ei tehty, sillä tarkoituksena oli tutkia, miten kuka tahansa käyttöohjeiden kääntäjä voi soveltaa käytettävyysohjeita työssään.

Ensimmäisellä haastateltavalla (H1) oli käänntötieteen (englanti) opinnot pro gradu -työtä vaille valmiina. Hän työskenteli in-house-kääntäjänä käänntötoimistossa, jolle hän oli tehnyt aikaisemmin kolmen vuoden ajan käänntöksiä freelancerina. Käyttöohjeita haastateltava arvioi kääntävänsä noin joka toinen kuukausi, ja hän oli tehnyt myös jonkin verran teknisen dokumentoijan työtä, minkä voitiin olettaa vaikuttavan haastateltavan suhtautumiseen käyttöohjeiden käytettävyyttä ja käytettävyysohjeita kohtaan. Tällä tarkoitetaan sitä, että teknisen viestijän työssä karttuneen kokemuksensa ansiosta haastateltava mahdollisesti kiinnittäisi myös käyttöohjeita kääntäessään enemmän huomiota käytettävyyteen kuin kääntäjä, jolla samanlaista työhistoriaa ei ole. Kääntäjän taustoista johtuen lähtöoletuksena oli lisäksi, että laaditut käytettävyysohjeet olisivat haastateltavalle jossain määrin tuttuja.

Toisella haastateltavalla (H2) oli myös yliopistokoulutus kääntämiseen, pääaineenaan hän oli opiskellut saksan kääntämistä ja tulkkausta. Haastateltava oli työskennellyt itsenäisenä ammatinharjoittajana kaksitoista vuotta. Käyttöohjeita oli noin puolet haastateltavalle tulevista toimeksiannoista. Haastateltavalla oli siis pitkä kokemus käänntöstyöstä ja etenkin käyttöohjeiden kääntämisestä. Kokemuksen vuoksi lähtöoletuksena oli, että kääntäjälle on muodostunut tiettyjä toimintatapoja, joita hän käyttöohjeita kääntäessään noudattaa.

Kolmas haastateltava (H3) oli valmistunut vuonna 2005 filosofian maisteriksi pääaineenaan saksan kääntäminen ja tulkkaus. Pian yliopistosta valmistumisen jälkeen haastateltava oli perustanut oman käännösyrityksen ja hän oli haastattelun ajankohtana toiminut päätoimisena kääntäjänä kahden vuoden ajan. Toimeksiantonsa haastateltava mainitsi saavansa käännöstoimistojen kautta. Käyttöohjeita haastateltava arvioi olevan noin 40 % kaikista saamistaan toimeksiantoista, joten haastateltavalla oli runsaasti kokemusta käyttöohjeiden kääntämisestä. Lähtöoletukset haastateltavan (H3) kohdalla olivat pitkälti samansuuntaiset kuin haastateltavan (H2) kohdalla.

Haastattelut toteutettiin Pirkanmaalla vuoden 2007 kesä-, syys- ja marraskuussa. Kääntäjää (H1) haastateltiin hänen työpaikallaan käännöstoimistossa, kääntäjän (H2) haastattelu toteutettiin haastattelijan kotona ja kääntäjää (H3) haastateltiin hänen kotonaan. Haastateltaville kerrottiin etukäteen, että haastattelussa käydään läpi haastateltaville ennen käännöstyötä toimitetut käytettävyysohjeet ja keskustellaan siitä, miten kukin pystyi ohjeita noudattamaan. Haastateltaville kerrottiin lisäksi ennen haastattelua, että heiltä kysytään myös heidän taustoihinsa ja käännöskokemukseensa liittyviä kysymyksiä, mutta varsinaisesti kysymyksiä tai teemoja haastateltaville ei annettu etukäteen. Näin ollen haastateltavat pystyivät valmistautumaan vain käytettävyysohjeiden läpikäyntiin.

Jokainen haastattelu nauhoitettiin C-kasetille ja litteroitiin viikon sisällä haastattelusta. Haastattelujen keskimääräinen kesto oli 45 minuuttia. Litterointi tehtiin sana sanalta puhekielisyydet ja murteellisuudet säilyttäen. Tässä tutkielmassa esitettäviin haastattelukatkelmiin on tarpeen mukaan lisätty selkeyttäviä huomautuksia hakasuluissa. Katkelmista pois jätettyjä kohtia on merkitty kahdella ajatusviivalla (– –). Pois jätetyt kohdat ovat täytesanoja (esim. ”tota”, ”niin ku”) tai toistoa. Tekstikatkelmissa haastattelijaa merkitään lyhenteellä AH.

6.3 Haastattelukysymykset ja haastattelujen purkaminen

Haastattelujen teemat jakautuivat neljään osaan: 1) kääntäjän taustoihin, 2) tietoihin käännetyistä käyttöohjeista ja siihen liittyvästä käännösprosessista, 3) kääntäjän mielipiteisiin käytettävyysohjeista ja 4) ohjeiden läpikäymiseen. Tulosten analysointia helpottaakseni pohdin ennen haastatteluja perusteluita kullekin haastattelukysymykselle. Laatimani haastattelukysymykset perusteluineen on esitetty taulukossa 1. Haastattelut etenivät kysymys kysymykseltä, mutta neljännen teeman osalta valmiita kysymyksiä ei ollut, vaan haastattelu perustui siltä osin

käytettävyysohjeiden järjestelmälliseen läpikäymiseen ja vapaampaan keskusteluun ohjeiden noudattamisesta ja ohjeisiin liittyvistä ilmiöistä.

	Kysymys	Motiivi
1.	Kerro taustoistasi (koulutus, kokemus kääntäjänä)	Tarkoituksena selvittää, kuinka homogeeninen haastateltavien ryhmä on; suhtautuminen ohjeisiin, ohjeiden tarve.
2.	Kuinka usein käänät käyttöohjeita?	Tarkoituksena taustoittaa haastateltavan kokemusta juuri käyttöohjeiden kääntämisessä.
3.	Kuvaile, miten käyttöohjeen käänösprosessi tavallisesti kohdallasi etenee.	Vertailukohde kysymykselle 8.
4.	Millaisia periaatteita noudatat käyttöohjeita kääntäessäsi? Mistä nämä periaatteet juontuvat (esim. koulutuksesta)?	Tarkoituksena selvittää, tukevatko käytetyt periaatteet käytettävän käänöksen syntymistä.
5.	Millaisia ongelmia olet kohdannut käyttöohjeita kääntäessäsi?	Vastaukset voivat auttaa selvittämään, voisiko käytettävyysohjeista olla apua ongelmien ratkaisussa.
6.	Mitä mieltä olet ohjeistuksesta?	Käytettävyysohjeita teknisille viestijöille on olemassa. Tarvitaanko vastaavia ylipäättään kääntäjille?
7.	Kerro käyttöohjeesta, jonka käänsit laatimieni ohjeiden mukaan. (lähdeteksti, aikataulu, apuvälineet)	Tarkoituksena luoda tarkka kuva tilanteesta, jossa ohjeita on sovellettu.
8.	Kuvaile, miten käänösprosessi eteni kun noudatit ohjeita?	Tarkoituksena selvittää, soveltaisivatko ohjeet käytännössä kääntäjän työn apuvälineeksi.
9.	Ohjeet käydään kohta kohdalta läpi ja kysytään siitä, kuinka hyvin kutakin ohjetta pystyi noudattamaan. Vapaata keskustelua.	Tarkoituksena selvittää tarkemmin, mitä ohjeita kääntäjä pystyy työssään noudattamaan.

Taulukko 1. Haastattelukysymykset ja niiden motiivit.

Haastattelut aloitettiin ensimmäisellä teemalla, koska siitä haastateltavien oli eittämättä helpointa kertoa. Haastateltavien taustojen kartoitus on lisäksi tärkeää sen vuoksi, että koulutus ja työhistoria heijastuivat jollakin tapaa vastauksista, ja tietämättä kunkin taustoista, vastauksia olisi ollut vaikeaa suhteuttaa niitä ympäröivään todellisuuteen. Edellisessä alaluvussa esittämäni lähtöoletukset kustakin haastateltavasta perustuvat nimenomaan kääntäjien taustoihin.

Kääntäjien periaatteista käyttöohjeiden kääntämisessä halusin kysyä, jotta voisin arvioida sitä, tukevatko noudatetut periaatteet käytettävän käyttöohjeen syntymistä vai kaipaisivatko periaatteet muokkausta. Perimmäisenä motiivina kysymykselle oli siis ohjeistuksen tarpeellisuuden selvittäminen, jota yritin kartoittaa myös taustoittavien kysymysten avulla sekä kysymällä kääntäjien

omaa mielipidettä ohjeistuksesta. Käännösprosessin aikana ilmenevistä ongelmista kysyttiin sen vuoksi, että voitaisiin selvittää, olisiko ohjeistuksesta olla apua ongelmien selvittämisessä.

Vaikka haastateltavilta kysyttiin myös suoraan mielipiteitä ohjeistuksesta, halusin ensin selvittää ohjeistuksen tarpeellisuutta epäsuorien kysymyksien avulla. Koin pelkän kääntäjien mielipiteiden kysymisen epäluotettavaksi keinoksi selvittää ohjeistuksen tarpeellisuutta, sillä oletin, että kohteliaisuussyistä haastateltavien vastaukset saattaisivat olla epätodenmukaisia.

Kysyin kultakin haastateltavalta myös siitä, miten käyttöohjeen käännösprosessi yleensä heidän kohdallaan etenee, jotta voisin verrata, tuoko laatimieni ohjeiden noudattaminen mitään uutta itse käännösprosessiin. Myös kohta kohdalta ohjeita läpi käymällä selvitettiin samaa haastattelujen pohjalla ollutta kysymystä: kuinka teoriaa on mahdollista soveltaa käytännössä?

6.4 Haastattelujen tulokset

Tässä luvussa esitellään haastatteluissa kerättyä tietoa siitä, miten kääntäjien oli mahdollista noudattaa käytettävyysohjeita ja miksi joitakin ohjeita ei noudatettu. Haastattelujen anti esitellään käytettävyysohjeissa olevien pääkohtien (lukijan huomioiminen, termit, tekstin turvallisuus, tiedon esittäminen ja typografia) mukaan otsikoituna siten, että kussakin luvussa painopiste on tärkeimmissä ja eniten keskustelua herättäneissä tuloksissa. Tulokset esitetään hieman käytettävyysohjeista poikkeavassa järjestyksessä, koska tutkimuksessa havaittiin, että käytettävyysohjeiden järjestys ei ollut loogisesti käännösprosessin eri vaiheita mukaileva. On kuitenkin huomioitava, että täysin kronologisessa järjestyksessä ohjeita tai tuloksia on vaikeaa esittää, sillä monet käännösprosessin vaiheet eivät ole selkeästi eroteltavissa ja niiden järjestys voi jossain määrin vaihdella kääntäjästä riippuen.

Käytettävyysohjeiden läpikäynnin lomassa saadaan myös vastauksia muihin haastattelujen kysymyksiin, jotka koskivat kääntäjien periaatteita, käännösprosessia ja siihen liittyviä ongelmia. Näiden kysymysten sekä kääntäjien omien käytettävyysohjeita koskevien mielipiteiden perusteella pohditaan lisäksi käytettävyysohjeiden tarpeellisuutta. Haastatteluissa esille tulleita asioita havainnollistetaan haastattelukatkelmien avulla sekä esimerkein, jotka ovat pääosin peräisin Internetistä löytyvistä käyttöohjeista.

Kun käytettävyysohjeiden toimivuus käytännössä on esitelty, palataan luvussa 7 vielä käytännöstä teoriaan, ja pohditaan, miten käytettävyyden osatekijät ja niihin vaikuttaminen näkyvät haastattelutuloksissa. Lisäksi lopussa arvioidaan tutkimuksen taustalla ollutta teoriaa ja tutkimusmenetelmää. Samalla käsitellään myös sitä, millaisiksi käytettävyysohjeet haastattelujen perusteella muovautuivat ja miten tutkimuksessa esille tullessiin haasteisiin voitaisiin tarttua.

6.4.1 Lukijan huomioiminen

6.4.1.1 Kohderyhmän selvittäminen

Tekstin lukija on käytettävyyssajattelun keskiössä ja ehdottomana lähtökohtana tekstin käytettävyyden arvioimiselle. Kaikkia käytettävyyden osatekijöitä tutkittaessa palataan aina siihen, onko teksti lukijalleen ymmärrettävä, onko se lukijalleen opittava ja niin edelleen. Se, että käänös soveltuu kohderyhmän käyttöön, on myös yksi Suomen kääntäjien ja tulkkien liiton laatuksiteereistä (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto 1998). Käytettävyysohjeissa kääntäjiä pyydettiin selvittämään käännöksen kohderyhmä, sillä sen tunteminen on avainasemassa käytettävän käännöksen syntymisessä ja auttaa kääntäjää erilaisten käännösratkaisujen tekemisessä.

Toimeksiannossa kääntäjälle on mahdollista antaa tarvittavaa tietoa tekstin kohderyhmästä, mutta käytännössä näin ei usein tapahdu. Käännöstoimistossa in-house-kääntäjänä työskennellyt haastateltava (H1) kertoi saavansa toimeksiannot aina käännöstoimiston projektipäällikön kautta. Projektipäällikkö välittää kääntäjälle kaikki asiakkaalta saamansa materiaalit ja tiedot, joita voidaan täydentää käännösprosessin aikana kääntäjän tarpeiden mukaan. Haastateltava (H1) mainitsi projektipäällikön välittämien tietojen yleensä olevan riittäviä käännöksen tekemiselle, vaikka tavallisesti projektipäällikkö ei kohderyhmää asiakkaan kanssa erikseen tarkennakaan. Asiakkaatkin erittelevät kohderyhmän toimeksiannon yhteydessä varsin harvoin oma-aloitteisesti, ja toimeksiannot ovat näin ollen usein hyvin niukkoja. Haastateltavalla (H1) oli käännettävänä englanninkielinen kuorma-autoihin liitettävän nosturin asennusohje, jonka kohderyhmän haastateltava päätteli lähdetekstistä.

Myös kumpikaan kahdesta muusta haastatellusta kääntäjästä ei ollut itse suoraan yhteydessä asiakkaaseen, vaan toimeksiannot tulivat heille käännöstoimiston kautta. Haastateltavista (H2) kertoi, että käyttöohjeiden kohdalla hänen ei ole juuri koskaan tarvinnut erikseen selvittää

toimeksiantoa toimeksiantajan kanssa, vaan kohderyhmä on aina ollut pääteltävissä lähdetekstistä. Haastateltavan kääntämässä saksankielisessä pakkauskoneen käyttöohjeessa oli omat lukunsa esimerkiksi koneenkäyttäjille, sähkömiehille ja huoltomiehille. Myös haastateltava (H3) päätteli tekstin kohderyhmän käännettävästä tekstistä. Hänen käännettävänään oli saksankielinen keraamisen induktiokeittotason käyttöohje, joka muiden haastateltavien käyttöohjeista poiketen oli suunnattu ammattilaisen sijaan tavalliselle kuluttajalle. Haastateltava (H3) mainitsi kohderyhmän olevan helposti pääteltävissä, mutta totesi, että lukijan taustatiedon määrää on puolestaan mahdotonta tietää.

Vastausten perusteella kohderyhmän selvittäminen toimeksiantajan kanssa näyttäisi tarpeettomalta kohdalta käytettävyysohjeissa, sillä kohderyhmä on useimmiten pääteltävissä itse käännettävästä tekstistä. Käännöstieteellisessä keskustelussa niukkoja toimeksiantoja on kuitenkin arvosteltu (ks. esim. Hietanen 2005, 149; Schopp 2002, 354–355), sillä ilman perusteellista toimeksiantoa kääntäjä joutuu perustamaan ratkaisunsa käsillä olevaan lähdetekstiin, eikä hän saa toimeksiannosta tukea työskentelyn aikana tekemilleen päätöksille. Käytännössä tämä näkyy juuri siinä, että vaikka kohderyhmä tiedettäisiinkin nimeltä, sen taustatiedon määrää tai käyttämää teknolektiä ei tunneta, ja kääntäjä joutuu pohjaamaan käännösratkaisunsa lopulta pelkkään lähdetekstiin.

Kohderyhmän tarkentamisen sijaan käytettävyysohjeissa voitaisiin puhua asiasta laajemmassa merkityksessä kohderyhmään tutustumisena. Tämä tarkoittaisi sitä, että kääntäjä voisi olla yhteydessä kohderyhmään ja saisi tältä apua mahdollisissa ongelmatilanteissa. Tämä ei kuitenkaan nykyisten kääntämiskäytäntöjen puitteissa ole realistinen lähestymistapa. Lukijapalautteen kerääminen voisi olla yksi ratkaisu, mutta se ei auta kääntäjää luomaan käytettävämpää tekstiä jo käännösvaiheessa, vaan pidentää lopullisen käännöksen valmistumista ja aiheuttaa lisäkustannuksia asiakkaalle. Vaihtoehtoinen näkökulma kohderyhmän tarkentamiseen voisi olla Byrnen (2007) mukaan ihmisten kognitiivisten prosessien tutkiminen. Lukijoiden ajatuksenjuoksun ennakoiminen voisikin ratkaista joitakin niukasta toimeksiannosta johtuvia ongelmia, mutta esimerkiksi terminologisiin pulmiin sekään ei toisi apua.

6.4.1.2 Käännöksen sopeuttaminen

Tekstin tehokkuuteen ja ymmärrettävyyteen pyrittäessä kääntäjällä pitää olla tietoa paitsi käännöksen lukijasta myös lukijan tietotasosta. Kuten edellisessä alaluvussa todettiin, varsinkin

kuluttajatuotteiden kohdalla lukijan tietotason arvioiminen voi olla hankalaa, sillä kohdeyleisö on luonnollisesti erittäin heterogeeninen. Käytettävyysohjeissa kääntäjiä pyydettiin arvioimaan lukijoiden tietotasoa ja arvioon perustuen tarvittaessa poistamaan tai lisäämään tietoa. Kuluttajatuotteen käyttöohjetta kääntänyt haastateltava (H3) ei ollut tehnyt lisäyksiä tai poistoja juuri siitä syystä, että hän ei ollut pystynyt arvioimaan lukijan tietotasoa. Haastatellut kääntäjät (H1 ja H2) olivat sitä mieltä, että ammatilaiskäyttöön suunnattujen käyttöohjeiden kohdalla lukijan tietotasoa pystyy jossain määrin arvioimaan, mutta tarvetta tekstin lisäämiselle tai poistamiselle ei esimerkkitapauksissa ollut.

H1: Vaikkakin [käyttöohje] nyt ammatilaisille oli niin ei siinä mun nähdäkseni liikaa tietoa ollut ja vaikka olis ollutkin niin tota se on – – manuaalien kohdalla ehkä vähän silläkin tavalla, että hirmu tarkkaan pitäis kysyä lupaa asiakkaalta minkäänmoiseen muutokseen. Ja yleensä jos haluaa muuttaa jotain niin ei siihen anneta lupaa.

Käytännössä kääntäjä ei siis voi vaikuttaa siihen tekstin tehokkuuteen liittyvään seikkaan, kuinka paljon ja millaista tietoa lukijalle tarjotaan. Toisaalta kaikki haastateltavat eivät sitä tehtäväkseen katsoneetkaan:

H2: No ehkä voi arvioida, että jotkut ohjeet on vähän turhia, mutta ei se ny – – vaikuttanu siihen kääntämiseen kyllä. Mun tehtävänähän on kääntää kaikki, eikä sopeuttaa sitä mitenkään oman ajattelun mukaan.

Vastuu käyttöohjeen sisällöstä ja sen soveltuvuudesta lukijalleen on eittämättä pääosin käyttöohjeen laatijalla, ja tutkimuksessa esille tulleiden esimerkkien perusteella muutostarvetta ei käänösvaiheessa esiintynyt, eivätkä kääntäjät kommentoineet asiaa tarkemmin. Ideaalitapauksessa käyttöohje sisältää jo alkuperäiskielellään oikean määrän tietoa kohderyhmälleen, ja jos lähdekulttuurissa vastaanottaja on jonkin tietyn alan ammatilainen, on kohderyhmä todennäköisesti myös kohdekulttuurissa saman alan ammatilainen. Sinänsä alkutekstin ja käänöksen lukijoiden tietotason voidaan siis olettaa olevan sama. Yleisen tiedon määrä voi kuitenkin olla eri kulttuurien välillä erilainen.

Käänöksen sopeuttaminen kohdeyleisölle sopivaksi voi olla muutakin kuin tiedon lisäämistä tai poistamista. Tekstin kohderyhmän vaihtuessa kulttuurista toiseen kääntäjän täytyy pohtia lukijoiden kulttuurisidonnaista tietotasoa. Lähtökulttuurissa jokin itsestään selvä asia ei välttämättä ole

kohdekulttuurissa selviö tai toisinpäin. Tällöin käänöksessä kohdekulttuurille vieraita tai epätyypillisiä elementtejä täytyy esimerkiksi korvata tutummilla. Trush (1993, 274–279) luettelee asioita, jotka vaikuttavat siihen, miten erikieliset ja -kulttuuriset ihmiset lukevat ja tulkitsevat tekstejä:

- 1) Ihmisen kokemukset maailmasta. Erilaisissa ympäristöissä elävillä ihmisillä on erilaiset ajatustavat. Ongelmia voi aiheutua, jos tekstissä esimerkiksi käytetään esimerkkeinä sellaisia asioita, joita lukijan ympäristössä ei ole ja joista hän ei tiedä mitään.
- 2) Yleisen tiedon määrä kulttuurissa. Kulttuurin sisällä ihmisillä voi olla saman verran tietoa maailmasta (ks. kohta 1) ja ihmisillä voi olla samat asenteet ja arvot. Tiedon määrä voi kuitenkin vaihdella suurestikin kulttuurin sisällä.
- 3) Yhteiskunnan ja työpaikan hierarkkinen rakenne. Muodollisuusasteet eri kulttuureissa.
- 4) Kulttuurispesifiset retoriset strategiat.

Logiikan ja organisoinnin malleissa on eroja eri kulttuurien välillä. Esimerkiksi kirjoitusmallit eroavat toisistaan siinä, missä järjestyksessä tietoa annetaan lukijalle.

Ensimmäisessä ja toisessa kohdassa viitataan ensinnäkin siihen, kuinka lukijoiden tietotasossa voi olla eroja lähde- ja kohdekulttuurin välillä sekä toisekseen siihen, että niitä voi esiintyä saman kulttuurin sisällä. Juuri jälkimmäinen seikka tekee esimerkiksi kuluttajatuotteiden käyttöohjeiden kääntämisen hankalaksi, sillä niiden lukija voi olla kuka tahansa. Esimerkkinä kolmannesta kohdasta on tässä tutkimuksessa lukijan puhuttelu. Käytettävyysohjeissa kääntäjiä pyydettiin välttämään teitittelyä. Tätä kaikki haastateltavat pitivät itsestäänselvyytenä, eikä siitä syntynyt sen enempää keskustelua. Ohjeen noudattaminen oli kääntäjille mahdollista, koska muutos tapahtui tekstin tasolla niin, ettei tekstin asiasisältöön sinänsä tarvinnut puuttua. Trushin (mt.) mainitsemaan kulttuurispesifisiin retorisiin rakenteisiin palataan tekstin esitysjärjestyksen yhteydessä.

Kääntäjä voi joutua kohtaamaan yllä mainittuja kulttuurienväliseen viestintään liittyviä ongelmia enemmän esimerkiksi silloin, jos lähdeteksti on jo käännetty aikaisemmin jostakin muusta kulttuuripiiristä. Käännöksen tekemiseen käännöksestä voi tosin liittyä kulttuurieroja suurempiakin ongelmia. Haastattelujen perusteella lähdetekstinä toimiva huono käänös on yksi suurimmista ongelmista, joita käyttöohjeen kääntäjä työssään joutuu kohtaamaan. Ensimmäinen haastateltava lähestyi aihetta puhtaasti kielen näkökulmasta:

H1: Ja se nyt on kans yks ongelma, että hirveen monesti tulee semmosia manuaaleja käännettäväks, mitkä on asiakas tai joku niin kun muu taho – – käännättänyt jo joltain muulta kieleltä englanniks. Ja sitten se käännetään suomeks niin se on monesti sillon se englantia, mitä käännetään, aika semmosta paikatellen käsittämätöntä, eikä siitä tiedä niin kun kukaan edes siellä asiakkaan päässä, että mitä ihmettä niissä tarkotetaan. Se on vähän sillain arveluttava tilanne.

Myös haastateltava (H3) mainitsi joutuneensa aikaisemmin kääntämään kiinasta englantiin tehdyn käännöksen pohjalta, jolloin käännösongelmia oli tavallista enemmän. Haastattelussa esille tullut ongelma voi ehdottomasti vaikuttaa käyttöohjeen käytettävyyteen negatiivisesti, sillä huonon lähdetekstin – olipa se käännös tai ei – edessä kääntäjä voi usein vain arvailla, mitä tekstissä tarkoitetaan. Kääntäminen suoraan alkuperäisestä lähdetekstistä voisi ratkaista joitakin ongelmia, mutta käytännössä ei kuitenkaan voida välttyä siltä, että tekstejä joudutaan toisinaan kääntämään englannin kautta. Ensinnäkään laadukkaasti esimerkiksi kiinasta suomeen kääntäviä kääntäjiä ei välttämättä ole paljoa, ja kääntäminen englannin kautta voi siten olla pakon sanelema ratkaisu. Kun teksti halutaan kääntää monelle kielelle, on asiakkaalle toisekseen edullisempaa, että lähdekielenä on englantia.

Valitettavasti asiakkaan etu ei kuitenkaan haastateltavan (H1) antaman esimerkin perusteella ole aina tekstin lukijan etu. Jos lähtötekstinä oleva käännös on huono, vika voi piillä ammattitaidottomassa kääntäjässä, jolloin epäkohdan korjaamiseksi vaadittaisiin kääntäjän ammattinimikkeen suojaamista maailmanlaajuisesti – tai ainakin tarkkaa ja ammattitaitoista laadunvalvontaa. Toisaalta ongelma voi olla siinä, että joskus käännökset voidaan tehdä käännösohjelmien avulla ilman, että tekstiä tarkastaa kohdekieltä äidinkielenään puhuva henkilö (YLE 2007). Tämä omalta osaltaan osoittaa sen, että edelleen monesti ajatellaan, että kääntäjän voi korvata koneella.

6.4.1.3 Lukijan motivoiminen

Lukumotivaation todettiin aikaisemmin vaikuttavan lukijan asenteeseen käyttöohjetta kohtaan ja sitä kautta esimerkiksi lukijan omaan turvallisuuteen ja tekstin opittavuuteen. Käytettävyysohjeissa kääntäjää pyydettiin motivoimaan tekstin lukijaa käyttämällä mahdollisuuksien mukaan havainnollisia esimerkkejä tai ei-teknistä sanastoa. Käytännössä lukijan motivoiminen mainituin

keinoin osoittautui vaikeaksi kahdesta syystä. Ensinnäkin haastateltavan (H1) mukaan esimerkkien lisäämistä käännökseen vaikeuttaisi käännösmuistin käyttäminen, joka vaatii sitä, että periaatteessa muutoksia olisi tehtävä jo lähdetekstiin, jotta ne saataisiin talteen käännösmuistiin. Toiseksi esimerkkien lisäämisessä vastaan tulee kääntäjän asiantuntemus. Sekä haastateltavan (H2) että haastateltavan (H3) oli vaikeaa kuvitella sellaista tilannetta, jossa kääntäjä voisi lisätä esimerkin käännökseen.

H3: No itse asiassa mun mielestä – – jo se niin kun lähtöteksti oli kirjoitettu niin, et se ei ollu kyllä mitenkään kovin vaikeesti ymmärrettävää, vaan – – siel oli niitä esimerkkejäkin kyllä.

AH: Voisitko kuvitella, että jos ei siellä vaikka olis ollu yhtään esimerkkiä, että sä oisit itte menny lisään sinne jonkun esimerkin?

H3: Se on aika vaikee tehdä sinne. Koska tota yhäkään sä et oo ikinä käyttäny sitä laitetta, et sitä on aika paha sinne tehdä. – – helpompi on oikoo mutkia, että tekee jostain esimerkistä – – ymmärrettävämmän tai muuta, muokata sitä tekstiä, mutta ihan kokonaan uutta luoda niin se on aika mahdotonta.

Jos motivoivan sisällön lisääminen käännökseen on vaikeaa käännöstyökalujen käytön ja puuttuvan asiantuntemuksen vuoksi, ei-teknisen sanaston käyttämisen kohdalla ongelmana oli pikemmin se, että kääntäjä ei välttämättä tunne kohderyhmän kielenkäyttöä tarpeeksi hyvin. Yhdelle termille voi olla useitakin synonyymeja, joista lukijaa motivoivimman valitseminen voi olla vaikeaa. Seuraavaan esimerkkiin on koottu muutamia termejä, joista tilanteen ja kohderyhmän mukaan voidaan käyttää eri varianttia.

Esimerkki 2.

hiiri, osoitinlaite
anturi, ilmaisim, aistin, sensori
vihivaunu, automaattitrukki
sähköjohdin, kaapeli, johto
lujitettu, vahvistettu, ruggeroitu
varmenne, sertifiikaatti
tuulennopeusmittari, anemometri

Kahdella haastateltavalla (H1 ja H2) oli käännettävänään ammattilaisille suunnattu käyttöohje, ja heidän mukaansa oli vaikeaa tietää, mitä termejä lukijat käyttävät. Ammattilaiskäyttöön

suunnattujen käyttöohjeiden kohdalla voidaan sitä paitsi olettaa, että sanasto on teknisempää kuin kuluttajatuotteiden käyttöohjeissa, jolloin ei-tekniinen sanasto ei välttämättä motivoi lukijaa, vaan aiheuttaa pikemminkin sekaannusta. Aikaisemmin lukumotivaatiota käsiteltäessä todettiin, että sekä esimerkkien lisääminen että ei-tekniisen sanaston käyttäminen motivointikeinona voivat sopia paremmin kuluttajatuotteiden käyttöohjeisiin. Niiden kohdalla on helpompi arvioida sitä, toimiiko ei-tekniinen termi motivoivana elementtinä vai ei.

Kuluttajille käyttöohjetta kääntänyt haastateltava (H3) kertoi pyrkivänsä siihen, etteivät termit olisi olleet käänöksessä kovin teknisiä, mutta hän totesi myös, että jonkin verran teknisiä termejä käänökseen kuitenkin jäi. Termit kuitenkin selitettiin tekstissä. Haastateltava (H3) ei kahden muun haastatellun tapaan maininnut, että hänellä olisi ollut erityisiä vaikeuksia tietää, mitä termejä lukijat käyttävät, ja näin ollen valintojen tekeminen eri termivaihtoehtojen välillä oli todennäköisesti helpompaa. Kaikki haastateltavat totesivat, että valinnan tekeminen teknisen ja ei-tekniisen termin välillä on kääntäjälle mahdollista, mikäli hänellä on tietoa siitä, kuuluuko ei-tekniinen termi lukijan sanavarastoon. Tämän perusteella neuvo jätetäänkin lopullisiin käytettävyysohjeisiin. Seuraavassa luvussa selvitetään, miten kääntäjien oli mahdollista noudattaa muita termeihin liittyviä käytettävyysohjeita.

6.4.2 Termit

6.4.2.1 Sopivan termistön käyttäminen

Erityissanasto ja kunkin alan syvälinen tietous ovat suurimpia teknisen kääntäjän työssään kohtaamia haasteita. Tekniikan alaan erikoistunut kääntäjä kohtaa työssään niin paljon erilaisia tekstejä, että kaikkien tekniikan teknolektien tunteminen on mahdotonta. Kulloisenkin tekstin kohdalla oikean termistön hallitseminen on kuitenkin ehdottoman tärkeää, jotta käänös olisi lukijalleen käytettävä. Jotta käyttöohje olisi tehokas, lukijan ei pitäisi joutua miettimään tekstissä käytettyjä sanoja (Purho 2000). Termien oikeellisuus liittyy läheisesti myös muihin käytettävyyden osatekijöihin, kuten virheettömyyteen ja ymmärrettävyyteen.

Käytettävyysohjeissa kääntäjiä pyydettiin ottamaan huomioon toimeksiantajan tai valmistajan termikäytännöt. Kaikki haastateltavat mainitsivat, että termikysymysten esittäminen asiakkaalle on osa heidän tavallista käänösprosessiaan käyttöohjeiden kohdalla. Tässä suhteessa

käytettävyysohjeiden noudattaminen ei siis muuttanut käänösprosessia suuntaan tai toiseen. Termikysymysten selvittäminen ei kuitenkaan ole haastattelujen perusteella täysin ongelmatonta. Haastateltava (H1) kertoi, että asiakkaat eivät itsekään välttämättä aina tiedä, millaista termistöä he haluaisivat käänöksissä käyttää tai vastauksia kääntäjän kysymyksiin ei syystä tai toisesta toimiteta. Riippuu pitkälti asiakkaasta, kuinka paljon termistön hallintaan kiinnitetään huomiota.

Aina termistöä tai muuta apumateriaalia ei ole saatavillakaan, jos asiakkaalle ei esimerkiksi aikaisemmin ole käännetty mitään tai jos käännetään vasta markkinoille tulevan tuotteen käyttöohjeita. Tällaisissa tapauksissa haastateltava (H2) mainitsi hakevansa Internetistä selityksiä termeille ja tietoa siitä, missä yhteydessä mitäkin termiä käytetään. Käänöstoimistoille kääntävillä saattaa olla myös mahdollisuus saada terminologista apua termiasiantuntijalta, mutta yksikään kääntäjä ei maininnut haastattelussa käyttäneensä asiantuntija-apua ongelmien ratkaisemiseksi.

Käytettävyysohjeissa kääntäjiä pyydettiin lisäksi välttämään vierasperäisten termien käyttämistä. Haastateltava (H3) kertoi, että hänen esimerkkitapauksessaan vierasperäisiä termejä jäi jonkin verran käännökseen, koska termit olivat olleet sellaisia, että niille ei ollut olemassa suomalaisempaa vastinetta. Haastateltava (H1) oli esimerkkitapauksessaan löytänyt suomalaiset vastineet kaikille termeille. Myös haastateltava (H2) totesi yleensäkin välttävänsä vierasperäisten termien käyttöä. Tulokset osoittavat käytettävyysohjeen olevan sovellettavissa ainakin jossain määrin.

Kääntäjiä pyydettiin myös tarkastamaan käänöksistään, että käytetty termistö on oikeaa, ymmärrettävää ja yhtenäistä. Termiongelmiensa ennaltaehkäisemiseksi haastateltava (H3) mainitsi tekevänsä itse käänöstyön ohella sanastotyötä, jonka hän totesi myös auttavan termien yhtenäisyyden tarkastamisessa.

H3: Ja aika usein kääntäessä kokoon myös sit sanastoo, semmosta termilistaa tai itse asiassa mä käytän kyllä ihan tätä Tradosin Multitermiä siihen.

H3: Ja käänösmuistin ja termitietokantojen kanssahan se [yhtenäisyyden tarkastaminen] on ihan yksinkertainen homma tehdäkin niin, et näkee, et ne [termit] on aina sama.

Termien oikeellisuuden, ymmärrettävyyden ja yhtenäisyyden kaikki haastatellut pyrkivät järjestelmällisesti tarkastamaan ja korjaamaan, jos he havaitsivat niissä puutteita. Termien oikeellisuutta ja ymmärrettävyyttä haastateltavien mukaan oli tosin joskus vaikeaa tarkastaa juuri siitä syystä, että asiakkaalta ei aina saa apua termikysymyksiin ja että kohderyhmän käyttämää

kieltä ei tunneta tarpeeksi tarkasti. Ongelmaan viitattiin jo edellisissä alaluvuissa: vaikka kohderyhmä periaatteessa on kääntäjälle selvillä, sitä ei kuitenkaan juuri tunneta. Tämän perusteella näyttääkin siltä, että käännösvaiheessa kaikkiin termiongelmiin ei voida puuttua, vaan parhaan avun niihin voisi antaa lukijapalaute ja käännöksen uudelleen muokkaaminen sen perusteella.

Tässä kohdassa voidaan myös todeta, että haastattelujen perusteella suurimmiksi käyttöohjeiden kääntämisen liittyviksi ongelmiksi katsottiin juuri termiongelmat sekä edellisessä luvussa esiin tullut käännöksen tekeminen huonosti käännetyn tekstin pohjalta. Ongelmat liittyvät lähinnä käännöstoimintaan ja alan käytäntöihin ylipäätään, eivätkä käytettävyysohjeet siis näyttäisi auttavan kääntäjää ongelmien ratkaisussa.

6.4.2.2 Nominaalittylin välttäminen

Nominaalittylin välttäminen osoittautui haastattelujen perusteella asiaksi, jota kääntäjät eivät tietoisesti olleet aikaisemmissa töissään ottaneet huomioon. Haastateltava (H3) kertoi pyrkivänsä aina välttämään nominaalittyliä, mutta ohjeen ansiosta hän kiinnitti siihen esimerkkikäännöksensä kohdalla entistä enemmän huomiota. Haastateltava (H2) kertoi muokkaavansa käännoästä aina toisella lukukerralla niin, että se olisi sujuvampaa, mutta erityisesti nominaalittyliin hän ei kääntäessään kertonut kiinnittäneensä huomiota. Haastateltava (H1) oli puolestaan käytettävyysohjeiden pohjalta kiinnittänyt ennen haastattelua kääntämässään käyttöohjeessa jonkin verran huomiota turhien substantiivien välttämiseen. Tätä käytettävyysohjeiden kohtaa haastateltavat kommentoivat hyvin lyhyesti, mutta vastaukset osoittavat ohjeen olevan sovellettavissa käytännössä.

Nominaalittylin välttäminen on tärkeää, koska käännoäseen lähdetekstistä siirtyvät määritekjetut, pitkät yhdyssanat ja kapulakieliset ilmaisut haittaavat tekstin ymmärrettävyyttä. Ne saattavat kyllä tehdä tekstistä tiiviimpää, mikä sinänsä ei ole huono asia. Käytettävyyteen tulisi kuitenkin ehdottomasti pyrkiä mieluummin tiiviyden kuin ymmärrettävyyden kustannuksella. Kaikki nominaalittylliset ilmaukset eivät sitä paitsi tiivistä tekstiä, vaan pikemminkin luovat siihen turhaa pituutta tai tarpeettomia substantiiveja. Tekniikan alan tekstit ovat yleensäkin substantiivipainotteisia (Ylijokipii 2004, 84), joten kääntäessä on aiheellista miettiä, voisiko joitakin lähdetekstin substantiiveja ilmaista esimerkiksi verbeinä tai adjektiiveina. Seuraavassa redox-

mittarin (Emerson) käyttöohjeesta otetussa esimerkissä lähdetekstin alleviivatulle kohdalle annetaan kaksi käänösvaihtoehtoa, joista jälkimmäinen on tekstin käytettävyyden kannalta edullisempi.

Esimerkki 3.

Nur geschultes Personal darf Service- und Reparaturarbeiten ausführen.

suorittaa huolto- ja korjaustöitä
vrt.
huoltaa ja korjata

Nominaalityyliä kääntäjän on suhteellisen helppoa välttää, sillä hänen ei niinkään tarvitse puuttua tekstin sisältöön, vaan ilmaista asioita eri tavalla. Kääntäjän on myös mahdollista testata jo käänösvaiheessa ulkopuolisella lukijalla tekstin ymmärrettävyys nominaalisten ilmaisujen kannalta. Nominaalityyliä pohdittaessa kaikissa haastatteluissa tuli selkeästi esille se, miten nominaalityylin välttäminen on tullut kääntäjille automaattiseksi niin, että siihen ei tietoisesti kiinnitetty huomiota.

H2: Samalla kun tota yleensäkin niin kun etten mä – – tietosesti kyllä varmaankaan oo sillain ajatellu, että vältän tässä – – substantiivien käyttöä, nominaalia, tyylä, mutta tota siinä yleensä kun – – lukee sitä [käännöstä] toiseen kertaan niin tekee siitä toivottavasti sujuvampaa.

Vastaus peilaa sitä, että haastateltava ei työssään kiinnitä huomiota yksin nominaalityyliin, vaan katsoo tekstin sujuvuutta laajemmassa mittakaavassa. Omien ratkaisujen tiedostaminen ja erittelemine on kuitenkin tärkeää, sillä kuten haastatteluissa ilmeni, haastateltaville oli muodostunut työrutiineja, joita he sen tarkemmin ajattelematta noudattivat. Byrnen (2007) mukaan kääntäjän pitäisi pyrkiä pääsemään eroon automatisoituneista tavoistaan ja miettiä, mitä kulloinkin on tekemässä. Tässä mielessä käytettävyysohjeet herättivät kääntäjien tietoisuuden tekemiinsä ratkaisuihin, mikä osoittaa yhdellä tavalla käytettävyysohjeiden tarpeellisuuden.

H1: – – nominaalityyliäkin ehkä voin tunnustaa viljelleeni jonkun verran, en kuitenkaan ihan hirvittävästi toivottavasti. Ja tuota ehkä sekin on sillä tavalla, ei sitä välttämättä tosiaan just jos – – nopeella aikataululla ja sillai jotain rutiininomasia juttuja, mitä on ehkä ennenkin tehny, niin puuhastelee, niin ei välttämättä niin kauheen tarkkaan ajattele sitä – – lukijaa ja niin ku

vastaanottotilannetta ja semmosta, mitä nyt niin ku tietenkin pitäis ajatella. Niin tuota, kyllä tästä – – huomaa, että olisi parantamisen varaa omissakin työkäytännöissä.

6.4.3 Tekstin turvallisuus

6.4.3.1 Sisällön tarkastaminen, lisääminen ja poistaminen

Käytettävyysohjeissa kiinnitettiin erityistä huomiota käännöksen turvallisuuteen. Olipa teksti kuinka ymmärrettävä tai tehokas tahansa, se ei ole käytettävä, jos siinä on lukijan turvallisuutta heikentäviä puutteita. Käytettävyyttä katsotaan tässä suhteessa laajemmin kuin pelkän tyylin tai termien muokkaamisen näkökulmasta, koska lukijan kannalta parhaaseen mahdolliseen lopputulokseen ja hyvän käytettävyyteen päästään vain, jos käyttöohje takaa lukijalle tuotteen turvallisen käytön eli sisältää tarvittavat ohjeet ja varoitukset ja on sisällöltään virheetön.

Palatakseni vielä ISO 9241-11 -standardiin (1998) käytettävyys tarkoittaa sitä, miten hyvin tietty käyttäjä voi tuotteen avulla saavuttaa tavoitteensa tuloksellisesti, tehokkaasti ja käyttäjää tyydyttävällä tavalla tietyssä käyttökontekstissa. Riippuu siis tekstin luonteesta, mitkä tekijät kulloinkin määrittävät tekstin käytettävyyden. Esimerkiksi uutinen voi olla luettava, ymmärrettävä, tehokas ja virheetön, mutta mikäli se ei ylitä uutiskynnystä, lukija ei välttämättä saavuta tavoitettaan saada ajankohtaista ja luotettavaa tietoa maailman tapahtumista. Samalla tavalla kuin uutisen kohdalla lähtöoletuksena on, että se sisältää tietynlaista informaatiota, käyttöohjeen kohdalla oletusarvona on, että se opastaa käyttämään tuotetta turvallisesti. Tekstien kohdalla käytettävyyden osatekijöistä yksi (käyttöohjeen kohdalla turvallisuus) voi siis olla tekstikohtaisesti muuttuva, ja se liittyy pitkälti siihen, millaista sisältöä tekstiltä odotetaan.

Turvallisuusmielessä kääntäjiä pyydettiin käytettävyysohjeissa tarkastamaan lähdetekstin ja käännöksen virheettömyys. Erillisenä työvaiheena kukaan haastateltavista ei lähdetekstin tarkastamista nähnyt, vaan tarkastusta tehtiin sitä mukaa kun tekstissä tuli vastaan epäilyttäviä kohtia. Käännöksen tarkastus kuului jokaisella kääntäjällä osana käännösprosessiin huolimatta siitä, noudatettiinkö käytettävyysohjeita vai ei, mutta haastateltavat eivät tarkemmin eritelleet sitä, millä tavalla he tarkastavat käännöksensä.

Kääntäjiä pyydettiin myös tarkastamaan, että käyttöohje sisältää tarpeelliset varoitukset ja turvallisuusohjeet tai vaihtoehtoisesti poistamaan turhaa tietoa. Haastateltavien (H1 ja H3) mukaan tarkastaminen SecureDocin (2003) ohjeisiin nojautuen onnistui periaatteessa hyvin, eikä heidän esimerkkitekstissään ollut huomauttamista. Aina tarkastaminen ei haastateltavan mukaan ole mahdollistakaan, sillä käyttöohjeesta saatetaan käännettää vain osa, eikä kääntäjä siten näe koko kontekstia, jonka osaksi käänös liitetään. Haastateltava (H2) ei ollut tarkastanut käyttöohjeen sisältöä SecureDocin (2003) ohjeiden avulla, koska sisältöön puuttuminen ei hänen mukaansa kuulunut kääntäjän työnkuvaan.

Turvallisuutta parantavien elementtien lisäämisestä tekstiin kaikilla haastateltavilla oli vakaat näkemykset: kääntäjän ammattitaito ja aika eivät riitä käyttöohjeen sisällön muokkaamiseen, eikä sitä toisaalta nähty kääntäjän tehtävänäkään. Haastateltava (H2) nosti lisäksi lähdetekstin tarkastamisen sekä lisäysten ja poistojen kohdalla esille kysymyksen siitä, missä käännöstoiminnan rajat kulkevat:

H2: No ei siis turvallisuuden osalta niin en mä kyllä oikein ymmärrä – – tai siis niin kun en mä oo kokenu sillä lailla, että mun pitäis niin kun sitä puolta miettiä, että että tota kyllä mä oon varmaan aatellu, että ne on tehny ne ohjeet sillai oman ammattitaitonsa perusteella ja tota kyllä niitten pitäs sitte – – riittää.

AH: Joo. Se voi – – olla semmonen kohta toi [lähdetekstin puutteet], että se on vaikee kääntäjän sitä tietää, että kumminkaan välttämättä ei ihan kaikesta voi olla sitä teknistä tietämystä.

H2: Se on niin ku se kysymys, että mikä se kääntämisen, mitkä ne rajat sitten on sen kääntämistoiminnan. Että tosiaan niin kuuluuko siihen sitten niin kun ottaa selvää Suomen turvallisuusmääräyksistä ja muista ja. – – mä niin kun ajattelin, että tätä turvallisuusasiaa, että – – siihen en niin kun puuttunu mitenkään.

Kuten haastattelukatkelmasta voidaan päätellä, keskustelu liikkui turvallisuuden kohdalla melko pitkälti samoilla linjoilla kuin tekstin sopeuttamisen kohdalla (ks. luku 7.4.1.2). Kääntäjä ei ole vastuussa toisen kirjoittajan luomasta sisällöstä, mutta kielen ja kulttuurin ammattilaisena kääntäjällä on tarvittaessa jonkinasteinen oikeus puuttua siihen. Monesti esimerkiksi kaunokirjallisuutta kääntäessä kääntäjä voi joutua tekemään lisäyksiä paikatakseen

kohdekulttuurisen lukijan tietoaukkoja. Kuten luvussa 6.4.1.2 todettiin, tiedon määrä kussakin kulttuurissa on erilainen, mikä käyttöohjeiden kohdalla voi tarkoittaa sitä, että käännettäessä jopa turvallisuustietoja voidaan joutua sopeuttamaan. Esimerkissä 5 on otteita Internetistä löytyvistä käyttöohjeista, joiden kohdalla sopeuttaminen tai tiedon pois jättäminen suomeen käännettäessä voisi tulla kysymykseen.

Esimerkki 4.

Kahvinkeitin

Do not place on or near a hot gas or electric burner, or in a heated oven. (Rowenta)

Hiustenkuivain

Do not use while bathing or in the shower.

Never use while sleeping. (Remington)

Sähkögrilli

Erhitzen Sie keine geschlossenen Behälter, z. B. Konservendosen, auf den Kochstellen.

Durch den entstehenden Überdruck können die Behälter bzw. Dosen platzen, und es besteht Verletzungs- und Verbrühungsgefahr! (Miele)

Zimmermannin (1997) mukaan teknisen kääntäjän työhön kuuluu turvallisuustietojen sopeuttaminen kohdekulttuuriin ja tekstin mukauttaminen kohderyhmälle sopivaksi. Edellisessä esimerkissä kaikki tekstikatkelmat ovat kuluttajatuotteiden käyttöohjeista, joiden sisältöä kääntäjän on helpompi arvioida kuin ammattilaiskäyttöön tarkoitettujen tuotteiden käyttöohjeita, sillä kääntäjä kuuluu itsekin kuluttajatuotteiden kohderyhmään. Suurelle heterogeeniselle yleisölle kirjoittaminen ja kääntäminen on siis tässä suhteessa helpompaa kuin tietyn homogeenisen ammattilaiskohderyhmän asianmukainen tavoittaminen.

Zimmermannin (1997) käsitys teknisen kääntäjän työtehtävistä on käytettävyyden kannalta ideaali: kääntäjä välittää lähdekielisen informaation kohdekielisellet lukijalle muuntaen sitä tarvittaessa kohdekulttuurin konventioiden mukaiseksi. Kuten haastatteluissa ilmeni, vastuu käännöksen turvallisuuteen liittyvistä lisäyksistä tai poistoista jää kuitenkin asiakkaalle itselleen. Huomautuksia lähdetekstissä olevista virheistä kääntäjä voi tietenkin niitä havaitessaan tehdä. Käyttöohjeita kääntäessään vastaan on tullut esimerkiksi tilanne, jossa lähdetekstissä laitteen käynnistyskytkimen

symbolin tilalla oli virheellisesti ajastimen symboli. Koska symbolit oli käännösmuistiohjelmia varten luodussa tiedostossa korvattu koodeilla, huomasin virheen vasta tutkittuani tarkemmin erillistä lähdekielistä tiedostoa, jossa myös kuvat olivat nähtävissä. Tein virheestä huomautuksen, ja kyseinen kohta saatiin korjattua. Virheen huomaaminen ei olisi kuitenkaan ollut mahdollista ilman kuvia. Kuvat eivät ainoastaan auta lähdetekstin virheiden havaitsemisessa, vaan helpottavat käännösratkaisujen tekemisessä.

6.4.3.2 Tuotteen näkeminen

Koska käyttöohje on kiinteä osa itse tuotetta, joskus ei riitä, että tekstiä käännettäessä kääntäjällä on edessään vain tuotteen käyttöohje. Käännösratkaisujen pohjautuminen kääntäjän veikkauksiin on aina arveluttavaa, ja käyttöohjeiden kohdalla se voi jopa aiheuttaa lukijalle turvallisuusriskejä. Näkemättä itse tuotetta kääntäjä voi tehdä lähdetekstistä väriä päätelmiä, joiden seurauksena käyttöohjeessa puhutaan yhtä ja tuote kertoo toista. Jos käyttöohje ja tuote eivät kohtaa toisiaan, on olemassa vaara, että lukija joutuu käyttötilanteessa tekemään ratkaisuja perustuen omiin olettamuksiinsa.

Tuote itsessään voi auttaa kääntäjää käytettävämmän käyttöohjekäännöksen luomisessa, ja sen vuoksi näkökulma otettiin mukaan kääntäjille laadittuihin käytettävyysohjeisiin. Kukaan haastatelluista kääntäjistä ei esimerkitapauksessaan ollut kuitenkaan pyytänyt tuotetta nähtäväksi, mutta tarvetta kääntäjän ja asiakkaan yhteistyöhön asiaa koskien haastatteluissa ilmeni.

H1: – – aika harvoin se valitettavasti on mahdollista niitä [tuotteita] nähdä. Hirveen monesti kun on kyse jostain isoista laitteista, jostain teollisuuskoneista ja semmosista. Tai sitten muuten vaan semmosista laitteista, mitä ei ehkä ees oo markkinoilla vielä – –. Ihan pariin otteeseen oon niin ku oikeesti saanu hyppysiini semmosen laitteen, mistä on manuaalia kääntäny, ja totta kai siitä on ollu hirveesti apua, että on niin ku voinu suoraan kattoa, että mitenkä se asia menee eikä tarvii sillain tuntikaupalla kuluttaa aikaa siihen, että yrittää miettiä, et miten toi on ja kattoo jotain epäselvää kuvaa. Sitte loppujen lopuksi kuitenkin joutuu kysymään sieltä asiakkaan päästä, että kuinka se nyt oikeesti on.

Haastattelujen perusteella riippuu pitkälti asiakkaasta ja tilanteesta, saako kääntäjä tai onko hänen ylipäätään mahdollista saada tuotetta nähtäväksi. Haastateltava (H2) kertoi saaneensa asiakkaalta kerran kutsun tutustumaan käännettävään tekstin aihepiiriin, mutta kääntäjien puolelta aloitetta

tutustumiskäynteihin ei haastattelujen perusteella juurikaan tehdä. Tähän vaikuttanee työn aikataulu, käytännön järjestelyt ja niistä aiheutuvat kustannukset. Esimerkkitapauksissa kukaan haastatelluista kääntäjistä ei pyytänyt laitetta nähtäväksi, koska kaikki tiesivät jo etukäteen sen olevan mahdotonta: kahdella kääntäjällä oli käännettävänäan suurien ammattilaiskäyttöön tarkoitettujen laitteiden käyttöohjeet ja yhdellä sellaisen kuluttajatuotteen käyttöohje, jota ei vielä ollut markkinoilla Suomessa.

Haastateltavat (H2 ja H3) mainitsivat pyytävänsä usein avuksi kuvia, mutta kumpikin totesi myös, ettei niitäkään aina ole mahdollista saada. Edellä esitettyjen seikkojen perusteella kääntäjät ovat jossakin määrin asiakkaan armoilla, mikä rikkoo kääntäjän asiantuntijakuvaa. Kääntäjälle ei anneta mahdollisuutta toteuttaa asiantuntijuuttaan siinä mittakaavassa, jonka hän itse katsoo tarpeelliseksi työn suorittamiseen asianmukaisesti. Asiakkaat eivät tunnusta kääntäjän asiantuntija-asemaa samalla tavalla kuin monien muiden asiantuntija-ammattien kohdalla. Vaikka esimerkiksi lääkäri on oman alansa asiantuntija, hänen ei tarvitse pohjata diagnoosejaan potilaan omaan lausuntoon, vaan hän tutkii potilaan ja tekee sen jälkeen diagnoosin. Käyttöohjeiden kääntäjän työn lopputulos perustuu puolestaan ainoastaan siihen, mitä muut ovat tuotteesta kirjoittaneet.

Vaikka kääntäjä joutuisikin kääntämään pelkän lähdetekstin varassa näkemättä tuotetta tai tuotteen kuvia, voidaan toisaalta todeta, että kaikessa kääntämisessä on aina olemassa mahdollisuus, että kääntäjä tulkitsee eri tavalla kuin lähdetekstin kirjoittaja on tarkoittanut tekstin tulkittavaksi. Esimerkiksi Intiasta kertovaa tekstiä kääntävä kääntäjä ei kuitenkaan kohtuullisuuden nimissä voi vaatia toimeksiantajalta päästä tutustumaan ympäristöön, josta tekstissä kerrotaan. Jo edesmenneeltä runoilijalta on mahdotonta kysyä, miten runo on tarkoitettu tulkittavaksi ja niin edelleen. Käyttöohjeita käännettäessä voi kuitenkin joissakin tapauksissa olla perusteltua pyytää tuote tai ainakin sen kuvia nähtäväksi. Jos kaunokirjallisuuden kohdalla väärät päätelmät voivat johtaa huonoon tai väärään käännökseen, käyttöohjeiden kohdalla ne saattavat lisäksi aiheuttaa vaaraa lukijalle tai tuotteelle. Tämän käytettävyysohjeiden kohdan toteutuminen käytännössä ei kuitenkaan aina ole mahdollista, ja jotta se olisi, käännöstyöhön liittyvien käytäntöjen pitäisi muuttua radikaalisti.

6.4.4 Tiedon esittäminen ja typografia

6.4.4.1 Tiedon esittäminen

Käytettävyysohjeissa tiedon esittämisestä lukijalle annettiin monia ohjeita, jotka perustuvat siihen, että niitä noudattamalla tekstistä tulee lukijalleen tehokkaampi ja ymmärrettävämpi. Yhtenä käytettävyystrategiana ohjeistuksessa oli Iconic Linkage, joka käytettävyyden lisäksi parantaa käännösmuistiohjelmien tehokkuutta ja siten helpottaa myös kääntäjän työtä. Käytettävyysohjeissa kääntäjiä pyydettiin kääntämään rakenteeltaan erilaiset, mutta merkitykseltään samat lähdetekstin virkkeet käyttäen samaa kohdekielen virkettä tai rakennetta. Käytännössä tekstiin pyydettiin siis lisäämään toistoa. Byrne (2006, 166–167) väittää kääntäjien usein haluavan tuoda variaatiota käännökseen välttämällä asioiden toistamista täsmälleen samanlaisilla virkkeillä tai rakenteilla. Haastattelujen perusteella väite ei kuitenkaan pidä paikkaansa, vaan haastatellut kääntäjät pyrkivät nimenomaan toimimaan IL:n vaatimalla tavalla.

H1: No siis totta kai niin kun n.s. normaalitekstiä kääntäessä – – vältän viimeseen asti niin kun toistamista – –, mutta tota manuaalit ja tommoset niin kun tekniset jutut on siinä määrin vähän eri asia, että ainakin olen antanut itselleni näin kertoa, että se olis niin kun parempi juurikin sillä tavalla, että sama asia sanotaan aina samalla tavalla ja niin kun semmosia hyvinkin palikkamaisia ja yksinkertaisia rakenteita ja niin edelleen. Että tota sitä mä nyt oon ainakin itte pitäny ohjenuorana manuaaleja tehdessä.

H2: Joo, kyllä jos oon tämmöstä niin kun huomannu niin pyrkiny sitte niin kun symmetrisesti tavallaan ja siinä se käännösmuistiohjelma saattaa kyllä myös auttaa, että siinä löytyykin semmonen osuma, jossa just on sanottu vähän eri tavalla niin mä oon sitten kuitenkin sanonu samalla tavalla, kun edellisellä kerralla.

H3: Joo, sen mä oon tehny ja no siinähan käännösmuisti auttaa. – – mut siin on varmaan aika paljon eroo sen kanssa, et jos on paljon kääntäny käyttöohjeita niin silloin ehkä sitä käyttää luonnollisemminkin aina sitä samaa. Mut jos sä teet jotain semmosta niin sanotusti luovempaa tekstiä – – niin siinä monesti pyritään just ettei se olis aina se sama. Mutta tän tyyppisessä tekstissä mun mielestä täytyy olla se sama.

Kääntäjien periaatteet tässä suhteessa vastasivat käytettävän käyttöohjekäännöksen syntymiseen kaivattavia periaatteita, eikä ohjeistus muuttanut käännösprosessia mitenkään. IL:n liittyvän ohjeen noudattaminen käytännössä on mahdollista, eikä se teoriana vaikuttanut kääntäjille mitenkään uudelta. Käännösmuistiohjelman käyttö helpottaa eittämättä toiston luomista tekstiin ja auttaa sitä kautta kääntäjää parantamaan käyttöohjekäännöksen käytettävyyttä. Mutta kuten seuraavassa todetaan, toisaalta käännösmuistiohjelman käyttö saattaa vaikeuttaa muita käytettävyyttä tukevia tiedon esittämisen strategioita, joihin käytettävyysohjeissa opastettiin.

Koska käännösmuistiohjelman avulla käännettäessä käännettävä teksti jakautuu yleensä virke kerrallaan segmentteihin, tekstin laajempi muokkaaminen on hankalaa. Haastateltavat eivät eritelleet ongelmaa tarkemmin, vaan totesivat ainoastaan, että virkkeiden tai kappaleiden järjestystä on vaikeaa muuttaa ja että esimerkiksi käytettävyysohjeissa suositeltua järjestyksessä suoritettavien tehtävien numerointia on hankalaa lisätä käännökseen. Haastateltavat eivät lisäksi uskoneet asiakkaan suhtautuvan tämän kaltaisiin muutoksiin kovin positiivisesti, mikä on toisaalta ymmärrettävää, varsinkin jos lopullisessa painetussa käyttöohjeessa on monta kieliversiota rinnakkain.

Koska käännösmuistiohjelman käyttö rajoittaa kääntäjän mahdollisuuksia vaikuttaa käännöksen käytettävyyteen tiedon esittämisen tasolla, tulisi huomioon ottaa jo lähdetekstiä laadittaessa se, että teksti käännetään muille kielille. Vaikka kääntäjä teoriassa voisi vielä käännösvaiheessa paikata lähdetekstin tiedon esittämiseen liittyviä käytettävyydspuutteita, se on käytännössä kuitenkin hankalaa. Varmin tae käännöksen tehokkuudelle ja ymmärrettävyydelle on lähdetekstin tehokas ja ymmärrettävä esitystapa. Byrne (2007) muistuttaa, että teknisessä kääntämisessä lähdetekstiä tärkeämpi on aina kohdeyleisö, ja liiallinen lähdetekstissä pidättäytyminen on hänen mukaansa vain merkki siitä, että kääntäjä epäilee omia taitojaan tekstintuottajana. Tässä kohdassa kysymys on kuitenkin siitä, että kääntäjä ei välttämättä voi muokata tekstin esitystapaa lukijalle sopivaksi, sillä hänen on pidättäydyttävä lähdetekstin esitystavassa.

Otsikointia ja asioiden esitysjärjestystä haastateltavat kommentoivat vain lyhyesti. He kertoivat otsikoinnin olleen heidän esimerkkiteksteissään havainnollista, ja että asiat esitettiin lähdeteksteissä siinä järjestyksessä kuin ne tuleekin suorittaa. Trushin (1993, 274–279) mukaan tietoa voidaan eri kulttuureissa välittää lukijoille eri järjestyksessä, mutta käyttöohjeiden kohdalla kronologinen esitysjärjestys lienee yleisin. Vastausten perusteella suurta tarvetta esitysjärjestyksen tai otsikoinnin muokkaukselle ei ollut. Vain haastateltava (H3) mainitsi puuttuneensa otsikointiin yrittäen tehdä

siitä havainnollisempaa. Esimerkiksi juuri otsikoinnista ja esitysjärjestyksestä puhuttaessa haastatteluissa tuli esille se, että lähdeteksteissä ei ollut suuria puutteita. Tässä kohdassa onkin hyvä vielä painottaa sitä, että käytettävyysohjeiden tarkoituksena ei ollutkaan ohjata kääntäjiä muokkaamaan jo lähtökohtaisesti hyvää tekstiä, vaan toimia apuvälineenä tekstin arvioinnissa ja tarvittaessa tekstin parantamisessa.

Ohjeistuksessa pyydettiin lisäksi selittämään mieluummin, miten jokin asia tehdään kuin miten laite toimii. Tässäkään suhteessa kääntäjät eivät havainneet lähdeteksteissään parannettavaa, eikä asiaa kommentoitu pitkästi. Haastateltavien vastauksista oli kuitenkin pääteltävissä, että tämänkaltaisen muutoksen tekeminen olisi käytännössä kääntäjälle mahdollista. Haastateltava (H1) toi käytettävyysohjetta koskien esille sen, että usein käyttöohjeisiin yksinkertaisesti kuuluvat myös toiminnan kuvaukset, vaikka tutkimuksessa aikaisemmin esitellyn minimalismin kannalta katsottuna ne voivatkin olla lukijalle turhaa tietoa. Usein käyttöohje koostuu sekä toiminnankuvauksista että toimintaohjeista, ja voi olla vaikeaa päättää, onko jokin toiminnankuvaus lukijalle turha. Käytettävyysohjeissa haluttiin kiinnittää huomiota siihen, että lukijaa ei kuitenkaan ole hyvä ohjeistaa tekemään jotakin toiminnankuvausten avulla, kuten seuraavassa rannekellon (Festina) käyttöohjeesta otetussa esimerkissä.

Esimerkki 5.

Ajanotto käynnistyy A-painimesta. Ajanotto pysähtyy, kun A-paininta painetaan uudelleen. Ajanotto nolaa B-painimesta.

Edellisessä esimerkissä on lisäksi nähtävissä passiivisuutta, jota käytettävyysohjeissa neuvottiin välttämään. Käytettävyyttä tavoittelevassa käyttöohjeessa lauseiden tulisi olla lyhyitä ja aktiivimuotoisia (Schmitt 1999a, 389–406; Stolze 1999, 142). Haastateltava (H1) kertoi kiinnittäneensä ohjeen vuoksi tavallista enemmän huomiota tekstin verbimuotoihin, mikä osoittaa, että käytettävyysohjeet kiinnittivät tässäkin kohdassa haastateltavien tarkkaavaisuuden omiin ratkaisuihinsa. Haastateltavat (H2 ja H3) kertoivat lauseiden aktiivimuotoisuuden kuuluvan heidän peruseriaatteisiinsa käyttöohjekäännösten kohdalla, joten heidän kohdallaan käytettävyysohjeet eivät tässä suhteessa muuttaneet työskentelyä.

Lyhyiden lauseiden sekä yhden asian esittämisen yhdessä virkkeessä ja informaation esittämisen myönteisessä muodossa todettiin olevan oppimisen kannalta merkityksellistä. Kaikki haastateltavat totesivatkin käytettävyysohjeista riippumatta pilkkovansa lähdetekstin pitkiä virkkeitä lyhyiksi niin,

että yhdessä virkkeessä esitetään vain yksi asia. Tarkemmin tämän periaatteen takana olevia syitä kukaan ei eritellyt. Tietoisesti kääntäjät eivät olleet virkkeiden lyhentämiseen ja aktiivimuotoisuuden aikaisemmin työssään kiinnittäneet huomiota, mutta haastatteluissa todettiin, että ohje on realistinen ja että kääntäjän on mahdollista sitä työssään noudattaa.

Oppimista edistävään myönteiseen esitystapaan kääntäjät eivät haastattelujen perusteella aikaisemmin olleet pyrkineet lainkaan, eikä kahdessa esimerkkitapauksessa kieltojen muuttamista positiiviseen muotoon koettukaan tarpeelliseksi. Vain haastateltava (H3) oli soveltanut ohjetta omassa käänöksessään, mikä osoittaa ohjeen olevan käytännössä toimiva. Negatiivisen informaation muuttamista positiiviseen muotoon pitää aina kuitenkin arvioida tapauskohtaisesti, sillä luonnollisesti kaikkia kieltoja ei ole mahdollista tai järkevääkään muuttaa myönteisiksi. Monesti negatiiviset ilmaisut on kuitenkin mahdollista muuttaa positiivisiksi useammallakin kuin yhdellä tavalla, kuten seuraavaksi savustimen (Bradley Smoker) käyttöohjeesta otetun esimerkin avulla havainnollistetaan. Ensimmäinen kielto on savustimen käyttöohjeesta ja sen alla esitetään vaihtoehtoisia tapoja ilmaista sama asia.

Esimerkki 6.

- Älä milloinkaan anna laitteen jäädä sateeseen.
- Varmista, ettei laite koskaan jää sateeseen.
- Nosta laite sateella suojaan.
- Säilytä laitetta kuivassa paikassa.

6.4.4.2 Typografia

Viimeisenä käytettävyysohjeissa kääntäjiä kehoitettiin tarvittaessa puuttumaan tekstin typografiaan, joka vaikuttaa suuresti tekstin luettavuuteen sekä tehokkuuteen. Käytettävyysohjeissa kääntäjiä pyydettiin jättämään kappaleiden väliin tyhjä rivi ja jättää alkava kappale sientämättä. Kaksi kääntäjää (H2 ja H3) totesi, että se periaatteessa olisi mahdollista, mutta että he noudattavat käänöksissään yleensä lähdetekstin mallia. Haastateltava (H1) ilmoitti lähdetekstin asetelusta riippumatta toimivansa aina käytettävyysohjeen mukaisesti.

Kääntäjiä pyydettiin lisäksi arvioimaan, ovatko kirjainkoko ja -tyyppi lukutilanteen kannalta sopivat. Haastateltava (H1) ei nähnyt tarpeelliseksi tehdä muutoksia esimerkkitekstinsä

typografiaan, ja haastateltavalle (H2) oli toimeksiannon mukana tullut ehdoton ohje, että tekstin muotoilu ei saa käänösvaiheessa muuttua. Hän totesi myös, että erään toisen hiljattain kääntämänsä käyttöohjeen kohdalla toimeksiantaja oli hoitanut typografiaan liittyvät toimenpiteet. Haastateltava (H3) totesi, että hän ei yleensä eikä esimerkkitapauksessaankaan voinut vaikuttaa käännöksen ulkoasuun, sillä ulkoasuun liittyvät päätökset tekee asiakas käyttöohjeen painovaiheessa. Kaikki kääntäjät lisäsivät vielä, että asiakas ei todennäköisesti olisi tyytyväinen, mikäli kääntäjä tekisi asiakkaalta kysymättä muutoksia typografiaan tai layoutiin.

H3: Jos mä hirveesti teen esimerkiks just – – typografiaan haluaisin tehdä muutoksia niin kyllä se on se asiakas, joka sieltä ensimmäisenä sanoo, että näinhän ei tehä. Ja sit toinen on se, että niillähän on, mikä on taas sitten markkinoinnillisesti ihan järkevää, – – se tietty konsepti, millä se halutaan joka kielelle tehä. Niin jos mä nyt sanosin, että suomen osalta minä haluan, että täällä on näin ja näin ja näin – – niin ei ne siihen suostu. Et hallaahan mä itselleni tekisin, jos mä niin rupeisin tekemään.

Edellinen haastattelukatkelma osoittaa sen, että myös tässä suhteessa kääntäjät joutuvat toimimaan asiakkaan ehdoilla. Vaikka kääntäjällä oman ammattinsa osajana olisi keino vaikuttaa tekstin käytettävyyteen typografian ja layoutin tasolla, siihen ei anneta mahdollisuutta. Haastateltavan (H3) kommentti viittaa jopa siihen, että puuttuessaan asioihin liikaa, kääntäjä vaarantaa työsuhteensa kyseessä olevan asiakkaan kanssa.

6.4.5 Käytettävyysohjeiden tarpeellisuus

Teknisille viestijöille on laadittu runsaasti käyttöohjeiden käytettävyyteen tähtäviä käytettävyysohjeita. Periaatteessa teknisillä viestijöillä siis pitäisi olla tietoa siitä, miten käytettävä käyttöohje luodaan. Kuitenkin joudumme usein kohtaamaan käyttöohjeita, joiden ymmärtäminen tai hyödyntäminen on hankalaa. Tästä syystä tämän työn alkuoletuksena oli, että myös kääntäjille suunnatut käytettävyysohjeet voisivat olla tarpeelliset. Tässä työssä koottujen käytettävyysohjeiden tarpeellisuutta pyrittiin haastatteluissa kartoittamaan muutaman kääntäjien taustoja selvittävän kysymyksen avulla sekä kysymällä suoraan heidän mielipiteitään käytettävyysohjeista.

Haastattelun alkuvaiheessa kääntäjiltä kysyttiin, millaisia periaatteita he yleensä käyttöohjeita kääntäessään noudattavat. Haastateltavilla oli suhteellisen paljon käytettävyyttä tukevia periaatteita,

joiden mukaisesti he pyrkivät käyttöohjeita kääntämään. Muita huomattavasti kauemmin kääntäjänä toimineen haastateltavan (H2) oli kuitenkin hankalampaa eritellä periaatteitaan. Kuten lähtöoletuksena olikin, kauan kääntäneellä voi olla automaattisiksi muodostuneita periaatteita, joita ei yhtä helposti tiedosta ja joita voi siten olla hankalaa eritellä. Kääntäjien periaatteina käyttöohjeiden kohdalla oli kielen selkiyttäminen: tekstistä pyrittiin tekemään lukukelpoista ja helppokäyttöistä. Lisäksi haastateltavat mainitsivat periaatteikseen sinuttelun ja aktiivimuotoisten lauseiden käyttämisen sekä sen, että pääasia sijoitetaan lauseen alkuun. Haastateltavat pyrkivät siis ottamaan lukijan huomioon monilla eri tavoilla, joita myös käytettävyysohjeissa lueteltiin. Kääntäjien periaatteet näyttävät siis tukevan jo lähtökohtaisesti käytettävän käännöksen syntymistä. Suurimpana periaatteisiin vaikuttavana tekijänä pidettiin koulutusta, mutta toisaalta haastateltaville ei ehdotettu haastattelussa muita vaihtoehtoja, joten vastaukseen on suhtauduttava varauksella.

Haastattelussa haastateltavia pyydettiin lisäksi kuvailemaan, miten käyttöohjeiden käänносprosessi heidän kohdallaan normaalisti etenee. Kääntäjien kuvausta verrattiin siihen, miten prosessi eteni kun kääntäjät noudattivat käytettävyysohjeita. Kuten aikaisemmissa luvuissa selvisi, merkittäviä muutoksia käänносprosessissa ei yhdenkään kääntäjän kohdalla tapahtunut, mutta kaikki totesivat, että ohjeet saivat miettimään tehtyjä ratkaisuja enemmän, eikä työ ollut aivan yhtä automaattista kuin yleensä. Käytettävyysohjeiden noudattaminen käytännössä osoittautui mahdolliseksi, eikä se hankaloittanut kääntäjän työtä. Ohjeiden voidaan siis olettaa sopivan käytännön apuvälineeksi käyttöohjeiden kääntäjälle. Haastateltava (H1) kuitenkin koki, että ohjeissa oli melko paljon sellaisia neuvoja, joita kääntäjä normaalistikin ilman erillistä ohjetta noudattaa. Toisaalta hänen mielestään joidenkin ohjeiden noudattaminen olisi hankalaa esimerkiksi käännosmuistiohjelman käytön vuoksi tai siksi, että ohjeiden noudattaminen olisi ristiriidassa asiakkaan toiveiden kanssa.

Tutkimuksessa ilmeni, että osa käytettävyysohjeista oli käytetyn teoriapohjan vuoksi pikemminkin teknisille viestijöille sopivia, eikä niiden noudattaminen ollut kääntäjille mahdollista. Ohjeet, joita ei voitu noudattaa, pyrkivät siihen, että kääntäjä muuttaisi tarvittaessa tekstin sisältöä. Tämä osoittaa, että kääntäjä voi vain osittain vaikuttaa käyttöohjeiden käytettävyyteen ja että tarvetta käytettävyyden parantamiseen tutkimukseen muista näkökulmista on olemassa. Tutkimuksen perusteella käytettävyysohjeiden tarpeellisuutta tärkeämpänä kysymyksenä voidaankin nähdä kääntämiseen liittyvien käytäntöjen muuttumisen tarpeellisuus, jota pohditaan tarkemmin työn viimeisessä luvussa.

Käytettävyyden peruseriaatteet ja muut käytännössä toteutuskelpoiset käytettävyysohjeet on koottu tämän tutkimuksen liitteeksi. Vaikka käytettävyysohjeet eivät takaakaan täydellistä käyttöohjekäännösten käytettävyyttä, tutkimuksen perusteella saadun tiedon valossa niistä voi olla hyötyä, koska kääntäjien on hyödyllistä pyrkiä tietoisesti eroon kääntämisen automatisoitumisesta ja siitä, että teksti ”vain käännetään”. Jo käännöstieteen opiskelun perusasioihin kuuluu nimenomaan omien käännösratkaisujen pohtiminen ja perusteleminen, joka työelämässä vaikuttaa haastattelujen perusteella unohtuvan, kun kääntäjälle muodostuu tiettyjä toimintatapoja. Käytettävyysohjeet osoittautuivat hyväksi välineeksi juuri tässä mielessä, ja mikseivät ne näin ollen sopisi myös muistilistaksi teknisen kääntämisen opiskelijoille.

7 PÄÄTELMÄT

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten kääntäjä voi vaikuttaa käyttöohjeen käytettävyyteen. Koska käytettävyys muodostuu monista eri asioista, ja sitä on tekstien kohdalla tutkittu suhteellisen vähän, tutkimuksessa esiteltiin aluksi yksi mahdollinen tapa lähestyä käytettävyyttä sen osatekijöiden kautta. Osatekijöiden jaottelu perustui teknisille viestijöille laadittuihin käytettävyysohjeisiin, joiden perusteella käytettävyys jaettiin tehokkuuteen, virheettömyyteen, luettavuuteen, ymmärrettävyyteen, opittavuuteen ja turvallisuuteen. Haastattelujen perusteella kääntäjällä ei ole työssään alkuhypoteesin mukaisesti mahdollisuutta vaikuttaa käyttöohjeen käytettävyyteen kaikilla mainituilla käytettävyyden osa-alueilla. Parhaiten kääntäjät pystyivät vaikuttamaan käännoksen käytettävyyteen ymmärrettävyyden, virheettömyyden ja opittavuuden tasolla, kun taas tekstin tehokkuuteen ja turvallisuuteen ei voitu vaikuttaa paljoa ja luettavuuteen ei lainkaan.

Ymmärrettävyyteen kääntäjät pystyivät vaikuttamaan jossain määrin käyttämiensä termien kautta sekä lisäämällä Iconic Linkagea, toistoa, kohdetekstiin. Kuitenkin ymmärrettävyyteen liittyvä oikea esitysjärjestys paria virkettä suuremmassa mittakaavassa oli käännosmuistiohjelman käytöstä johtuen vaikeampaa taata. Käännoksen virheettömyyteen liittyviä käytettävyysohjeita kääntäjien oli tutkimuksen perusteella melko helppoa noudattaa. Sisällöllisten virheiden sekä kirjoitusvirheiden havainnoiminen ja korjaaminen oli kääntäjille mahdollista. Opittavuuteen kääntäjät pystyivät vaikuttamaan kahdella tasolla: kieltoja oli haluttaessa suhteellisen helppoa kiertää muuttamalla ne myönteiseen muotoon, ja yhden asian esittäminen yhdessä virkkeessä onnistui kääntäjiltä hyvin.

Vaikka kääntäjät pystyivät parhaiten vaikuttamaan ymmärrettävyyteen, virheettömyyteen ja opittavuuteen, niihin liittyvien käytettävyysohjeiden noudattamiseen liittyi myös jonkin verran ongelmia. Tekstin kohderyhmää ei tarvinnut haastateltavien mukaan selvittää, sillä se ilmeni käännettävästä tekstistä. Haastatelussa kuitenkin selvisi, että kohderyhmän tietotason huomioimiseen ja etenkin sen käyttämään terminologiaan liittyvät ongelmat koettiin yhdeksi suurimmista kääntäjän työn haasteista, sillä kääntäjillä ei ollut tietoa kohderyhmän käyttämästä termistöstä. Näin ollen todettiin, että vaikka käännoksen kohderyhmä selviäisikin käännettävästä tekstistä, kääntäjän tulisi tuntea kohderyhmä tarkemmin pystyäkseen luomaan juuri sille käytettävää tekstiä. Käännoksen täydellistä virheettömyyttäkään ei voitu taata, sillä kääntäjien asiantuntemus ei aina riitä esimerkiksi lähdetekstin virheiden havaitsemiseen.

Käytettävyyteen liittyvät asiat, joihin kääntäjät tämän tutkimuksen perusteella eivät voineet hyvin vaikuttaa, liittyivät pitkälti käännöksen sisältöön. Tekstin tehokkuuteen vaikuttava tiedon lisääminen tai poistaminen ei ollut kääntäjille mahdollista. Esitysjärjestyksenkään muuttaminen ei käännösmuistiohjelman käytön vuoksi ole kääntäjälle helppoa. Käytettävyysohjeissa haluttiin muutamalla typografiaan liittyvällä ohjeella testata, onko tekstin ulkoasuun puuttuminen kääntäjälle mahdollista, mutta tämän tehokkuuteen ja luettavuuteen pyrkivän ohjeen noudattaminen osoittautui käytännössä miltei mahdottomaksi. Tehokkuuteen kääntäjä voi tämän perusteella ainoastaan vaikuttaa termien tasolla niin, että käännöksessä käytetään lukijalle tuttua terminologiaa. Tekstin tehokkuus ja luettavuus riippuvat siis suurimmaksi osaksi lähdetekstistä sekä käännösvaiheen jälkeen tapahtuvasta taitosta ja esimerkiksi siitä, missä muodossa teksti toimitetaan lukijalle.

Tekstin turvallisuutta ajatellen kääntäjän on ainoastaan joissakin tapauksissa mahdollista tarkastaa, onko lähdetekstissä kaikki tarvittava tieto. Vaikka lisäyksiä tai poistoja ei teknisen tietämyksen puutteen nimissä haluttu käännöksiin tehdä, turvallisuuspuutteista tai lähdetekstin virheistä kääntäjän oli tutkimuksen mukaan mahdollista huomauttaa asiakkaalle tai joissakin tapauksissa korjata havaittuja virheitä itse. Käyttöohjeessa käsiteltävän laitteen näkemistä ei alkuoletuksen vastaisesti koettu välttämättömäksi, mutta laitteen näkemisestä tai sen kuvista todettiin olevan kääntäjälle paljon hyötyä turvallisen ja toimivan kohdetekstin luomisessa. Tähän turvallisuuteen liittyvään seikkaan liittyi kuitenkin ongelmia, sillä käytännössä laitteen näkeminen tai jopa sen kuvien saaminen ei usein ole mahdollista. Koska tässä tutkimuksessa kukaan haastatelluista kääntäjistä ei ollut nähnyt itse tuotetta, täytyy myös ottaa huomioon, että heidän arvionsa kääntämiensä käyttöohjeiden käytettävyydestä ja siitä, missä määrin sitä pitäisi käytettävyysohjeisiin nojautuen parantaa, eivät voi olla täysin luotettavia. Kuten aikaisemmin todettiin, käyttöohjeen käytettävyyttä ei voi arvioida täysin ilman itse tuotetta.

Vaikka kääntäjät pystyivätkin jollakin tavalla vaikuttamaan kaikkiin muihin käytettävyyden osatekijöihin paitsi luettavuuteen, laadittujen käytettävyysohjeiden noudattaminen oli odotettua hankalampaa. Käytettävyysohjeet tukeutuivat liiaksi teknisille viestijöille laadittuihin kirjoitusohjeisiin, ja näin ollen myös luvussa 2.1 esitetty Zimmermanin (1997) lista teknisen kääntäjän tehtävistä osoittautui joiltakin osin epärealistiseksi. Vaikka teknisten viestijöiden ja kääntäjien työt ovat lähellä toisiaan, niiden välillä kulkee kuitenkin selkeä raja, ja käyttämässäni lähteissä luotu kuva läheisestä kytköksestä teknisen viestijän ja kääntäjän välillä osoittautui oletettua löyhemmäksi. Toisaalta käytettävyyttä tutkittaessa voitiin havaita, millaisia yhteyksiä käännöstieteellä on sen muihin lähitieteisiin, kuten kulttuurintutkimukseen, kognitiotieteeseen ja

kieliteknologiaan, ja miten sekä teknisessä kääntämisessä että teknisessä viestinnässä ajankohtaiset kysymykset liittyvät juuri edellä mainittuihin alueisiin.

Tutkimus osoitti, että kääntäjille kerätyt käytettävyysohjeet toivat suhteellisen vähän uutta verrattuna kirjallisuudessa jo esiintyviin työskentelytapoihin. Käytettävyyden paranemisen lisäksi yhtenä käytettävyysohjeiden merkittävimmistä hyödyistä voidaan mainita käännostratkaisujen parempi tiedostaminen. Vaikka käytettävyys terminä on käännoستieteelle suhteellisen uusi asia, sen pääperiaatteet ovat tämän tutkimuksen mukaan kääntäjille tuttuja. Tämän vuoksi herää kysymys, onko käytettävyydessä lopulta kyse muoti-ilmiöstä, jossa vanhoista asioista puhutaan uudella nimellä. Tutkimuksessa todettiin, että käytettävyydellä on ainakin virheettömyyden kautta suora yhteys käännostralaatuun. Laadun ja käytettävyyden suhdetta sekä käytettävyyttä käännoستieteellisessä kontekstissa ylipäättään olisi näiden tulosten perusteella merkittävää tutkia enemmän. Lisäksi tutkimuksen perusteella ainakin tekstin opittavuuteen ja lukijan motivoimiseen liittyvät seikat kaipaivat jatkotutkimusta. Tässä tutkimuksessa ei kiinnitetty huomiota käyttöohjeiden kuvitukseen, jonka merkitys käytettävyydelle olisi myös hyvä huomioida jatkotutkimuksissa.

Käytännössä yhtenä käytettävyyden esteistä näyttäisi olevan teknisen tiedon keräämiseen liittyvä rakeisuus: tekninen viestintä, kääntäminen, julkaisu ja asiakas ovat kukin omana yksittäisenä palanaan. Dokumentaatiota tuottavan ja kääntävän puolen asiantuntemus ei kohtaa asiakkaan asiantuntemusta. Yksittäisten palasten sijaan eri tekijöiden olisi hyvä sulautua yhteen, jotta lopputulos olisi paras mahdollinen. Asiakkaalle tulisi selvittää, miten tekninen viestijä ja kääntäjä voivat parhaiten toimia hänen edukseen. Näin myös kääntäjän asiantuntijuutta voitaisiin tuoda esille, ja saada sitä kautta kaivattua tunnustusta kääntäjäkunnalle. Asiakkaan ja kääntäjän välillä oleva kuilu tuli haastatteluissa esille myös toisesta näkökulmasta: vaikka kääntäjä osaisi tehdä käännoksestä käytettävämmän, tekstiin ei haluta puuttua, sillä asiakkaan tyytymättömyys voi viedä tulevat työt.

Parhaiten hedelmälliseen yhteistyöhön asiakkaan kanssa päästäneen siten, että jo yhteistyön alkaessa kääntäjä selvittää asiakkaan tarpeita ja kartoittaa samalla asiakkaalle jo mahdollisesti laadittua dokumentaatiota ja käännoksia. Saman pöydän ääreen istuminen ja asiakkaan tarpeista keskusteleminen voisi luoda aivan erilaisen suhteen kuin sähköpostitse käytävä tekstinvaihto, jossa yksinkertaisimmillaan asiakas lähettää tekstin käännettäväksi ja kääntäjä lähettää valmiin käännoksen asiakkaalle. Lähdeteksti sisään ja käännoستulos ulos -periaatteen sijaan kääntäjä voisi

osoittaa asiakkaalle dokumentaation mahdollisia puutteita ja kertoa, miten niitä voitaisiin korjata, ja samalla asiakas oppisi ymmärtämään, miksi tekstin käytettävyys on tärkeää.

Hyvä käytettävyys on erilaista lähdetekstin lukijoille ja kohdetekstin lukijoille sekä kullekin lukijalle yksilönä. Skoposteorian todettiin käänösstrategiana tukevan käytettävyyteen pyrkimistä hyvin, sillä kumpikin korostaa kohdetekstin päämäärää ja lukijaa. Tutkimuksen mukaan juuri lukijaan ja hänen tuntemiseensa, liittyy asiakkaan ohella toinen suurimmista käytettävyyden ongelmista. Vaikka kääntäjä pystyisikin lähdetekstistä päättelemään käänöksen kohderyhmän, ei hän silti välttämättä tiedä tarpeeksi kohderyhmän tarpeista. Yksi keino päästä lukijan lähelle voisi olla juuri tiiviimpi yhteistyö asiakkaan kanssa, mutta kääntäjä voi myös pohtia lukijan kognitiivisia prosesseja ja sitä kautta yrittää parantaa käytettävyyttä.

Haastattelujen perusteella ongelmaksi joidenkin käytettävyysohjeiden noudattamisessa koettiin myös käänösmuistiohjelman käyttö. Sen todettiin rajoittavan kääntäjän mahdollisuuksia puuttua esimerkiksi tekstin järjestykseen, mutta toisaalta se oli hyvänä apuna esimerkiksi toiston lisäämisessä tekstiin. Iconic Linkagen yhteydessä viitattiin toiston ja kontrolloidun kielen suhteeseen, joka käytettävyyteen yhdistettynä olisi varmasti jatkotutkimuskohteena hedelmällinen. Kontrolloitu kieli voisi lisäksi ratkaista joitakin termiongelmia ja tehdä teknisen dokumentaation kirjoittamisesta, kääntämisestä ja vastaanottamisesta helpompaa.

Kääntäjän mahdollisuuksia vaikuttaa käytettävyyteen tutkittiin tässä työssä yksittäisten teemahaastattelujen avulla. Tutkimusmenetelmä osoittautui suhteellisen toimivaksi lähestymistavaksi, mutta muunkinlainen tutkimusmenetelmä olisi ollut mahdollinen. Ryhmähaastattelussa olisi ollut mielenkiintoista seurata kääntäjien välistä keskustelua aiheista, ja tutkimusaineisto olisi todennäköisesti muovautunut kattavammaksi. Tämän työn aineistossa kääntäjien perustelut tekemilleen valinnoille jäivät oletettua laihemmiksi, mutta toisaalta työn tarkoitus olikin ensisijaisesti selvittää, mitä käytettävyysohjeita kääntäjien oli mahdollista noudattaa ja näin ollen selvittää, kuinka paljon kääntäjä voi vaikuttaa käänöksen käytettävyyteen. Myös tärkeimpiä syitä käytettävyysohjeiden noudattamatta jättämiseen saatiin haastattelujen avulla selville, joten menetelmän voidaan katsoa täyttäneen tarkoituksensa. Toisaalta koska käytettävyysohjeet olivat hyvin yleisluontoisia, aineiston hankkiminen kyselytutkimuksenkin avulla olisi voinut olla mahdollista.

Perinteinen käytettävyyden tutkimistapa, käytettävyydestaus, olisi puolestaan voinut olla käytännössä hankalampi tutkimusmenetelmä kääntäjien ja heidän asiakkaidensa aikataulujen vuoksi. Käytettävyydestaus antaisi kieltämättä realistisia vastauksia kulloiseenkin tekstiin liittyvistä käytettävyysongelmista ja kääntäjän mahdollisuuksista puuttua niihin, mutta toisaalta se ei käytännössä ole käännösten kohdalla kovin usein mahdollinen tutkimusmenetelmä. Jos käytettävyydestaukseen kuitenkin olisi mahdollisuus, olisi mielenkiintoista verrata käytettävyysongelmia kahden saman lähdetekstin pohjalta laaditun käännöksen välillä niin, että toinen olisi käännetty käytettävyysohjeet huomioon ottaen ja toinen ilman niitä.

Tekstien käytettävyyttä voidaan tutkia hyvin monesta näkökulmasta. Tutkimukseni antoi yhden lähtökohdan käyttöohjeiden käytettävyyden tutkimiseen ja siihen, miten kääntäjä voi vaikuttaa käyttöohjekäännöksen käytettävyyteen. Voidaan todeta, että käännettyjen käyttöohjeiden käytettävyys riippuu vain osittain kääntäjästä. Kääntäjällä on toisaalta välineet käytettävyyden kokonaisvaltaisempaan parantamiseen, mutta käytännössä mahdollisuutta siihen ei aina ole. Tutkimus osoitti selvästi, että monet käytettävyyteen ja kääntäjän ammattikuvaan liittyvät kysymykset ovat edelleen avoinna.

Lähteet

- Albers, Michael J. 2005. The Future of Technical Communication: Introduction to This Special Issue. *Technical Communication*, 52:3. 267–272.
- Barnum, Carol & Carliner, Saul 1993. Introduction. Teoksessa Barnum, Carol & Carliner, Saul (toim.) *Techniques for technical communicators*. New York: Macmillan Publishing Company. 1–11.
- Byrne, Jody 2004. Iconic Linkage & Textual Cognetics. [WWW-dokumentti]. <<http://www.jodybyrne.com/about/iconic.htm>>. (Luettu 5.4.2007).
- Byrne, Jody 2005. Evaluating the Effect of Iconic Linkage on the Usability of Software User Guides. *Journal of Technical Writing and Communication*, Vol 35:2. 155–178.
- Byrne, Jody 2006. *Technical Translation. Usability Strategies for Translating Technical Documentation*. Dordrecht: Springer.
- Byrne, Jody 2007. Byrne Interview. *The Journal Of Specialised Translation*, 8. [WWW-dokumentti]. <http://www.jostrans.org/issue08/int_byrne.php>. (Video katsottu 10.11.2007).
- Carliner, Saul 2006. Introduction. Current challenges of research in information design and document design. Teoksessa Carliner, Saul 2006 (toim.) *Information and Document Design: Varieties on Recent Research*. Philadelphia, PA, USA: John Benjamins Publishing Company. 1–21.
- Carroll, John M. 1990. *The Nurnberg Funnel: Designing Minimalist Instruction for Practical Computer Skill*. Cambridge: MIT Press.
- Delanghe, Steve 2000. Using Learning Styles in Software Documentation. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 43.2. 201–215.
- Eiler, Mary Ann 1997. Minimalism and Documentation Downsizing: The Issues and the Debate. *The Newsletter of the Chicago Chapter of the Society of Technical Communication*. 39.4. [WWW-dokumentti]. <<http://english.ttu.edu/kairos/3.1/reviews/eiler/minimal.html>>. (Luettu 11.1.2007).
- Fellman-Paul, Liisa 1998. Asiatekstikäännösten laadunvarmistusta selvittävän työryhmän lausunto. *Kääntäjä Översättaren*, 1. 1, 8.
- Frank, Inari 1999. Miten kontrolloitu kieli vaikuttaa käännoösmuistiohjelman toimintaan? Kokemuksia Vantaan pituusleikkurin mekaniikkakirjan kääntämisestä. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Kieli- ja käännöstieteiden laitos.
- Grice, Roger A. 1989. Document Development Industry. Teoksessa Fearing, Bertie E. & Sparrow, W. Keats (toim.) *Technical Writing. Theory and Practice*. New York: The Modern Language Association of America. 27–32.
- Göpferich, Susanne 1998. *Interkulturelles Technical Writing: fachliches adressatengerecht vermitteln. Ein Lehr- und Arbeitsbuch*. Tübingen: Narr.

- Göpferich, Susanne 2001. Von Hamburg nach Karlsruhe: Ein kommunikationsorientierter Bezugsrahmen zur Bewertung der Verständlichkeit von Texten. *Fachsprache*, 3–4. 117–138.
- Göpferich, Susanne 2005. Ein kommunikationsorientiertes Modell zur Spezifikation und Evaluation von Gebrauchstexten und ihren Translaten. Luennon Power Point -esitys. Tampereen yliopisto, 31.10.2005.
- Haarala, Risto ym. (toim.) 2001. Suomen kielen perussanakirja. Kolmas osa S–Ö. Helsinki: Edita.
- Haramundanis, Katherine 1998. *The Art of Technical Communication*. 2. painos. Boston: Digital Press.
- Hackos, JoAnn T. & Redish, Janice C. 1998. *User and Task Analysis for Interface Design*. New York: Wiley.
- Hietanen, Kaarina 2005. Virallinen kääntäjä paljon vartijana – Ammattitoiminnan ja auktorisointimenettelyn yhteensovittamisen haaste. Tampereen yliopisto. Kieli- ja käännöstieteiden laitos. Tampere University Press.
- House, Juliane. 1981. *A Model for Translation Quality Assessment*. 2. painos. Tübingen: Narr.
- ISO 9241-11 1998. Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) Part 11 : Guidance on usability. [WWW-dokumentti]. <<http://www.idemployee.id.tue.nl/g.w.m.rauterberg/lecturenotes/ISO9241part11.pdf>>. (Luettu 11.4.2007).
- Isohella, Suvi 2000. Ymmärrettävyys teknisessä dokumentaatiossa. Teoksessa Jauhola, Päivi; Järvi, Outi & Wilske, Detlef (toim.) *Erikoiskielet ja käännösteoria*. Vakki symposiumi XX. Vaasa 11.–13.2.2000. Vaasan yliopiston käännösteorian ja ammattikielten tutkijaryhmän julkaisut. 167–174.
- Isohella, Suvi 2005. Tekninen viestintä I -kurssin kurssimateriaali. Vaasan avoin yliopisto. Terminologiaoppi ja tekninen viestintä.
- Itkonen, Markus 2006. Typografia ja luettavuus. Teoksessa Leskelä, Leelaura & Virtanen Hannu (toim.) *Toisin sanoen. Selkokielen teoriaa ja käytäntöä*. Helsinki: Gummerus. 72–86.
- Jänis, Marja 2002. Kääntämisen laatu. Teoksessa Oittinen, Riitta & Mäkinen, Pirjo (toim.) *Alussa oli käännös*. 2. painos. Tampere: Tampereen Yliopistopaino. 67–81.
- Kauppinen, Tuire 2003. Käyttöohjeen kääntäminen – kääntäjän merkitys hyvälle käyttöohjeelle. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Kieli- ja käännöstieteiden laitos.
- Korvenranta, Heta 2005. Asiantuntija-arvioinnit. Teoksessa: Ovaska, Saila; Aula, Anne & Majaranta, Päivi (toim.) *Käytettävyytutkimuksen menetelmät*. Raportti B-2005-1. Tampereen yliopisto. Tietojenkäsittelytieteiden laitos.
- Kuluttajansuojalaki 1978. [WWW-dokumentti]. <<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038>>. (Luettu 1.3.2007).
- Kuluttajavirasto 2006. Tuotteiden käyttöohjeet ja turvallista käyttöä koskevat merkinnät. [WWW-dokumentti]. <<http://www.tukes.fi/kayttoohjeopas.html>>. (Luettu 1.3.2007).

- Kuutti, Wille 2003. Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi. Helsinki: Talentum.
- Laki kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta 2004. [WWW-dokumentti]. <<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040075>>. (Luettu 5.3. 2007).
- Langer, Inghard; Schulz v. Thun, Friedemann & Tausch, Reinhard 1990. Sich verständlich ausdrücken. 4. painos. München: Reinhardt.
- Laurén, Christer & Nordman, Marianne 1987. Från kunskapens frukt till Babels torn. En bok om fackspråk. [WWW-dokumentti]. <<http://www.tritonia.fi/vanha/ov/frukt/>>. (Luettu: 15.3.2007).
- Leskelä, Leealaura & Virtanen Hannu 2006. Selkokielen ABC. Teoksessa Leskelä, Leealaura & Virtanen Hannu (toim.) 2006. Toisin sanoen. Selkokielen teoriaa ja käytäntöä. Helsinki: Gummerus. 7–14.
- Loorbach, Nicole; Steehouder, Michaël & Taal, Erik 2006. The Effects of Motivational Elements in User Instructions. Journal of Business and Technical Communication, 20:2. 177–199.
- Markel, Mike 2003. Technical Communication. 7. painos. Boston: Bedford, St. Martin's.
- Nenonen, Säde 2005. Kyytiä käyttöohjeiden kömmähdyksille. Helsingin Sanomat 9.10.2005. 17.
- Nielsen, Jacob 1993. Usability Engineering. Boston: Academic Press.
- Nieminen, Tiina 2006. Kääntäjä ja käytettävyys. Käytettävyystutkimus DVD-soittimen käyttöohjeesta. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Kieli- ja käännöstieteiden laitos.
- Nikander, Tiina 2003. Usability of Vaisala's Customer Documentation. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Kieli- ja käännöstieteiden laitos.
- Ovaska, Saila; Aula, Anne & Majaranta, Päivi (toim.) 2005. Käytettävyystutkimuksen menetelmät. Raportti B-2005-1. Tampereen yliopisto. Tietojenkäsittelytieteiden laitos.
- Pilto, Risto & Rapakko, Tuija 1995. Testing Accessibility of Utility Texts – Work in Progress. Teoksessa Nyyssönen, Heikki & Kuure, Leena (toim.) Principles of Accessibility in English Texts – Research in Progress. Oulu: Oulun yliopisto. 37–58.
- Purho, Vesa 2000. Evaluating the Usability of Documentation - Heuristic Inspections for Documentation. Usability Interface, Vol. 6, No 4. [WWW-dokumentti]. <<http://www.stcsig.org/usability/newsletter/0004-docsheuristics.html>>. (Luettu 13.3.2007).
- Pöyhönen, Matti 1991. Käyttöohje on osa tuotetta. Käyttöohjeen laatijan opas. Helsinki: Pohjola yhtiöt.
- Redish, Janice 2000. Readability Formulas Have Even More Limitations Than Klare Discusses. ACM Journal of Computer Documentation, 24:3. 132–137.
- Risku, Hanna 2004. Migrating from translation to technical communication and usability. Teoksessa Hansen, Gyde; Malmkjær, Kirsten & Gile, Daniel (toim.) Claims, changes and

challenges in translation studies : selected contributions from the EST Congress, Copenhagen 2001. Amsterdam: John Benjamins. 181–197.

Rissanen, Anna 1997. Teknisten tekstien kääntämisessä esiintyviä ongelmia. Teoksessa Korimo-Girod, Nina (toim.) Kontrastiivinen tarkastelu kääntäjän apuna. Helsingin yliopisto: Publications du Département des Langues Romanes 12. 117–123.

Rogers, Priscilla S. 2006. Introduction to the Special Issue: Communication Challenges From New Technology. *Journal of Business and Technical Communication*, 20:3. 246–251.

Routio, Pentti 2007. Tuotteen käytettävyys. [WWW-dokumentti]. <<http://www2.uiah.fi/projects/metodi/068.htm>>. (Luettu 15.3.2007).

Saariluoma, Pertti 2004. Käyttäjäpsykologia: ihmisen ja koneen vuorovaikutuksen uusi ajattelutapa. Helsinki: WSOY.

Salomaa, Teija 2004. Dokumentaation luettavuus ja ymmärrettävyys – useiden muuttujien summa. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Kieli- ja käännöstieteiden laitos.

Schmitt, Peter A. 1999a. *Translation und Technik*. Tübingen: Stauffenburg Verlag.

Schmitt, Peter A. 1999b. *Technical Writing und Übersetzen*. Teoksessa Snell-Hornby, Mary; Hönig, Hans G.; Kußmaul, Paul & Schmitt, Peter A. (toim.) *Handbuch Translation*. Tübingen: Stauffenburg Verlag. 154–159.

Schopp, Jürgen 2002. *Übersetzungsübung und Übersetzungsauftrag*. Teoksessa Koskela, Merja & Pilke, Nina (toim.) *Erikoiskielet ja käännösteoria*. VAKKI-symposiumi XXII. Vaasa: Vaasan yliopisto. 344–358.

Schopp, Jürgen 2005. »Gut zum Druck«? Typographie und Layout im Übersetzungsprozeß. Tampere: Tampereen Yliopistopaino.

Schriver, Karen A. 1997. *Dynamics in Document Design. Creating Text for Readers*. New York: Wiley.

SecureDoc 2003. Käytettävät ja turvalliset käyttöohjeet kuluttajatuotteille. Ohjeistus. [WWW-dokumentti]. <http://www.dokumentoijat.net/dokumentit/SecureDoc_FIN.pdf>. (Luettu 8.4.2007).

Sinkkonen, Irmeli; Kuoppala, Hannu; Parkkinen, Jarmo & Vastamäki, Raino 2006. *Psychology of Usability*. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Spencer, SueAnn 1996. Use Self-Help to Improve Documentation Usability. *Technical Communication*, 43:1. 73–77.

Stolze, Radegundis 1999. *Fachübersetzung. Eine Einführung*. Tübingen: Narr.

Suojanen, Tytti 2000. *Technical Communication Research: Dissemination, Reception, Utilization*. Lisensiaatintutkielma. Tampereen yliopisto. Kieli- ja käännöstieteiden laitos.

Suojanen, Tytti 2002. Onko käyttöohjeella toivoa? Tekninen viestintä erikoisalana. Teoksessa Oittinen, Riitta & Mäkinen, Pirjo (toim.) *Alussa oli käänös*. 2. painos. Tampere: Tampereen Yliopistopaino. 154–164.

Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto 1995. Käännöstöiden yleiset sopimusehdot. [WWW-dokumentti]. <http://www.sktl.fi/pdf/yleiset_sopimusehdot.pdf>. (Luettu 5.3.2007).

Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto 1998. Asiatekstinkäännösten laadunvarmistusta selvittävän työryhmän mietintö.

Suomen tekniset dokumentoijat ry 2004. SecureDoc. [WWW-dokumentti]. <<http://www.dokumentoijat.net/securedoc/index.php>>. (Luettu 8.4.2007).

Suomen tekniset dokumentoijat ry 2006. [WWW-dokumentti]. <<http://www.dokumentoijat.net/tekninenviestinta/tekninenviestinta.php>>. (Luettu: 8.2.2007).

Thrush, Emily A. 1993. Bridging the Gaps: Technical Communication in an International and Multicultural Society. *Technical Communication Quarterly*, 2:3. 271–283.

Tuotevastuulaki 1990. [WWW-dokumentti]. <<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19900694>>. (Luettu 1.3.2007).

Uimonen, Taina 2003. *Taitoa tekijälle – tehoa teksteihin*. Opas tiedottavaan kirjoittamiseen. Helsinki: Inforviestintä.

Uljin, Jan M. & Strother, Judith B. 1995. *Communicating in Business and Technology. From Psycholinguistic Theory to International Practice*. Frankfurt am Main: Peter Lang.

Valtioneuvoston asetus kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista 2004. [WWW-dokumentti] <<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2004/20040613>>. (Luettu 5.3.2007).

Van Laan, Krista & Julian, Katherine 2001. *The Complete Idiot's Guide to Technical Writing*. Indianapolis: Alpha Books.

Varantola, Krista 1993. Tekninen viestintä ja kääntäjä. Teoksessa Kukkonen Pirjo (toim.) *Tiedon ja taidon dialogia kääntämisen ja tulkkauksen opetuksessa ja tutkimuksessa*. Helsingin yliopisto. 135–146.

Viinamäki, Henna 2004. *Translating a Technical Manual with a Special Focus on Usability*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Kieli- ja käännöstieteiden laitos.

YLE 2007. Käyttöohjeissa vilisee käänöskukkasia. [WWW-dokumentti]. <<http://www.yle.fi/uutiset/kulttuuri/id66493.html>>. (Luettu: 20.1.2008).

Ylijokipii, Hilikka 2004. Tekniikan kieli tutkimuksen ja kääntämisen näkökulmasta. Teoksessa Tommola, Jorma (toim.) *Kieli, teksti ja kääntäminen*. Turun yliopisto. Englannin kielen kääntäminen ja tulkkauksen. 81–94.

Zimmerman, Annegret 1997. What a Technical Translator Can Do for You. [WWW-dokumentti]. <<http://www.tc-forum.org>>. (Luettu: 14.3.2007).

Esimerkit

Bradley Smoker. Original ja Stainless Steel. Käyttöohje. [WWW-dokumentti]. <http://www.flavonia.fi/bradley_fin.pdf>. (Luettu 12.11. 2007).

Emerson. Betriebsanleitung Einstabmesskette 371 TUpH. [WWW-dokumentti]. <http://www.emersonprocess.com/raihome/documents/Liq_Manual_German_51-371.pdf>. (Luettu 9.10.2007).

Festina. OS20 Käyttöohje. [WWW-dokumentti]. <<http://www.kultakeskus.fi/en/products/data/attachments/FOS20.pdf>>. (Luettu 12.11.2007).

Miele. Elektrto-Barbeque-Grill CS 1312 CS 1322. Gebrauchsanweisung.

Remington. All That! Use and Care Guide. [WWW-dokumentti]. <http://www.remington-products.com/manuals/ib_d3310.pdf>. (Luettu 12.11.2007).

Rowenta. Jasper Morrison. Instructions for use. [WWW-dokumentti]. <http://www.rowentausa-morrison.com/media/instructions_morrison_coffeemaker.pdf>. (Luettu 12.11.2007).

Liite

Käytettävyysohjeet käyttöohjeiden kääntäjälle

1) Tiedon esittäminen

- Tunne tekstin lukija. Konsultoi tarvittaessa asiakasta tai kohderyhmään kuuluvaa henkilöä.
- Esitä tehtävät siinä järjestyksessä kuin ne suoritetaan.
- Selitä mieluummin miten jokin asia tehdään kuin miten laite toimii.
- Käytä lyhyitä, aktiivimuotoisia lauseita ja esitä vain yksi asia yhdessä lauseessa.
- Esitä informaatio mieluummin positiivisessa muodossa kuin esim. kieltoina.
- Käytä havainnollisia otsikoita.
- Käännä rakenteeltaan erilaiset mutta merkitykseltään samat lähdetekstin virkkeet tai muut tekstinosat käyttäen samaa kohdekielen virkettä tai rakennetta.

2) Termit

- Pyydä terminologista apua asiakkaalta tai loppukäyttäjältä.
- Ota huomioon toimeksiantajan/valmistajan termikäytännöt.
- Tarkasta, että termit ovat oikein, ymmärrettäviä ja yhtenäisiä koko tekstissä.
- Vältä vierasperäisiä termejä, mikäli ne eivät ole lukijalle tuttuja.
- Motivoi kuluttajille suunnattujen käyttöohjeiden lukijaa käyttämällä ei-tekniistä sanastoa, mikäli se on mahdollista.
- Vältä nominaaliteijylyä ja turhaa kapulakieltä. Mieti, voitko ilmaista jotkin lähdetekstin substantiiviketjut verbeinä tai adjektiiveina.

3) Turvallisuus

- Tarkasta, onko lähdetekstissä tai käännöksessä virheitä, puutteita tai epä johdonmukaisuutta.
- Tarkasta, että lähdeteksti on turvallinen (ks. Securedocin 2003 ohjeet) ja että käännöksessä on kaikki lukutilanteen kannalta tarvittava. Huomauta asiakkaalle mahdollisista puutteista.

DEUTSCHE KURZFASSUNG

Universität Tampere
Institut für Sprach- und Translationswissenschaften
Translationswissenschaft (Finnisch-Deutsch)

HARJU, ANNA: Wie Übersetzer die Gebrauchstauglichkeit von Gebrauchsanweisungen verbessern können

Magisterarbeit: 76 Seiten
Anhang: 1 Seite
Deutsche Kurzfassung: 16 Seiten
März 2008

1 Einleitung

Das Ziel der vorliegenden Arbeit ist zu untersuchen, wie Übersetzer die Gebrauchstauglichkeit von Gebrauchsanweisungen verbessern können. Gebrauchstauglichkeit ist die Eigenschaft eines Produktes oder Textes, die gewöhnlich mit Hilfe von Gebrauchtauglichkeitstests untersucht werden kann. In der Praxis ist es aber aufgrund begrenzter Ressourcen häufig unmöglich, Leserfeedback zur Übersetzung eines Textes zu sammeln und zu analysieren. Deswegen ist es wichtig zu erforschen, wie Übersetzer die Gebrauchstauglichkeit einer Gebrauchsanweisung schon beim Übersetzen beachten und verbessern können. Wesentlich ist es, die Gebrauchstauglichkeit dieser Textsorte zu untersuchen, weil diese auf die Tauglichkeit des ganzen Produktes und auf die Kundenzufriedenheit einwirkt. Häufig werden Verständnisprobleme der Leser auch in den Massenmedien diskutiert, was zeigt, dass es in diesem Bereich Probleme gibt.

Für technische Autoren gibt es viele Schreibanweisungen, die auf die Verbesserung der Gebrauchstauglichkeit von Gebrauchsanweisungen abzielen. In dieser Arbeit werden zuerst einige dieser Anweisungen untersucht, um den Begriff "Gebrauchstauglichkeit" in sechs Teilfaktoren unterteilen zu können. Diese Klassifizierungen bilden darüber hinaus die Basis für Gebrauchstauglichkeitsanweisungen (im Folgenden kurz: GTA), die in dieser Arbeit für Übersetzer gesammelt werden. In der Arbeit von Viinamäki (2004) wurde schon eine Art von Anweisungsliste gesammelt, aber in der vorliegenden Arbeit sind theoretischer Hintergrund und Forschungsmethode anders. Wie die Anweisungen in der Praxis funktionieren, wird mit Hilfe eines Tests gezeigt. Dabei übersetzten drei Übersetzer eine Gebrauchsanweisung unter Zuhilfenahme der GTA. Nach dem Übersetzen wurden die Übersetzer interviewt. Dadurch sollte festgestellt werden, welche Anweisungen Übersetzer in ihrer Arbeit befolgen können und somit, wie stark Übersetzer die

Gebrauchstauglichkeit eigentlich beeinflussen können. Die Forschung von Viinamäki (2004) zeigte, dass es für Übersetzer möglich ist, einigermaßen auf die Gebrauchstauglichkeit einzuwirken. Die Arbeitshypothese dieser Arbeit ist, dass Übersetzer auf irgendeine Weise auf jeden Teilfaktor einwirken können. Die aus den Interviews stammenden Informationen bilden eine Grundlage für die Verbesserung von GTA, welche im Anhang dieser Arbeit auf Finnisch zu finden sind.

2 Technisches Schreiben und Übersetzen

Der Unterschied zwischen technischen Autoren und technischen Übersetzern ist laut Byrne (2006, 17) sehr klein. Technische Übersetzer arbeiten normalerweise nur mit einem Ausgangstext und haben nicht die gleichen Möglichkeiten, den Inhalt des Textes zu beeinflussen wie technische Autoren. Das Ziel einer technischen Übersetzung ist laut Byrne (2006, 11), einer neuen Zielgruppe neue Informationen zu vermitteln – nicht nur die ausgangssprachliche Information zu übersetzen. Dies verlangt mehr als nur einen Wechsel der Sprache. Laut Zimmermann (1997) muss ein technischer Übersetzer den Ausgangstext genau verstehen und überprüfen, Terminologiarbeit leisten, Sicherheitsinformationen auf die neue Kultur und den Text auf die neue Zielgruppe anpassen, aktualisierte Informationen hinzufügen, eine verständliche Sprache anwenden und das Layout umarbeiten. Somit stellt auch Zimmermann (1997) mehrere Überschneidungen in der Arbeit von technischen Autoren und Übersetzern fest. Aus diesem Grunde wird in der vorliegenden Arbeit angenommen, dass Schreibanweisungen für technische Autoren bis zu einem gewissen Grad auch für technische Übersetzer geeignet sind.

Wesentlich für sowohl technische Autoren als auch technische Übersetzer ist, dass sie die Anforderungen der Textsorte kennen. Im Prinzip können Gebrauchsanweisungen zwei verschiedene Zielgruppen ansprechen: Fachleute oder Laien. In beiden Fällen ist es für die Textsorte typisch, dass sie viele Aussagesätze und Nomina enthalten (Ylijokipii 2004, 84). Die technische Sprache unterscheidet sich von der Standardsprache speziell im Wortschatz, und verschiedene Fachgebiete können je nach Fachsprache in verschiedene Technolekte eingeteilt werden. (Laurén & Nordman 1987.) Das bedeutet, dass beim Übersetzen zum Beispiel Polysemie oder Synonymie Probleme bilden können. Auch kulturspezifischer Inhalt ist in den Gebrauchsanweisungen nicht ohne Bedeutung. Der Inhalt von Ausgangs- und Zieltext muss auch hinsichtlich des finnischen Gesetzes, das Sicherheit und Leichtverständlichkeit der Gebrauchsanweisung betont, beachtet werden. (Tuotevastuulaki 1990, Laki kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta 2004).

Obwohl diese Grundlage im Gesetz erwähnt wird, gibt es in Finnland keine Schreibnormen für technische Autoren oder Übersetzer. Jedoch gibt es zahlreiche Empfehlungen über den Inhalt von Gebrauchsanweisungen. SecureDoc (2003) zufolge sollen sie das Produkt und dessen Anwendung beschreiben und weitere Informationen über Fehlerdiagnose, Wartung, Ersatz- und Zusatzteile, Packung, Transport und Lagerung sowie Recycling und Entsorgung enthalten.

3 Gebrauchstauglichkeit

Gebrauchstauglichkeit bedeutet dem ISO 9241-11 Standard (1998) zufolge, wie gut ein Anwender in einem spezifischen Kontext mit Hilfe eines Produktes sein Ziel erfolgreich, effizient und zufriedenstellend erreichen kann. Gebrauchstauglichkeit eines Produktes oder Textes hängt jedoch von der Situation und dem Anwender ab. Das heißt, dass Gebrauchstauglichkeitsmessungen eine Vielzahl an Resultaten je nach Situation und Anwender hervorbringen und dass deshalb Normen nur schwer geschaffen werden können. Jedoch ist es sinnvoll, das Thema zu untersuchen. Laut Kuutti (2003, 120) sollte man sich nur auf wahrscheinliche Resultate statt auf mögliche Resultate konzentrieren: Die Anwender können gruppiert und das Produkt auf die wahrscheinlichste Zielgruppe ausgerichtet werden. So steigt auch die Möglichkeit, dass das Produkt für die Zielgruppe gebrauchstauglich ist. Dasselbe gilt auch für Texte und deswegen ist es wichtig, die Zielgruppe des Textes zu kennen. Die Gebrauchstauglichkeit einer Gebrauchsanweisung sollte jedoch gemeinsam mit dem Produkt eingeschätzt werden, denn auch dieses stellt eine Form von Information dar (Hackos & Redish 1998, 408).

Aber warum sollte man überhaupt die Gebrauchstauglichkeit von Gebrauchsanweisungen einschätzen? Eine gute Gebrauchstauglichkeit dient laut Kuutti (2003, 15) der Vermarktung des Produktes. Schriver (1997, 223) hat eine Umfrage über die Relation von Einkaufsentscheidungen und der Qualität technischer Dokumentation ausgeführt. Die Forschung zeigt, dass 27 Prozent der Informanten mehr bezahlen würden, wenn das Produkt eine klare Gebrauchsanweisung enthielte. Darüber hinaus würden sogar 79 Prozent erneut Produkte desselben Herstellers kaufen, wenn sie das Bedienungshandbuch als gut empfinden (ebd., S. 223). Gebrauchstauglichkeit ist von großer Bedeutung, denn auch Effizienz kann enorme wirtschaftliche Vorteile bringen (Kuutti 2003, 16). Auch in Anbetracht der Sicherheit ist die Gebrauchstauglichkeit sehr wichtig. Gebrauchstauglichkeitsprobleme frustrieren den Anwender oft, was Fehler- und Unfallrisiko steigert. (Ebd., S. 16). Zwischen Gebrauchstauglichkeit und Übersetzungsqualität gibt es auch eine

klare Verbindung: Laut Fellman-Paul (1998, 8) ist eine der Qualitätseigenschaften von Sachtextübersetzungen die Übereinstimmung zwischen der Übersetzung und dem Verwendungszweck sowie den Bedürfnissen des Kunden. Loyalität gegenüber den Kunden und eine zieltexthorientierte Übersetzungsmethode sind ebenfalls Schlüsselfaktoren innerhalb der Skopostheorie, die laut Byrne (2006, 45) die Richtschnur für technisches Übersetzen ist. Des Weiteren steht die Zieltexthorientierung auch im Mittelpunkt der Gebrauchstauglichkeitstheorien.

Gebrauchstauglichkeit wird in dieser Arbeit in sechs Teilfaktoren eingeteilt, die zunächst kurz beschrieben werden. In den einzelnen Kapiteln werden die GTA dargestellt, die im Rahmen dieser Arbeit getestet wurden. Als Vorbild für die Teilfaktoren und Anweisungen stehen sowohl Gebrauchstauglichkeitsanweisungen, die sich an technische Autoren richten, als auch generelle Anweisungen, die auf Qualitätsverbesserungen von Übersetzungen abzielen.

1) Effizienz: Die Effizienz von Gebrauchsanweisungen beeinflusst das Layout und die Informationsreihenfolge des Textes (Purho 2000, Nikander 2003, 22 laut Van Laan & Julian 2001, 168). Der Leser hat wahrscheinlich Erfahrung im Lesen von Gebrauchsanweisungen und er nimmt an, dass die Gebrauchsanweisung seinen Erfahrungen entspricht. Zum Beispiel sollte der Übersetzer Aufgaben in einer chronologischen Ordnung darstellen, da dies für diese Textsorte typisch ist. Auch das Nummerieren der Aufgaben kann laut Göpferich (2001, 134) dem Leser helfen. Des Weiteren ist eine tätigkeitsorientierte Schreibweise von Vorteil, vor allem wenn Leser sehr ungeduldig oder professionell sind. (Eiler 1997). Der Übersetzer sollte abschätzen, inwieweit dem Leser Sachen erklärt werden sollten. Effizienz bedeutet auch, dass im Text eine für den Leser bekannte Terminologie verwendet wird und dass die Terminologie einheitlich und richtig ist (Purho 2000). Der Übersetzer sollte die terminologischen Konventionen des Herstellers oder Kunden beachten und einen Nominalstil vermeiden. Die Sätze sollten kurz sein (Schmitt 1999a, 389–406) und Sätzen sollte man im Finnischen vermeiden.

2) Fehlerlosigkeit: Fehlerlosigkeit wird in dieser Arbeit auf zwei Ebenen betrachtet. Um die inhaltliche Fehlerlosigkeit der Übersetzung zu sichern, sollte der Übersetzer das Thema und die Terminologie des Textes kennen. Außerdem muss er, da der Text an eine neue Zielgruppe angepasst werden muss, nicht nur Ausgangs- und Zielsprache, sondern auch Ausgangs- und Zielkultur kennen. Die inhaltliche Fehlerlosigkeit hat auch mit der richtigen Informationsreihenfolge und dadurch mit der Effizienz der Übersetzung zu tun (Haramundanis 1998, 3–8). Auf der textäußeren Ebene sollte es keine Schreibfehler geben. Fehlerlosigkeit kann

auch vom Blickwinkel des Nutzers aus betrachtet werden: Macht der Nutzer viele Fehler, wenn er das Produkt verwendet? Dass viele Fehler auftreten, ist ein Zeichen dafür, dass der Inhalt des Textes wahrscheinlich nicht auf die richtige Weise gestaltet ist.

3) Lesbarkeit: Die Lesbarkeit eines Textes können viele Faktoren beeinflussen. In dieser Arbeit werden die wichtigsten typografischen Anweisungen betrachtet, die an Schreiber des Klartextes gerichtet sind. Anweisungen zufolge ist es für die Lesbarkeit zum Beispiel von wesentlicher Bedeutung, dass Schrifttyp und -größe der Lesesituation und dem Leser angepasst werden (Itkonen 2006, 72). Wenn man Anweisungen schreibt, sollte man auch berücksichtigen, dass es zwischen inhaltlichen Abschnitten eine leere Zeile gibt (ebd., S. 72). Die GTA über die Lesbarkeit sind in dieser Arbeit knapp, weil angenommen werden kann, dass es für den Übersetzer nicht möglich ist, sehr spezifischen Anweisungen zu folgen. In dieser Arbeit wird getestet, ob Übersetzer die erwähnten Anweisungen befolgen können und um festzustellen, ob sie überhaupt auf die Lesbarkeit der Übersetzung einwirken können.

4) Verständlichkeit: Die Verständlichkeit eines Textes wird in dieser Arbeit anhand von Einheitlichkeit und Verständlichkeit der Terme, Struktur des Textes, Prägnanz und Fehlerlosigkeit sowie durch motivationale Elemente betrachtet. Verständlichkeit und Fehlerlosigkeit berühren sich hier stark, insofern Fehler beträchtlich auf die Verständlichkeit eines Textes einwirken können. Motivationale Elemente wie Beispiele und nicht-technische Terme (Göpferich 1998, 245–246; Loorbach 2006, 178) haben ferner einen Einfluss auf die Lernbarkeit von Texten. Die Bedeutung von Prägnanz wird in vielen gebrauchstauglichkeitsbezogenen Theorien betont, vor allem im Minimalismus (Carroll 1990). Nicht minder beeinflusst das Rubrizieren von Texten die Verständlichkeit. Bei der Umsetzung der genannten Faktoren sollte man aber das Kenntnisniveau des Lesers kennen.

5) Lernbarkeit: Für den Übersetzer ist es nur teilweise möglich, die Lernbarkeit einer Gebrauchsanweisung zu verbessern. Er kann die Vorkenntnis des Lesers berücksichtigen, kürzere Sätze verwenden und nach Möglichkeit einige negative Ausdrücke in Positive verändern (Sinkkonen 2006, 154; Pöyhönen 1991, 21). Die wirkliche Lernbarkeit eines Textes in einem spezifischen Kontext kann dem ISO 9241-11 Standard (1998) zufolge nur dadurch gemessen werden, dass die Gebrauchstauglichkeit in einer längeren Zeitspanne gemessen oder aber die Gebrauchstauglichkeit zwischen einem erfahrenen Verwender und einem Anfänger miteinander verglichen wird.

6) Sicherheit: Die Sicherheit einer Gebrauchsanweisung ergibt sich hauptsächlich aus dem Textinhalt. Der Übersetzer sollte prüfen, ob der Text alle benötigten Informationen und Warnungen enthält und dass es keine Fehler im Ausgangs- oder Zieltext gibt (siehe Kapitel 2). In Sachen Sicherheit muss auch die Tätigkeitsbeschreibung eines Übersetzers beachtet werden. Einer allgemeinen Annahme zufolge hat der Übersetzer keine Möglichkeiten, sich konkret mit dem Produkt auseinanderzusetzen und aufgrund dessen muss er seine übersetzerischen Entscheidungen aufgrund von Ausgangstext und möglicher Auftragsbeschreibung treffen. Denn wenn das Produkt selbst eine Form von Information darstellt, ist es – nach Hackos und Redish (1998, 408) – ohne das Produkt oft schwierig abzuschätzen, ob der Ausgangstext genügend Informationen enthält. Dies sind die Gründe, warum auf dieses Manko in den GTA angesprochen wird.

Es gibt auch eine Strategie, die laut Byrne (2004, 2005, 2006) fast alle Teilfaktoren der Gebrauchstauglichkeit verbessern kann. Die Theorie heißt Iconic Linkage (IL) und bedeutet, dass zielsprachliche Übersetzungen immer da erneut verwendet werden sollten, wo die Oberflächenstruktur der ausgangssprachlichen Sätze unähnlich aussieht, aber die Bedeutung dieselbe ist.

Originalsatz:	Maschine ist im Arbeits-Modus.
Originalübersetzung:	The machine is now in Work Mode.
Zweiter Satz:	Die Maschine befindet sich im Arbeits-Modus.
Zweite Übersetzung:	The machine is now in Work Mode.

Beispiel 1. Iconic Linkage. Trados Mitteilung zufolge ist der zweite Satz 67 % dem Originalsatz ähnlich, obwohl die Bedeutung von den Sätzen gleich ist. Hier kann IL dem Übersetzer nützen und die Originalübersetzung kann erneut verwendet werden. (Byrne 2004.)

Die Forschung von Byrne (2005) zeigt, dass Iconic Linkage Effizienz, Fehlerlosigkeit, Verständlichkeit und Lernbarkeit von englischen Gebrauchsanweisungen deutlich verbessert. Dass Wiederholung in einem finnischen Text gebracht wird, sieht akzeptabel aus, denn es stört den Leser nicht, sondern hilft ihm beim Verstehen (Uimonen 2003, 92). Deswegen wird IL auch in den Gebrauchtauglichkeitsanweisungen erwähnt.

4 Gebrauchstauglichkeitsanweisungen in der Praxis

Es wurde mit Hilfe von drei Interviews getestet, wie die in dieser Arbeit gesammelten Gebrauchstauglichkeitsanweisungen in der Praxis funktionieren. Vor dem Interview übersetzten die Informanten drei unterschiedliche Gebrauchsanweisungen ins Finnische, wobei sie gleichzeitig versuchten, die Anweisungen zu befolgen. Es handelte sich um authentische Übersetzungssituationen, wo die Übersetzer die Aufträge von ihren Kunden bekamen. Zwei von den Ausgangstexten waren auf Deutsch und einer war auf Englisch. Das Ziel der Interviews war es herauszufinden, welchen Anweisungen die Übersetzer in ihrer Arbeit folgen konnten und warum es zum Teil nicht möglich war. Gleichzeitig war das Ziel festzustellen, inwieweit die Gebrauchstauglichkeit der Gebrauchsanweisungen vom Übersetzer abhängt und ob solche für Übersetzer bestimmte Anweisungen überhaupt notwendig sind. Die Interviews wurden in der Region Tampere im Juni, September und November 2007 durchgeführt. Vor dem Interview wurde den Befragten mitgeteilt, dass die Gebrauchstauglichkeitsanweisungen während des Interviews durchgegangen werden und dass sie im Interview über ihre beruflichen und Ausbildungshintergründe Auskunft geben sollten. Genaue Fragen wurden den Übersetzern nicht im Voraus gegeben. Die Interviews waren halbstrukturiert; sie wurden auf Band aufgezeichnet und anschließend transkribiert.

Der erste Informant (H1) hatte eine universitäre Übersetzerausbildung, aber sein Studium noch nicht abgeschlossen. Er arbeitete als In-House-Übersetzer in einem Übersetzungsbüro und wurde an seinem Arbeitsplatz interviewt. Der Informant hatte drei Jahre Übersetzungserfahrung und hatte auch als technischer Autor gearbeitet. Nach Einschätzung des Informanten übersetzte er jeden zweiten Monat Gebrauchsanweisungen. Die Ausgangshypothese war, dass der Übersetzer aufgrund seiner Vorkenntnisse einige von den GTA als bekannt empfinden würde. Der zweite Informant (H2) hatte die gleiche Ausbildung, aber er arbeitete schon seit zwölf Jahren als Übersetzer. Er wurde bei der Interviewerin zu Hause befragt. Das Übersetzen von Gebrauchsanweisungen umfasste etwa die Hälfte seines Aufgabenbereiches. Da der Übersetzer viel Erfahrung hatte, war die Ausgangshypothese, dass er eine bestimmte routinierte Arbeitsweise hatte. Die dritte Informantin (H3) hatte gleichfalls ein translationswissenschaftliches Studium und arbeitete bereits seit zwei Jahren als hauptamtliche Übersetzerin. Sie wurde bei ihr zu Hause interviewt. Weil die Informantin ebenfalls über viel Übersetzungserfahrung verfügte und etwa 40 Prozent ihrer Arbeit das

Übersetzen von Gebrauchsanweisungen ausmachten, war die Ausgangshypothese hier wie bei dem zweiten Informanten.

Es können vier Interviewthemen unterschieden werden: 1) die Hintergründe der Übersetzer, 2) Informationen über die Gebrauchsanweisungen, die die Interviewten übersetzt hatten sowie Details des Übersetzungsprozesses 3) Meinungen der Übersetzer über die Anweisungen und 4) Diskussion der Anweisungen in konkreten Einzelfällen der Übersetzung. Die Informanten wurden nach ihrem Hintergrund befragt, um ihre Entscheidungen besser einordnen zu können. Die Übersetzungsprinzipien der Probanden wurden abgefragt, wodurch versucht wurde, die Notwendigkeit der Anweisungen herauszufinden. Im Falle einer Nichtübereinstimmung von bisherigen Übersetzungsprinzipien und Gebrauchstauglichkeit können die Anweisungen den Übersetzern potenziell behilflich sein. Die Informanten wurden auch gebeten von ihren Übersetzungsprozessen zu erzählen. Die jeweiligen Ausführungen über die Übersetzungsprozesse wurden mit Erklärungen über den gewöhnlichen Übersetzungsprozess verglichen, wo ohne Anweisungen übersetzt wird. Dadurch und mit der Hilfe der Sichtung der Anweisungen wurde versucht, die Verwendbarkeit der Anweisungen in der Praxis festzustellen. Im Folgenden werden die wichtigsten Forschungsergebnisse vorgestellt.

4.1 Berücksichtigung der Zielgruppe

Keiner der Befragten hatte direkten Kontakt zum Kunden, sondern sie erhielten die Aufträge von einem Übersetzungsbüro. In den GTA wurde gebeten, dass die Übersetzer die Zielgruppe des Textes eruieren, sollte diese im Auftrag nicht weiter definiert sein. Keiner der Übersetzer empfand es aber als notwendig und sie erklärten, dass die Zielgruppe mit Hilfe des Ausgangstextes schlussgefolgert werden konnte. Beim ersten und zweiten Informanten gehörten Experten zur Zielgruppe: Ihre Texte handelten von einer Verpackungsmaschine und der Installation eines Kranes. Die Übersetzung der dritten Informantin war für Laien gedacht und im Text ging es um die Verwendung eines Induktionskochfeldes.

In der Übersetzungswissenschaftlichen Diskussion werden knappe Aufträge kritisiert (siehe z.B. Hietanen 2005, 149; Schopp 2002, 354–355), weil ohne ausreichende Informationen über die Zielgruppe der Übersetzer seine Entscheidungen nur auf den Ausgangstext stützen kann. Obwohl die Informanten meinten, dass es keine Notwendigkeit gab, die Zielgruppe genauer zu bestimmen, zeigen einige Tatsachen, dass es eigentlich notwendig wäre: Den Informanten zufolge war es

unmöglich zu wissen, wie viel Hintergrundinformation die Zielgruppe besitzt und welche Terminologie sie verwendet. Deswegen konnten die Übersetzer zum Beispiel keine Ergänzungen oder Kürzungen machen, die möglicherweise die Effizienz des Textes verbessern könnten. Folglich kann der Übersetzer in der Praxis die Effizienz des Textes nicht mit den oben genannten Mitteln verbessern. Einer der Informanten (H2) war auch der Meinung, dass es nicht seine Aufgabe ist, die Informationslöcher zu flicken oder Überflüssiges zu entfernen.

H2: Vielleicht ist es möglich zu sagen, dass einige Anweisungen ein bisschen überflüssig sind, aber das hatte auf das Übersetzen keinen Einfluss. Meine Aufgabe ist ja alles zu übersetzen und nicht die Information anzupassen. [Übersetzung: AH]

Die Anpassung der Übersetzung an eine neue Zielgruppe kann auch Berücksichtigung von kulturellen Gegebenheiten miteinschließen. Das hatten die Befragten durch Vermeidung von Sätzen berücksichtigt. Andere kulturelle Probleme können zum Beispiel dann vorkommen, wenn sich das Wissensniveau der Ausgangs- und Zielkulturellen Leser unterscheidet, oder wenn es in einer Kultur etwas gibt, das man in einer anderen Kultur nicht kennt (Trush 1993, 274–279.) Kulturelle Probleme und vor allem Verständigungsprobleme können den Interviews zufolge vorkommen, wenn der Ausgangstext seinerseits eine Übersetzung ist. Die Informanten meinten, dass es eines der größten Probleme sei, denen Übersetzer begegnen, weil der Ausgangstext dann völlig unverständlich sein könne. Um solche Probleme zu vermeiden, sollte zumindest die Qualitätskontrolle von Ausgangstexten und Übersetzungen besser sein.

Das Motivieren der Leser war ebenfalls nicht besonders gut gelungen, da die Übersetzer nicht über genügend technische Kenntnisse verfügten, um motivierende Beispiele in die Übersetzung einbauen zu können. In den Anweisungen wurde auch vorgeschlagen, Leser mit Hilfe von nicht-technischen Termen zu motivieren, aber das war für den Informanten schwierig, weil sie die Zielgruppe nicht gut genug kannten. Nur die dritte Informantin hatte versucht, die Anweisung zu befolgen und stellte fest, dass es möglich ist, technische Terminologie zu vermeiden, es aber andererseits oft unumgänglich ist, technische Terme zu verwenden. Bei Gebrauchsanweisungen, die für Fachleute bestimmt sind, kann die Verwendung nicht-technischer Terminologie stören.

4.2 Terminologie

Terminologie ist mit Effizienz, Fehlerlosigkeit und Verständlichkeit des Textes verbunden. In den GTA wurden die Übersetzer gebeten, dass sie sich bei den Kunden nach passender Terminologie erkundigen. Alle Befragten meinten, dass Terminologiefragen an den Kunden immer ein wichtiger Teil des Übersetzungsprozesses sind, was zeigt, dass die Anweisung den Arbeitsprozess gar nicht veränderte. Der erste Informant erzählte jedoch, dass man oft keine Hilfe von den Kunden erhält, weil sie nicht wissen, welche Terminologie man in der Übersetzung verwenden sollte.

Die Vermeidung von Fremdwörtern war für die Übersetzer relativ leicht, was zeigt, dass diese Gebrauchstauglichkeitsanweisung in der Praxis anwendbar ist. Die Richtigkeit, Verständlichkeit und Einheitlichkeit von Termini versuchten alle Informanten zu prüfen, aber sie meinten, dass Richtigkeit und Verständlichkeit manchmal schwierig zu prüfen sind, denn man kennt die Terminologie der Zielgruppe nicht gut genug und man erhält keine Unterstützung vom Kunden. Terminologieprobleme sind also laut Untersuchung sehr gravierend. Eine der Grundideen der GTA war es, dass die Anweisungen dem Übersetzer Handlungsweisen bieten und dadurch bei Übersetzungsproblemen helfen können. Die Probleme mit Termini und indirektes Übersetzen waren aber dergestalt, dass die Anweisungen keine Hilfe bieten konnten.

In den GTA wurde gebeten, dass die Übersetzer Nominalstil zu vermeiden versuchen sollten. Der erste Informant sagte, dass die Vermeidung des Nominalstils in seinem Beispielfall möglich war. Der zweite Informant erzählte, dass er immer versucht, einen „fließenden Text“ zu produzieren, aber er hatte den Nominalstil nie besonders berücksichtigt. Die dritte Informantin meinte, dass sie immer Nominalstil vermeidet, aber in dem Beispielfall achtete sie darauf noch genauer als zuvor. Die Resultate zeigen, dass die Informanten den Nominalstil früher eher unbewusst vermieden haben und dass die Übersetzer sich in den Beispielfällen darüber bewusst wurden.

H1: Ich kann doch zugeben, dass ich Nominalstil verwendet habe, aber hoffentlich nicht sehr oft. Und es ist auch so, dass – wenn man routinemäßige Arbeiten schnell leisten muss – man nicht so genau an den Leser denkt und die Lesesituation und alles, woran man natürlich denken sollte. Also ich habe festgestellt, dass ich die eigenen Arbeitsweisen verbessern könnte. [Übersetzung: AH]

Laut Byrne (2007) sollten Übersetzer versuchen, sich von automatisierten Arbeitsweisen zu befreien und recht zu bedenken, was sie jeweils tun. In diesem Sinne weckten die GTA die Bewusstheit der Übersetzer, was wiederum zeigt, dass die Anweisungen positiv auf die Arbeitsweisen einwirken können.

4.3 Sicherheit der Übersetzung

Das Überprüfen der Übersetzung war laut den Interviews ein wesentlicher Teil des Arbeitsprozesses unabhängig davon, ob der Übersetzer den Anweisungen dezidiert folgte oder nicht. Wie die Übersetzer die Überprüfung durchführten, wurde jedoch nicht genauer spezifiziert. In den Anweisungen wurde aber auch gebeten zu überprüfen, ob die Gebrauchsanweisung alle nötigen Warnungen und Sicherheitsanweisungen enthält. Der erste und der dritte Übersetzer meinten, dass das Prüfen mit Hilfe der Anweisungen von SecureDoc (2003) gut gelungen ist und in ihren Beispielfällen gab es nichts, das verändert werden musste. Der zweite Informant hatte in seinem Fall die Anweisungen nicht befolgt, weil er der Meinung war, dass es nicht seine Pflicht sei.

Es wurde auch vorgeschlagen, dass Übersetzer überflüssige Information entfernen oder die Sicherheit verbessernde Elemente hinzufügen sollten. Alle Übersetzer hatten feste Ansichten darüber: Einerseits reichen die Fachkenntnis des Übersetzers und die Zeit nicht aus und andererseits war es laut Übersetzer nicht deren Aufgabe. Weil die Menge von Information in jeder Kultur variiert (Trush 1993, 274–279), kann es manchmal notwendig sein, sogar die Sicherheitsinformationen anzupassen. Die folgenden, aus dem Internet stammenden Beispiele zeigen, dass einige Gebrauchsanweisungen für die finnische Kultur zu viel Information bieten können.

Beispiel 1.

Kaffemaschine

Do not place on or near a hot gas or electric burner, or in a heated oven. (Rowenta)

Haartrockner

Do not use while bathing or in the shower.
Never use while sleeping. (Remington)

In den GTA wurde vorgeschlagen, dass die Übersetzer den Kunden darum bitten, das konkrete Produkt sehen zu können. Auf diese Weise würden die Übersetzungsentscheidungen nicht nur auf dem AT aufbauen müssen. In den Beispielfällen hatte jedoch kein Übersetzer darum gebeten, da diese schon im Voraus wussten, dass es nicht möglich wäre: In zwei von den Beispieltextrten handelte es sich um große Maschinen und in einem dritten um ein Produkt, das noch nicht auf dem finnischen Markt war. Die Interviewten erzählten, dass sie aber oft um Bilder des Produktes bitten, aber dass es manchmal auch unmöglich ist, Bilder zu bekommen. Diese Tatsachen zeigen, dass das Übersetzen nicht als professionelles Handeln in der Öffentlichkeit gesehen wird. Übersetzer dürfen ihre Professionalität nicht in der Extensität üben, die sie selbst für notwendig halten.

4.4 Typografie und Darstellung von Information

Eine der in den Anweisungen dargestellte Gebrauchtauglichkeitsstrategie war Iconic Linkage, das sowohl die Gebrauchstauglichkeit von Übersetzungen als auch die Effizienz von TM-Programmen verbessert. Das Ziel von IL ist Wiederholung in die Übersetzung zu bringen, was Übersetzer laut Byrne (2006, 166–167) eigentlich immer zu vermeiden versuchen. Die Interviews bewiesen, dass diese Behauptung im Rahmen dieser Untersuchung nicht stimmt. Alle Übersetzer meinten, dass sie immer Wiederholung in die Gebrauchsanweisungübersetzungen zu bringen versuchen, was dank der TM-Programme auch relativ leicht ist.

Die TM-Programme erschweren laut den Befragten aber die Bearbeitung von Texten, weil sie nur die Bearbeitung eines Segments, d.h. meistens eines Satzes, auf einmal erlauben. In den Interviews wurde festgestellt, dass sich die Reihenfolge der Sätze oder Kapiteln nur schwer verändern lässt und das Nummerieren von Aufgaben schwierig zu verwirklichen ist, wenn es keine Nummerierung im Ausgangstext gibt. Die Übersetzer waren auch der Meinung, dass der Kunde es nicht akzeptieren würde, wenn der Übersetzer solche Veränderungen machen würde.

Die Reihenfolge, das Rubrizieren und die Tätigkeitsorientierung des Textes wurde überhaupt nur ziemlich kurz kommentiert: Diese Faktoren waren im Ausgangstext größtenteils in Ordnung und es gab kein Bedürfnis, sie radikal zu verändern. Hier muss aber auch betont werden, dass es nicht das Ziel der GTA war, dass die Übersetzer einen guten Ausgangstext bearbeiten müssen, sondern dass die Anweisungen als Hilfsmittel zur Verfügung stehen, wenn der Ausgangstext schlecht ist.

In den Anweisungen wurde gebeten, nur kurze affirmative Sätze in der Übersetzung zu verwenden und nur eine Sache in einem Satz auszudrücken. Diese Sachen beachteten die Übersetzer den Interviews zufolge immer in ihrer Arbeit, aber die Gründe für die Prinzipien hatten sie nie wirklich bewusst überlegt. Früher hatten die Übersetzer auch nicht versucht, Sachen affirmativ in der Übersetzung darzustellen, was sich auf die Lernbarkeit auswirkt. Nach Meinung des dritten Informanten war es möglich, einige negierende Ausdrücke als affirmative zu übersetzen, aber allgemein wurde festgestellt, dass es nicht immer notwendig oder sinnvoll ist, alles in einer positiven Form auszudrücken.

Auf die Typografie der Übersetzung konnten die Übersetzer gar nicht einwirken. In den Beispielfällen trafen, nachdem sie die Übersetzung erhalten hatten, die Kunden die endgültige Entscheidungen über die Typografie und das Layout. Obwohl Übersetzer die Mittel und Fähigkeiten hätten, Typografie und Layout zu verbessern, gehört es den Interviews zufolge meistens nicht zum Berufsbild des Übersetzers, obwohl es laut Zimmermann (1997) eine der Aufgaben der technischen Übersetzer ist (siehe Kapitel 2). Die dritte Informantin meinte sogar, dass es nicht vernünftig wäre, wenn der Übersetzer zum Beispiel die Typografie des Textes verbessern würde, da der Kunde dies als Problem empfinden würde.

H3: Wenn ich typografische Änderungen machen möchte, würde der Kunde sagen, dass so etwas absolut nicht gemacht werden darf. Eine andere Sache ist, dass sie haben, was im Marketingsinne vernünftig ist, ein gewisses Konzept für jede Sprache. Also wenn ich jetzt sagen würde, dass in der finnischen Übersetzung will ich, dass die typografischen Sachen auf diese und jene Weise gemacht werden, stimmt der Kunde nicht zu. Wenn ich so was machte, würde ich nur mir selbst schaden. [Übersetzung: AH]

4.5 Notwendigkeit der Gebrauchstauglichkeitsanweisungen

Weil es für technische Autoren zahlreiche Gebrauchstauglichkeitsanweisungen gibt, sollten sie wissen, wie eine gebrauchstaugliche Gebrauchsanweisung geschrieben wird. Die Leser treffen aber stets auf Gebrauchsanweisungen, die sie nicht verstehen oder richtig nutzen können. Deswegen war die Anfangshypothese dieser Arbeit, dass GTA auch für Übersetzer nützlich sein könnten. Die Probanden konnten aber nicht alle Anweisungen befolgen, weil sie die Bearbeitung des Textsinhaltes erforderten. Das zeigt, dass die Übersetzer nur teilweise auf die

Gebrauchstauglichkeit der Übersetzung einwirken können und dass das Thema noch mehr vom Gesichtspunkt des technischen Autors untersucht werden müsste.

Einige der Anweisungen konnten die Übersetzer befolgen, aber diese waren den Übersetzern davor eigentlich schon bekannt. Die Anweisungen dienen aber als eine wichtige Hilfestellung für Übersetzer, denen nicht immer bewusst ist, was sie jeweils machen und warum sie es machen. Der Untersuchung zufolge wurden sich die Übersetzer ihrer Arbeitsweisen, die sie früher automatisch anwandten, bewusst. Das zeigt, dass die Anweisungen einigermaßen die Arbeitsweise der Übersetzer und dadurch auch die Gebrauchstauglichkeit der Übersetzung verbessern konnten.

Die Prinzipien, denen die Übersetzer normalerweise beim Übersetzen von Gebrauchsanweisungen folgten, stützten sich hauptsächlich schon von Anfang an auf die Gebrauchstauglichkeit der Übersetzung und die Anweisungen veränderten den Übersetzungsprozess nicht bedeutend. Einige Anweisungen konnten jedoch nicht befolgt werden, weil die Anwendung von TM-Programmen bestimmten Begrenzungen unterliegen und weil das Befolgen von Anweisungen den Wünschen des Kunden widersprechen würde. Die Untersuchung zeigt, dass die GTA notwendig sind, aber auch, dass Veränderungen in der Übersetzungspraxis deutlich zur Gebrauchstauglichkeit beitragen könnten.

5. Schlussfolgerungen

In dieser Arbeit wurde ein Denkansatz zur Gebrauchstauglichkeit von Gebrauchsanweisungen dargestellt. Gebrauchstauglichkeit wurde in sechs Teilfaktoren eingeteilt und es wurde mit Hilfe von drei Interviews untersucht, wie die Übersetzer die Teilfaktoren verbessern können. Die Ausgangshypothese war, dass Übersetzer auf alle Teilfaktoren einwirken können, was sich in der Untersuchung als unmöglich erwiesen hatte. Am besten können die Übersetzer auf Verständlichkeit, Fehlerlosigkeit und Lernbarkeit des Textes einwirken. Das Verbessern von Effizienz und Sicherheit war aber schwieriger zu verwirklichen und auf die Lesbarkeit hatten die Übersetzer gar kein Einfluss. Die Übersetzer konnten die Gebrauchstauglichkeit in den genannten Bereichen nicht verbessern, weil es a) die Bearbeitung des Textinhaltes erfordert hätte und sie nicht die Kenntnis oder die technischen Möglichkeiten dazu haben und b) es in der Praxis wegen der üblichen Gewohnheiten nicht möglich ist in der Weise zu arbeiten, die in den Anweisungen vorgeschlagen wurde.

Obwohl festgestellt wurde, dass die Skopostheorie für das Übersetzen von Gebrauchsanweisungen geeignet ist und dass sie auch der Gebrauchstauglichkeit entspricht, ist die Theorie der Untersuchung zufolge nicht einfach zu befolgen: Meistens haben die Übersetzer nicht genug Informationen über die Zielgruppe und sie können nicht immer Hilfe vom Kunden bekommen. Die Tatsache, dass es in der Praxis für Übersetzer unmöglich ist, das vorliegende Produkt zu sehen, verstärkt die Vorstellung, dass Übersetzer unterschätzt werden. Es muss auch erwähnt werden, dass ihre Einschätzungen zu dem, worum in den Anweisungen gebetet wird, nicht ganz zuverlässig sind, weil die interviewten Übersetzer das Produkt nicht sahen. Wie gesagt, kann man die Gebrauchstauglichkeit einer Gebrauchsanweisung nicht getrennt vom Produkt ermitteln.

Einerseits verhindert der Charakter der Handlungsweisen die Verbesserung von Gebrauchstauglichkeit: Technische Autoren, Übersetzer, Lay-outer, Drucker und Kunden sind allesamt einzelne Faktoren, die selten zusammen kommen. Zusammenarbeit könnte zur besseren Gebrauchstauglichkeit führen und es könnte auch dem Kunden zeigen, welche Rolle Übersetzer im ganzen Prozess haben oder haben könnten. Wenn die Professionalität von Übersetzern generell begriffen würde, könnten sie die wohlverdiente Anerkennung erhalten und ihre Arbeit in einer Weise leisten, die sie selbst als notwendig empfinden. Der Untersuchung zufolge wissen Übersetzer, wie eine Übersetzung verbessert werden könnte, aber Übersetzungstechnik und Wünsche der Kunden sowie Zeit- und Preisdruck stellen oft Einschränkungen dar. Die ausgangssprachlichen Gebrauchsanweisungen sollten so erstellt werden, dass sie leicht zu übersetzen wären. Die Qualitätskontrolle bei technischem Schreiben und Übersetzen sollte auch strenger sein, um eine bessere Gebrauchstauglichkeit zu erreichen.

Die Methode, die Gebrauchstauglichkeit und Möglichkeiten der Übersetzer auf diese einzuwirken, waren in dieser Arbeit einzelne Interviews. Diese Methode hat sich als geeignet erwiesen, aber das Thema könnte im Folgenden auch anderweitig untersucht werden: Zum Beispiel durch ein Gruppeninterview oder eine Umfrage. Die Theoriegrundlage dieser Arbeit basierte stark auf technischem Schreiben; sicherlich weswegen konnten einige Gebrauchstauglichkeitsanweisungen nicht besonders gut befolgt werden konnten. In der Untersuchung erwies sich die Verbindung zwischen technischen Autoren und Übersetzern kleiner als in der Fachliteratur oft angedeutet wird. Andererseits konnte während der Untersuchung festgestellt werden, welche Relationen die Übersetzungswissenschaft zu anderen, verwandten Wissenschaften wie Kulturforschung, Kognitionswissenschaft und Sprachtechnologie hat.

Diese Arbeit bietet einen übersetzungswissenschaftlichen Ausgangspunkt zur weiteren Untersuchung von Gebrauchstauglichkeit der Gebrauchsanweisungen. Es kann festgestellt werden, dass die Gebrauchstauglichkeit von übersetzten Gebrauchsanweisungen nur teilweise vom Übersetzer abhängig ist. Klar hat sich gezeigt, dass viele Fragen über die Gebrauchstauglichkeit – sowie Lernbarkeit und Motivierung des finnischen Lesers – und das Berufsbild des Übersetzers noch offen bleiben.