

# **Motivoivat elementit suomen- ja saksankielisten kodinkoneiden käyttöohjeissa**

Johanna Mäki  
Tampereen yliopisto  
Viestintätieteiden tiedekunta  
Monikielisen viestinnän ja käännöstieteen maisteriopinnot  
Saksan kääntämisen ja tulkkauksen opintosuunta  
Pro gradu -tutkielma  
Maaliskuu 2017

Tampereen yliopisto  
Viestintätieteiden tiedekunta  
Monikielisen viestinnän ja käännöstieteen maisteriopinnot  
Saksan kääntämisen ja tulkkauksen opintosuunta

MÄKI, JOHANNA: Motivoivat elementit suomen- ja saksankielisten kodinkoneiden käyttöohjeissa.

Pro gradu -tutkielma, 78 sivua + liitteet 9 sivua ja saksankielinen lyhennelmä 12 sivua.  
Maaliskuu 2017

---

Tutkielmassa selvitetään saksan- ja suomenkielisissä käyttöohjeissa esiintyvien motivoivien elementtien määrää ja laatua sekä vertaillaan motivointikeinoja eri aikakausina ja kielellisesti. Käyttöohjeiden lukeminen mielletään usein vaikeaksi ja osin turhaksi, mistä seuraa, ettei käyttäjä välttämättä lue käyttöohjetta kunnolla tai ollenkaan. Motivoimalla käyttäjää esimerkiksi käyttämällä käyttöohjeessa motivoivia elementtejä, voidaan mahdollisesti vaikuttaa käyttäjän turvallisuuteen ja lisätä laitteen oikeaa käyttötapaa.

Tutkimus rajattiin koskemaan kodinkoneiden käyttöohjeita, ja aineistoon kuuluu 10 suomenkielistä ja 9 saksankielistä käyttöohjetta vuosilta 1983–2013. Aineiston kriteerinä oli, että käyttöohjeet eivät saaneet olla käännöksiä ja niiden piti olla alkukieleltään joko suomalaisia tai saksalaisia. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista ja kvantitatiivista analyysiä, jolloin aineistosta koottiin eri tutkijoiden määrittelemistä motivointikeinoista käyttöohjeisiin sopivimmat keinot. Nämä keinot ovat sanatason rohkaisut, havainnolliset esimerkit, palkkiot, uhkaukset ja sinä-muodot.

Tutkimuksesta selvisi, että uudemmissa käyttöohjeissa motivointikeinoja käytetään enemmän ja monipuolisemmin kuin vanhemmissa käyttöohjeissa. Kaikissa käyttöohjeryhmissä suosituimmat motivointikeinot ovat sinä-muodot ja havainnolliset esimerkit.

Suomen- ja saksankielisissä käyttöohjeissa käytetyissä motivointikeinoissa on eroja sekä laadussa että määrässä, mutta erot jakaantuvat tasaisesti verrattuna uudempiin ja vanhempiin käyttöohjeisiin. Saksankielisissä käyttöohjeissa käytettiin määrällisesti havainnollisia esimerkkejä, uhkauksia ja sinä-muotoja enemmän kuin suomenkielisissä käyttöohjeissa, sekä laadullisesti enemmän sanatasoa ja uhkauksia. Suomalaisille käyttöohjeille on saksalaisiin käyttöohjeisiin verrattuna tyypillisempää määrällisesti sanamuotojen ja palkkioiden käyttö sekä laadullisesti palkkioiden ja sinä-muotojen käyttö.

Avainsanat: kodinkone, käyttäjä, käyttöohje, motivointi, saksa, suomi

## Sisällysluettelo

1 Johdanto .....	1
1.1 Tutkimuksen aihe ja tavoite .....	1
1.2 Tutkimuksen tausta.....	2
1.3 Tutkimuksen aineisto ja metodi .....	4
1.4 Tutkielman rakenne .....	5
2 Käsitteiden määrittely .....	6
2.1 Tekstityyppi ja tekstilaji .....	6
2.2 Käyttöteksti ja tekninen dokumentaatio .....	7
2.3 Käyttöohje ja käyttäjä.....	8
3 Hyvän käyttöohjeen piirteet .....	11
3.1 Lain ja asetusten vaikutus.....	11
3.2 Käyttöohjeen rakenne.....	13
3.3 Käyttöohjeen kielelle asettamat vaatimukset .....	16
3.3.1 Suomi.....	16
3.3.2 Saksa.....	16
3.4 Varoitusmerkinnät ja turvallisuusohjeet.....	17
4 Motivointi.....	19
4.1 Motivaatio .....	19
4.2 Motivoinnin merkitys .....	20
4.3 Motivoinnin taustaa.....	21
4.4 John M. Kellerin malli motivointikeinoista .....	23
4.4.1 Mielenkiinto .....	23
4.4.2 Merkitys.....	25
4.5 Yhteenveto motivointikeinoista .....	26
5 Aineisto ja tutkimusmenetelmä.....	28
5.1 Aineiston esittely.....	28
5.2 Tutkimusmenetelmä .....	29
5.2.1 Yleistä.....	29
5.2.2 Palkkiot ja uhkaukset.....	31
6 Käyttöohjeissa käytetyt motivointikeinot .....	33
6.1 Motivointikeinot suomalaisissa käyttöohjeissa .....	34
6.1.1 Sanataso suomalaisissa käyttöohjeissa .....	34

6.1.2 Havainnolliset esimerkit suomalaisissa käyttöohjeissa .....	35
6.1.3 Palkkiot suomalaisissa käyttöohjeissa .....	36
6.1.4 Uhkaukset suomalaisissa käyttöohjeissa .....	37
6.1.5 Sinä-muodot suomalaisissa käyttöohjeissa .....	39
6.1.6 Yhteenveto käyttäjän motivoinnista suomalaisissa käyttöohjeissa .....	41
6.2 Motivointikeinot saksalaisissa käyttöohjeissa .....	42
6.2.1 Sanataso saksalaisissa käyttöohjeissa .....	42
6.2.2 Havainnolliset esimerkit saksalaisissa käyttöohjeissa .....	43
6.2.3 Palkkiot saksalaisissa käyttöohjeissa .....	43
6.2.4 Uhkaukset saksalaisissa käyttöohjeissa .....	45
6.2.5 Sinä-muodot saksalaisissa käyttöohjeissa .....	47
6.2.6 Yhteenveto motivointikeinoista saksalaisissa käyttöohjeissa .....	47
6.3 Motivointikeinot uudemmissa käyttöohjeissa .....	48
6.3.1 Sanataso uudemmissa käyttöohjeissa .....	48
6.3.2 Havainnolliset esimerkit uudemmissa käyttöohjeissa .....	49
6.3.3 Palkkiot uudemmissa käyttöohjeissa .....	50
6.3.4 Uhkaukset uudemmissa käyttöohjeissa .....	52
6.3.5 Sinä-muodot uudemmissa käyttöohjeissa .....	54
6.3.6 Yhteenveto uudemmissa käyttöohjeista .....	55
6.4 Motivointikeinot vanhemmissa käyttöohjeissa .....	58
6.4.1 Sanataso vanhemmissa käyttöohjeissa .....	58
6.4.2 Havainnolliset esimerkit vanhemmissa käyttöohjeissa .....	59
6.4.3 Palkkiot vanhemmissa käyttöohjeissa .....	60
6.4.4 Uhkaukset vanhemmissa käyttöohjeissa .....	62
6.4.5 Sinä-muodot vanhemmissa käyttöohjeissa .....	63
6.4.6 Yhteenveto motivointikeinoista vanhemmissa käyttöohjeissa .....	64
6.5 Motivointikeinojen vertailu .....	66
6.5.1 Suomalaisten ja saksalaisten käyttöohjeiden vertailu .....	66
6.5.2 Uudempien ja vanhempien käyttöohjeiden vertailu .....	68
6.5.3 Yhteenveto .....	70
7 Päätelmät .....	73
Lähdeluettelo .....	76
Liitteet	
Deutsche Kurzfassung	

# 1 Johdanto

## 1.1 Tutkimuksen aihe ja tavoite

Tämän pro gradu -tutkielman aiheena on tutkia käyttöohjeessa esiintyviä motivoivia elementtejä eli keinoja, joilla käyttöohjeen lukija saataisiin motivoitumaan lukemaan käyttöohje kokonaan. Aineistoa läpikäymällä selvitän, löytyykö kyseisiä elementtejä suomen- ja saksankielisistä käyttöohjeista.

Usein saa kuulla, että käyttäjä ei lue käyttöohjetta tai vain silmäilee sitä (esim. SFS-opas 1998; Redish 1993, 17). Myöskään aikaa käyttöohjeen läpikäymiselle ei aina varsinkaan työpaikoilla tunnu löytyvän (Redish 1993, 16). Tästä herää kysymys, miksi näin on. Voisiko asialle tehdä jotakin?

Miten käyttäjän sitten saisi lukemaan käyttöohjeen? Yksi keino siihen on motivoida käyttäjää tekemään niin. Tässä tutkimuksessa selvitän, onko motivointia käytetty aineistoni käyttöohjeissa ja jos on, niin miten sitä on käytetty.

Käyttöohjeen tarkoituksena on neuvoa käyttäjää käyttämään laitetta oikein ja turvallisesti sen koko elinkaaren aikana (SFS-opas 1998). Motivoimalla käyttäjää ja saamalla hänet siten käyttämään laitetta oikealla tavalla, voidaan vaikuttaa myös käyttäjän turvallisuuteen. Siksi näen motivoinnin tärkeänä ja olennaisena osana käyttöohjetta. Käyttäjän käyttöohjeen lukumotiivaation puute ei ole ainoa ongelma käyttöohjeen ja käyttäjän välillä, vaan ongelmaksi voi muodostua myös esimerkiksi se, ettei käyttäjä ei aina löydä etsimäänsä tietoa käyttöohjeesta tai hän ei osaa tai voi hyödyntää sitä (mt.).

Käyttäjällä voi olla monta syytä lukea käyttöohje epätarkasti tai olla lukematta sitä. Tämän takia käyttäjää pyritään motivoimaan käyttöohjeessa eri tavoilla, jotta hän lukisi ohjeen ja toimisi tietyllä tavalla. Motivointikeinoja ovat esimerkiksi seuraavien työvaiheiden selostaminen, perustelujen ja esimerkkien antaminen sekä termien yleiskielistäminen. Käyttäjän motivointi on tärkeää laitteen oikean ja turvallisen käytön kannalta, jotta välttyttäisiin mahdollisilta aineellisilta vahingoilta ja henkilövahingoilta.

Tutkimukseni tavoitteena on selvittää, millaisia motivoivia elementtejä saksan- ja suomenkielissä käyttöohjeissa on. Tarkastelen myös sitä, eroavatko motivointikeinot toisistaan laadullisesti ja määrällisesti tarkasteltavan kielen tai valitsemani ajanjakson (1980–2010 -luvut) perusteella.

Tekniikka alana kehittyy nopeasti ja jatkuvasti. Siksi myös käyttöohjeet tämän alan osana muuttuvat melko nopeasti ja vanhat käyttöohjeet jäävät tarpeettomiksi laitteiden kehittyessä, kun uudet mallit valtaavat alaa. Toisaalta yrityksillä on velvollisuus toimittaa vanhatkin käyttöohjeet asiakkaille, jos nämä niitä tarvitsevat. Lisäksi nykyään harvan käyttöohjeen alkukieli on jokin muu kuin englanti.

Aineistoa kerätessä kävi ilmi, että suomeksi ei enää tehdä kodinkoneiden käyttöohjeita, vaan suomenkieliset käyttöohjeet ovat kaikki nykyään käännöksiä. Tästä herää kysymys, miten kääntäminen vaikuttaa käyttöohjeen kieleen ja motivoiviin elementteihin. Vaikka kääntäjällä ei Harjun tutkimuksen (2008, 48–49) mukaan ole juurikaan mahdollisuuksia vaikuttaa käyttäjän motivointiin käyttöohjeen käännöksessä, on kääntäjän hyvä kuitenkin tiedostaa motivointikeinot ja säilyttää ne mahdollisimman hyvin. Kuten lähes kaikkeen kääntämiseen, kuuluu käyttöohjeidenkin kääntämiseen huomioitavia seikkoja. Motivoivat elementit ovat vain yksi osa siitä, mitä kääntäjän tulee ottaa huomioon. Toisaalta Suojasen (tulossa) tutkimus ei tue Harjun väitettä, ja siten kääntäjän vaikutusmahdollisuuksista käyttöohjeen motivoiviin elementteihin ei ole tarkkaa tietoa.

Motivoivien elementtien säilymistä käännöksissä voisi tutkia myöhemmin, kun ensin on selvitetty alkukielisten käyttöohjeiden motivointikeinot. Tutkielmani tuloksia voidaan käyttää myöhemmissä tutkimuksissa, kun halutaan selvittää esimerkiksi kääntämisen vaikutusta käyttöohjeiden motivointikeinoihin.

## **1.2 Tutkimuksen tausta**

Käyttäjän motivointia käyttöohjeessa on tutkittu vasta vähän (Loorbach, Steehouder & Taal 2006). Motivoivia elementtejä käyttöohjeessa tähän asti ehkä laajimmalti on tutkinut Nicole Loorbach (2013) väitöskirjassaan *Motivational elements in user instructions*.

Kohderyhmänä Loorbachilla olivat 60–70-vuotiaat henkilöt ja hän tutki puhelimen käyttöohjeen motivoivia elementtejä. Käyttöohjeesta oli tehty neljä eri versiota, joista kolmessa oli motivoivia elementtejä John Kellerin (1983) mallin mukaan.

Loorbachin tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia itseluottamusta, motivaatiota ja käytettävyyttä puhelinten käyttöohjeissa. Tutkimukseen kuului useita osatutkimuksia ja niistä saadut tulokset motivoivien elementtien vaikutuksista olivat osin ristiriitaisia. (Loorbach 2013, 142–151.) Näin ollen lisätutkimukset aiheesta ovat tarpeen.

Tulokset näyttivät, että tutkimukseen osallistuneet henkilöt onnistuivat haastavassa numeronvalintatehtävässä verrokkiryhmäänsä useammin, kun he käyttivät sellaista versiota käyttöohjeesta, jossa oli motivoivia elementtejä (kohta kohdalta etenevät ohjeet ja henkilökohtaiset tarinat). Tutkimukseen oli valittu juuri nämä elementit, koska ne olivat sopivimmat elementit tapauksessa, jolloin käyttäjät haastetaan saavuttamaan haluamansa lopputuloksen. Vaikka motivoivat elementit eivät seniorikäyttäjillä lisänneet oikein suoritettujen tehtävien määrää, lisäsivät ne kuitenkin käyttäjien tehokkuutta haastavien tehtävien suorittamisessa. Lisäksi henkilökohtaiset tarinat lisäsivät käyttäjien itseluottamusta. (Loorbach 2013, 142–151.)

Kun tutkimuksessa käytettyjen puhelinten käyttö sujui jouhevasti, ihmiset eivät juuri tarvinneet tai halunneet käyttää kohta kohdalta eteneviä ohjeita tai henkilökohtaisia tarinoita. Mutta kun ilmeni vastoinkäymisiä, molemmat keinot olivat tehokkaita lisäämään tehtävästä suoriutumisen tehokkuutta. Loorbach uskoo, että motivoivilla elementeillä on niiden positiivisten seikkojen takia enemmän vaikutusta kuin mitä nyt pystytään todistamaan. (Loorbach 2013, 142–151.) Loorbachin tutkimuksen pohjalta ei vielä kuitenkaan voi vetää yleisiä johtopäätöksiä siitä, millaisia vaikutuksia motivoivilla elementeillä on.

Samaa Kellerin (1983) mallia kuin Loorbachin (2013) tutkimuksessa käytetään hyväksi myös tässä tutkielmassa. Keller (mp.) on perehtynyt motivointiin erityisesti ohjeistavassa ja opettavassa kontekstissa, eikä niinkään käsittele käyttöohjeita. Malli on kuitenkin nähty hyväksi myös käyttöohjeiden tutkimisessa, sillä ne kuuluvat ohjeistaviin teksteihin (ks. esim. Suojanen tulossa ja Loorbach 2013).

Loorbachin ohella myös Michaël Steehouder, ja Erik Taal (2006) ovat tutkineet motivoivia elementtejä käyttöohjeessa. He (mt.) vertailivat tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden kokemuksia käyttöohjeen eri versioista. Käyttäjät, jotka testasivat motivoivia elementtejä sisältävää ohjetta, pitivät sitä kiehtovammin, ystävällisemmin, persoonallisemmin ja populaarisemmin kirjoitettuna kuin saman käyttöohjeen versiota, jossa ei ollut motivoivia elementtejä. Tutkimuksessa henkilöille annettiin erilaisia tehtäviä, joihin kummaltakin ryhmältä kului yhtä paljon aikaa.

Motivoivia elementtejä sisältävän ohjeen käyttäjät suoriutuivat huomattavasti paremmin tiedonhakutehtävistä ja he arvostivat ohjetta enemmän. Motivoivilla elementeillä ei kuitenkaan ollut vaikutusta käyttäjien tarkkuuteen tai laitteen arvostukseen, ja niillä oli vain vähäistä vaikutusta tehtävien onnistuneeseen suorittamiseen. (Loorbach ym. 2006.)

Motivoivia elementtejä on tutkinut myös Joyce Karreman yhdessä jo mainittujen Loorbachin ja Steehouderin kanssa (Loorbach, Karreman & Steehouder 2007). Lisäksi Tytti Suojanen Tampereen yliopistosta valmistelee parhaillaan väitöskirjaa (*Suomalaista teknistä viestintää: käyttäjän ja kirjoittajan läsnäolo kodinkoneiden käyttöohjeissa 1945–1995*), jossa käsitellään myös käyttäjän motivointia muun muassa Kellerin (1983) mallin avulla. Suojasen tutkimuksessa keskitytään erityisesti käyttäjän rooleihin ja motivointiin käyttäjän kannalta eli esimerkiksi siihen, painotetaanko käyttöohjeissa käyttäjän hyötyä ja vedotaanko niissä käyttäjän motivaatioon. Suojanen tarkastelee siis sitä tapaa, jolla käyttöohjeet (tekninen aines) ja käyttäjä yhdistetään.

### **1.3 Tutkimuksen aineisto ja metodi**

Valitsin aineistoksi saksalaisten ja suomalaisten kodinkonevalmistajien käyttöohjeita. Saksalaiset käyttöohjeet valitsin suomalaisten käyttöohjeiden vertailukohteeksi. Kodinkoneita koskevat käyttöohjeet valikoituivat aineistooni siksi, että ne on suunnattu tavallisille kuluttajille, eikä ammattilaisille, joten niiden käyttäjäksi on helppo samaistua. Käyttöohjeita on nykyään todella paljon, sillä sellaisia laitteitakin ja tavaroita on runsaasti, joihin lain mukaan pitää liittää käyttöohje. Käyttöohjeet siis ympäröivät meitä joka puolella ja vaikuttavat elämäämme. Siksi ei ole samantekevää, miten suhtaudumme niihin ja saammeko ohjeista tarvittavat tiedot.

Aineistossani on sekä uudempia käyttöohjeita vuosilta 2009–2013 että vanhempia käyttöohjeita vuosilta 1983–1995. Käyttöohjeiden valmistajina ovat saksalaiset kodinkonevalmistajat Miele ja Bosch sekä suomalainen Upo, joilta on varmistettu, että ohjeiden alkukielenä on joko saksa tai suomi. Aineisto on koottu pyytämällä kodinkonevalmistajilta tutkimukseni kannalta sopivia käyttöohjeita, lisäksi osa aineistosta on saatu kyseisten kodinkonevalmistajien internet-sivuilta.

Mainitut ajanjaksot valikoituivat tutkielmaani siitä syystä, että 20 vuotta on suhteellisen pitkä aika tekniikan historiassa, jolloin voidaan olettaa myös käyttöohjeiden kehittyneen ja muuttuneen. Myös se, että tutkielmani kannalta relevanttia aineistoa – eli suomalaisten valmistajien alun perin suomenkielisiä kodinkoneiden käyttöohjeita – ei kohta enää ole saatavissa, vaikutti suurelta osin aineiston laajuuteen. Esimerkiksi Mielellä oli vuonna 2014 aineistoani kerätessäni juuri edellisenä vuonna heitetty vanhoja käyttöohjeita pois. Helsingissä

sijaitsevaan Tekniikan museoon on kerätty lahjoituksina saatuja käyttöohjeita vuodesta 1969 asti ja niitä otetaan yhä vastaan (Ojala 2016).

Tutkimusmenetelmänä käytän kvantitatiivista ja kvalitatiivista analyysiä. Tutkimuksen aineisto ja tutkimusmenetelmä on esitelty tarkemmin luvussa viisi.

## **1.4 Tutkielman rakenne**

Tämä tutkielma rakentuu niin, että määrittelen ensin tutkielman kannalta keskeisiä käsitteitä luvussa kaksi. Tämän jälkeen luvussa kolme käyn läpi käyttöohjeen hyvät piirteet eli sen millainen esimerkiksi käyttöohjeen rakenteen tulisi olla, missä muodossa varoitusmerkinnät ja turvallisuusohjeet pitää merkitä ja millaisia vaatimuksia kielelle asetetaan. Samassa luvussa luon katsauksen siihen, miten lait ja asetukset vaikuttavat käyttöohjeeseen. Nämä kaikki antavat pohjan sille, millaisia käyttöohjeiden tulisi olla ja luovat kontekstin motivoiville elementeille.

Motivoinnin merkitystä ja motivoivia elementtejä käsittelen luvussa neljä. Luvussa viisi esittelen tarkemmin tutkielmani aineiston ja tutkimusmenetelmän. Aineiston analyysi seuraa luvussa kuusi, jossa olen eritellyt motivointikeinot suomalaisten, saksalaisten, uudempien ja vanhempien käyttöohjeiden mukaan. Päätelmät saaduista tuloksista esittelen luvussa seitsemän.

## 2 Käsitteiden määrittely

### 2.1 Tekstityyppi ja tekstilaji

Reiß ja Vermeer (1984, 150) rajaavat tekstityypin koskemaan viestinnän perusfunktiota, joka reaalistuu kielellisesti eri tavoin kulttuurista riippuen. Tätä funktiota he pitävät yksittäiskulttuurisena ja todennäköisesti universaalina (mp.). Reiß ja Vermeer erottavat kolme perustekstityyppiä: informatiivisen, ekspressiivisen ja operatiivisen. Informatiivisen tekstityypin tehtävänä on välittää informaatiota, ekspressiivinen tekstityyppi painottaa taiteellisuutta ja operatiivisen tekstityypin tarkoituksena on vetoaminen. Nämä kolme tekstityyppiä voivat myös esiintyä sekamuotoina. (Mts. 206–207.) Näiden perustyyppien lisäksi he tuovat esille multimediaalisen variantin, jossa mikä tahansa aiemmin esitetyistä kolmesta tyyppistä voi yhdistyä eri mediaan (esim. kuvakirjassa yhdistyy teksti ja kuva) (mts. 150–151).

Informatiivisesta tekstityypistä esimerkiksi annetaan juuri käyttöohje, jolla välitetään tarvittava informaatio, jotta käyttäjä pystyisi asianmukaisesti käyttämään kyseistä kojetta tai laitetta. Kysymyksessä on informatiivinen tekstityyppi siitä huolimatta, että tässä tekstilajissa esiintyy usein imperatiiveja, joilla voidaan katsoa erillisinä kielimerkkeinä olevan vetoomusfunktio. (Reiß & Vermeer 1984, 207.) Vaikka pohjimmiltaan käyttöohjeen ensisijainen tehtävä on – informatiivisen tekstityypin tavoin – välittää informaatiota käyttäjälle, on mielestäni syytä huomata myös käyttöohjeen vetoavuus ja multimediaalisuus.

Varsinkin nykyään teksti ja eri mediat yhdistyvät käyttöohjeissa, ja genret ja tekstityypit muuttuvat interaktiivisen median yleistyessä. Lähes jokaisessa käyttöohjeessa on ainakin yksi kuva ja nykyteknologialla on mahdollista yhdistää myös videokuvaa ja ääntä käyttöohjeeseen. Nämä seikat tekevät käyttöohjeesta tekstityyppinä multimediaalisen variantin. Reiß (1971, 34) kuvaa samaa asiaa audiomediaaliseksi tekstityypiksi, jossa kirjoitettu teksti välittyy vastaanottajalle median kautta kuunneltavassa ja katseltavassa muodossa.

Käyttöohjeet kuuluvat Reißin (1971, 33) mukaan sisältöä painottavaan tekstityyppiluokkaan, jolloin käytettävän kielen tulee olla loogista, ja kielen funktiona on asian esittäminen. Vaikka Reiß jaotteleekin tekstit sisältöä ja muotoa painottaviin ryhmiin, hän huomauttaa, että sisältöä painottavilla teksteillä, näin ollen myös käyttöohjeilla, on aina muotonsa. Näin myös se, mitä sanotaan, on yhtä tärkeää kuin se, miten sanotaan. (Mts. 34.)

Se, mihin tekstityyppiluokkaan käyttöohjeen lopulta sijoittaa, riippuu kullekin seikalle annettusta painoarvosta. Reiß ja Vermeer (1984, 207) pitävät käyttöohjeen informatiivisuutta muita seikkoja keskeisempänä, mihin käsitykseen yhdyin. Se ei kuitenkaan tee käyttöohjeesta täysin puhdasta tekstityyppinsä edustajaa, mikä on syytä pitää mielessä.

Tekstilajia eli genreä on tutkittu paljon eri näkökulmista, ja kielitieteessäkin erilaisia määritelmiä on useita. Toiset tekstilajit ovat jäykempiä ja rajaavat tiukemmin kielen käyttötapaa, toiset taas antavat sille väljemmät puitteet. Genre nähdään monissa tutkimuksissa

yleistetyksi skemaattisena diskurssi- ja vuorovaikutustason ilmiönä, joka vallitsee yksittäisten tekstien tai muiden kulttuurituotteiden taustalla ja ohjaa niiden tuottamista ja vastaanottoa mutta toisaalta myös joustaa ja muuttuu niiden mukana (Heikkinen & Voutilainen 2012, 23).

Susanne Göpferich on jaotellut tekstejä keskittyen tekniikan tekstilajeihin. Käyttöohje kuuluu hänen jaottelunsa mukaan ihmisen ja tekniikan vuorovaikutukseen keskittyneisiin teksteihin, ja ne taas opettavaisiin ja selittäviin teksteihin. Opettavilla ja selittävillä teksteillä on viestinnällinen tehtävä levittää ajankohtaista tietoa käytännön käyttötilannetta varten. (Göpferich 1998, 90–91.)

## **2.2 Käyttöteksti ja tekninen dokumentaatio**

Pilton ja Rapakon (1995, 37–38) mukaan käyttötekstillä voidaan viitata käsitteeseen tekstistä, joka on käyttäjälle jostakin syystä tarpeellinen. Stolze (1994, 107) kirjoittaa, että käyttöteksteistä on julkisen ja yksityisen kommunikaation muotona tullut vahvasti konventionaalisia. Esimerkkeinä käyttötekstistä hän mainitsee muun muassa käyttöohjeen ja ruokareseptin. Tällaisissa teksteissä keskitytään tekstin käytännölliseen funktioon ja tekstinulkoisiin tilannekohtaisiin tunnusmerkkeihin. (Mp.)

Tekninen dokumentaatio sisältää kaiken teknisen tiedon, jonka valmistaja ja myyjä dokumentoivat tuotteen synnystä ja sen elinkaaresta (Verein Deutscher Ingenieure 2009). Tekninen dokumentaatio on aina osoitettu tarkoin määritellylle käyttäjäkunnalle ja sen tarkoituksena on auttaa käyttäjiä ongelmien ratkaisemisessa (Byrne 2010, 48).

*Tekom - Fachverband für Technische deutsche Kommunikation und Informationsentwicklung*  
antaa tekniselle dokumentaatiolle seuraavan määritelmän:

Der Begriff 'technische Dokumentation' umfaßt verschiedene Dokumente mit produktbezogenen Daten und Informationen, die für verschiedene Zwecke verwendet und gespeichert werden. Unter verschiedenen Zwecken ist zu verstehen: Produktdefinition und Produktspezifikation, Konstruktion, Herstellung, Qualitätssicherung, Produkthaftung, Produktdarstellung, Beschreibung von Funktionen und Schnittstellen, bestimmungsgemäße, sichere und korrekte Anwendung, Instandhaltung und Reparatur eines technischen Produkts sowie gefahrlose Entsorgung. (Transcom)

Tekninen dokumentaatio ei ole sidottu mihinkään tiettyyn mediaan. Sitä voidaan levittää paperiversiona, kuten sidottuna kirjana, kierre vihkona tai kansiona, tai PDF-tiedostona, CD-levynä tai internetsivuna. Nykyään teknistä dokumentaatiota julkaistaan rinnakkain eri medioissa, esimerkiksi tuotteen ohessa olevana vihkona ja valmistajan internetsivuilta löytyvänä PDF-tiedostona. Siksi onkin mielekästä valita teknisen dokumentaation nimitykseksi median suhteen neutraali ilmaisu. (Transcom.)

### **2.3 Käyttöohje ja käyttäjä**

Anna Danskan, Sakari Herrasen ja Markku Reunasen (1996, 3) mukaan ”käyttöohjeilla tarkoitetaan kaikkia niitä ohjeita, kuvia, kuvatunnuksia, kaavioita ja varoituksia, jotka yhdessä tai erikseen käytettyinä välittävät tietoa tuotteen käyttäjille oikeista ja turvallisista toimintatavoista tuotteen elinjakson eri vaiheissa”. Käytän tässä tutkielmassa samaa määritelmää.

Käyttöohjeen pitää määritellä tuote selvästi, tunnistaa käyttäjätyyppi ja käyttäjän kyvyt ja määritellä tarvittaessa tuotteen käyttötarkoitus. Lisäksi käyttöohjeesta pitää ilmetä tuotteen oikea ja turvallinen käyttötapa sekä itse käytön että myös huollon ja ylläpidon kannalta. (SFS-opas 1998, 3.) Käyttöohjeessa tulee myös ennakoida tuotteen kohtuullinen väärinkäyttö (Mp.; Byrne 2010, 52.)

Saksaksi käyttöohjeelle ei ole yhtä ainoaa nimitystä, vaan käytössä on monta eri nimitystä, jotka on muodostettu määriteosilla *Gebrauchs-*, *Bedienungs-*, *Betriebs-*, *Benutzer-* ja yhdistetty ne perusosiin *Handbuch*, *Anweisung* ja *Anleitung*. Ihan miten tahansa näitä ei voi kuitenkaan yhdistää toisiinsa, sillä eri osat antavat erilaista tietoa tuotteesta. Esimerkiksi ydinvoimalan käytöstä kertova ohje voi olla nimeltään *Betriebshandbuch*, mutta ei *Gebrauchsanweisung*. (Schmitt 1999, 209.)

*Anweisung* tulee verbistä *anweisen* (ohjata, neuvoa, opastaa) (Korhonen 2008, 239). Tällaista opastusta voi antaa vain ylemmässä asemassa oleva henkilö alemmalleen, esimerkiksi esimies

työntekijälle tai vanhempi lapselle. Niinpä esimerkiksi *Betriebsanweisung* voidaan käyttää vain yrityksen sisällä, jolloin se on dokumentti, joka kertoo yrityksen tietyn työpaikan työtehtävien järjestyksestä. *Anweisung* ei voi olla tuotteen valmistajalta peräisin. (Transcom.)

*Anleitung* puolestaan tulee verbistä *anleiten*, joka tarkoittaa neuvomista ja opastamista (Korhonen 2008, 221): joku, joka jo osaa jonkin asian, neuvoo toista, joka ei vielä kyseistä asiaa osaa. *Anleitung* voidaan määritellä dokumentiksi, joka välittää tietoa tuotteen kanssa toimimisesta. Tässä dokumentissa tuotteen valmistaja ja käyttäjä kohtaavat. Tuotekuvaus ei kuitenkaan enää ole osa *Anleitungia*, sillä *Anleitung* ei välitä teoriaa, vaan opastaa. *Anleitung* on myös neutraali ilmaus, sillä se ei kerro, missä muodossa ohje julkaistaan. (Transcom.)

*Bedienungs*-määriteosalla alkava ohje, kuvaa nimensä (*bedienen*) mukaisesti käyttöä (Korhonen 2008, 350). Tähän verrattuna *Betriebs*-määriteosalla alkava ohje on paljon laajempi, sillä siinä kuvataan käytön lisäksi muun muassa myös tuotteen varastointia, korjaamista, puhdistusta ja hävittämistä. (Transcom.)

Nykyään käytetään myös englannista lainattua nimitystä *manual*. Tämä ilmaisu on hyvä siitä syystä, ettei se ota kantaa siihen, missä suhteessa tekstin tekijä ja vastaanottaja ovat toisiinsa ja millainen konkreettinen ulkomuoto ohjeella on. (Schmitt 1999, 209.)

Saksan kielessä termillä *Manual* tarkoitetaan niitä tuotedokumentaation osia, joissa tuotteen käyttäjää neuvotaan tuotteen käytössä (*Gebrauch, Bedienung, Betrieb*), kunnossapidossa ja korjaamisessa. Teksti on yleensä painettu paperille tai se on voitu kiinnittää suoraan tuotteeseen esimerkiksi tarralla. Myös käyttöohjetekstin lisääminen tuotteen oheen tiedostomuotona on mahdollista. Englannin kielessä esiintyvä *manual* on muodoltaan erilainen kuin saksan *Manual*. Englannin *manual* voi nimittäin tarkoittaa mitä vain yksittäisestä paperista moniosaisiin kirjoihin. (Schmitt 1999, 209.)

Termiä *Handbuch* voi käyttää vain sellaisesta dokumentaatiosta, joka on nidotun kirjan tai kierrekirjan muodossa. *Anweisung* tulee mahdolliseksi käyttöohjeen otsikoksi silloin, kun tekstin tekijä on määräävässä asiantuntija-asemassa suhteessa tekstin vastaanottajaan. *Anleitung* on sen sijaan neutraali ilmaisu ja se sopii hyvin maallikoille suunnattuihin ohjeisiin, kuten kodinkoneiden käyttöohjeisiin. (Schmitt 1999, 209.) Aineistossani saksankielisistä käyttöohjeista käytettiin nimityksiä *Gebrauchsanweisung* ja *Gebrauchsanleitung*, joista ensiksi mainittu oli yleisempi. Ehkä käyttämällä juuri *Gebrauchsanweisung*-nimitystä on haluttu korostaa ohjeiden antajan auktoriteettiasemaa, jotta ohjeita noudatettaisiin paremmin?

Aineistossani olevat kodinkoneiden käyttöohjeet kuuluvat kulutustavaroiden ohjeisiin. Danskan ym. (1996, 6) mukaan kulutustavaroiden käyttäjäkunta on laaja ja heterogeeninen. Kulutustavaroiden ohjeiden pääpaino on tuotteen käytössä, sillä näitä tuotteita harvemmin korjataan ja huolletaan itse. Ohjeiden ymmärrettävyyteen, varoituksiin ja turvallisuusohjeisiin pitää kiinnittää erityistä huomiota. (Mp.)

*Käyttäjän* voi määrittää henkilöksi, joka ”asentaa, käyttää, säätää, puhdistaa, huoltaa, korjaa, kuljettaa tai hävittää tuotetta” (Danska ym. 1996, 3). Tytti Suojanen, Kaisa Koskinen ja Tiina Tuominen (2012, 26–27) ovat pohtineet käyttäjän käsitettä laajemmaltakin kannalta. Käyttäjätermi on toisaalta hyvin yksipuolinen, sillä esimerkiksi tietokoneellakin tehdään montaa eri asiaa ja silti puhutaan vain tietokoneen käyttäjästä (Ovaska Aula & Majaranta 2005, 2). Danskan ym. määritelmässä käyttäjä selvästikin tekee paljon eri asioita ja määritelmään kuuluu olennaisesti käyttäjän vuorovaikutus tuotteen kanssa (Suojanen ym. 2012, 26).

Tässä tutkielmassa olen yhtenäistänyt eri teorioissa käytetyt käyttäjää lähellä olevat käsitteet kuten *lukija*, *oppija* ja *vastaanottaja*. Käytän niistä kaikista yhteistä nimitystä *käyttäjä*.

## 3 Hyvän käyttöohjeen piirteet

### 3.1 Lain ja asetusten vaikutus

Aineistoni kannalta keskeisimmät käyttöohjeita koskevat lait ja asetukset ovat Kuluttajaturvallisuuslaki (2011), Kuluttajansuojalaki (1978), Kielilaki (2003) ja Valtioneuvoston asetus koneiden turvallisuudesta (2008).

Valtioneuvoston asetuksessa koneiden turvallisuudesta (2008) koneella tarkoitetaan

toisiinsa liitettyjen osien tai komponenttien yhdistelmää, jossa on tai joka on tarkoitettu varustettavaksi muulla kuin välittömällä ihmis- tai eläinvoimalla toimivalla voimansiirtojärjestelmällä ja jossa ainakin yksi osa tai komponentti on liikkuva ja joka on kokoonpantu erityistä toimintoa varten.

Kuluttajaturvallisuuslaissa (2011) käytetään taasen termiä kulutustavara, jolla tarkoitetaan "sel-laista tavaraa, joka on tarkoitettu käytettäväksi tai jota olennaisessa määrin käytetään yksityiseen kulutukseen". Laista ja asetuksesta riippuen saatetaan käyttää myös muita termejä, joita käytän myös tässä luvussa. Termien määritelmät ovat erittäin laajat ja kattavat siten myös kodinkoneet, jotka kuuluvat aineistooni.

Tuotteen laillisuudesta Suomen markkinoilla vastaa suomalainen valmistaja, jakelija tai maahantuoja. Ulkomaiset valmistajat saattavat seurata vain tuotettaan koskevaa direktiiviä, eivätkä he osaa huomioida kansallisia erityisvaatimuksia kuten käyttöohjeen kieltä. Käyttöohjeen kielestä huolehtiminen jää silloin maahantuojalle tai vähittäismyyjälle. Kuluttajansuojalain mukaan vastuu tuotteesta on myyjällä. (Kuluttajavirasto, Turvallisuus- ja kemikaalivirasto, sosiaali- ja terveysministeriön työsuojeluosasto, 6.)

Suomessa monet lait ja asetukset velvoittavat toimittamaan käyttöohjeen suomeksi ja ruotsiksi tuotteen ohessa. Muun muassa kuluttajaturvallisuuslaki (2011) 9 § määrää, että tarpeelliset tiedot tuotteen turvallisesta käytöstä on toimitettava tuotteen mukana, ja tiedot pitää antaa selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla. Kuluttajansuojalain (1978) 5 luvun 12 a § edellyttää, että käyttäjälle luovutetaan sellaiset ohjeet, ”jotka ovat tarpeen tavarantoimituksen asentamista, kokoonpanoa, käyttöä, hoitoa tai säilytystä varten”. Koneiden turvallisuudesta annetun valtioneuvoston asetuksen (2008) 11 §:ssä edellytetään Suomessa markkinoille luovutettaville koneille suomen- ja ruotsinkielisiä käyttöohjeita.

Myös kielilain (2003) 34 §:n mukaan tuotteen erilaiset tiedot ja käyttöohjeet on annettava yksikielisessä kunnassa ainakin kunnan kielellä ja kaksikielisessä kunnassa ainakin sekä

suomeksi että ruotsiksi. Valtioneuvoston asetus kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista (2004) edellyttää, että kuluttajalle annetaan riittävät ohjeet, jotta kulutustavaran käyttäminen on turvallista. Asetuksessa säädetään, että tuotteen mukana toimitettavat ohjeet ovat suomeksi ja ruotsiksi. (Valtioneuvoston asetus kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista 2004.) Suosituksena on tehdä joka kielellä erilliset ohjeet, tai jos se ei ole mahdollista, erikieliset osat tulisi erottaa toisistaan selvästi (SFS-opas 1998, 7).

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2006/42/EY ja valtioneuvoston asetus koneiden turvallisuudesta (2008) velvoittavat merkitsemään koneen CE-vaatimustenmukaisuusmerkinnällä ennen kuin se pääsee markkinoille. CE-merkinnällä valmistaja takaa viranomaisille, maahantuojille ja myyjille, että kone vastaa Euroopan unionin sille asettamia vaatimuksia.

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2006/42/EY antaa ohjeet käyttöohjeiden laatimiseen. Käyttöohjeet pitää laatia siinä mainittujen periaatteiden mukaisesti, joista tärkeimmät ovat:

- Ohjeet on laadittava yhdellä tai useammalla yhteisön virallisella kielellä. Valmistajan tai tämän valtuutetun edustajan tarkistamassa yhdessä tai useammassa kielitoisinnossa on oltava maininta "alkuperäiset ohjeet".

- Jos "alkuperäisiä ohjeita" ei ole saatavana sen maan yhdellä tai useammalla virallisella kielellä, jossa konetta on määrä käyttää, valmistajan tai tämän valtuutetun edustajan tai koneen kyseiselle kielialueelle tuovan henkilön on tehtävä ohjeista käännös kyseiselle yhdelle tai useammalle kielelle. Näissä käännöksissä on oltava maininta "alkuperäisten ohjeiden käännös".

- Ohjeissa on otettava huomioon paitsi koneen tarkoitettu käyttö myös sen kohtuudella ennakoitavissa oleva väärinkäyttö.

- Ohjeissa on huomioitava käyttäjien sellainen yleinen koulutustaso ja harkintakyky, mitä käyttäjiltä voidaan edellyttää. Tämä on huomioitava myös ohjeen ulkoasussa ja sanamuodossa.

Direktiivissä määrätään, että jokaisessa ohjekirjassa on tarvittaessa oltava vähintään seuraavat tiedot:

- valmistajan ja tämän valtuutetun edustajan toiminimi ja täydellinen osoite;

- koneen kuvaus

- EY-vaatimustenmukaisuusvakuutus

- piirustukset, kaaviot, kuvaukset ja selitykset, jotka ovat koneen käytön, huollon ja korjauksen sekä sen oikean toiminnan tarkistamisen kannalta tarpeelliset;

- kuvaus työskentelypaikasta ja koneen tarkoituksenmukaisesta käytöstä;

- varoitukset koneen kielletyistä käyttötavoista

- Ohjeet koneen asennuksesta, kokoonpanosta, kytkennästä, käyttöönotosta, käytöstä, suojaustoimenpiteistä, koneen kuljetuksesta, käsittelystä, kunnossapidosta, varastoinnista ja ohjeet onnettomuus- tai rikkoutumistilanteessa.

Nämä ohjeet koskevat käyttöohjeita niin Suomessa kuin Saksassakin. Direktiivissä määrätään valmistaja, tämän valtuutettu edustaja tai koneen kyseiselle kielialueelle tuova henkilö tekemään myös käännös tarvittavalle kielelle.

On luontevaa, että tuotteen valmistaja laatii myös alkuperäiset ohjeet, sillä hän tuntee tuotteen parhaiten. Jotta käyttöohjeesta tulee hyvä, sen laatijan pitää tuntea tuotteen käyttötarkoitus ja tekniset tiedot sekä kartoittaa mahdolliset riskit tuotteen käytössä. (Kuluttajavirasto ym., 7.)

Hyvä käyttöohje on helppolukuinen ja ymmärrettävä. Käytännön tasolla tähän päästään esittämällä tieto yksinkertaisesti ja ymmärrettävästi, välttämällä erikoisalojen termejä, selittämällä käytetyt erikoistermit, käyttämällä yksiselitteistä kieltä ja termejä sekä käyttämällä lyhyitä ja yksinkertaisia lauseita. Lisäksi kannattaa suosia aktiivimuotoisia verbejä, sisällyttää virkkeeseen vain yksi asia ja välttää turhia ohjeita. Laitteen kullekin mallille on hyvä tehdä oma käyttöohje. (Kuluttajavirasto ym., 7.)

Käyttöohjeen asettelun on oltava selkeä ja ohjeessa voi käyttää eri värejä, kontrasteja, kirjaisinkokoja ja -tyylejä sekä kuvitusta (Kuluttajavirasto ym., 7). Värejä on syytä käyttää toimivasti, järjestelmällisesti ja johdonmukaisesti sekä erityisesti silloin, kun värin avulla merkitty painike tms. pitää tunnistaa nopeasti. Värien käyttö ei kuitenkaan saa koskaan olla ainoa keino, jolla ohjeen voi ymmärtää, sillä osalla ihmisistä on vaikeuksia värien erottamisessa toisistaan. (SFS-opas 1998, 6.)

Saksassa Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2006/42/EY lisäksi käyttöohjeiden muotoon ja sisältöön vaikuttaa *Gesetz über die Bereitstellung von Produkten auf dem Markt* (2011) (laki tuoteturvallisuudesta), joka velvoittaa antamaan laitteen mukana saksankielisen käyttöohjeen.

### **3.2 Käyttöohjeen rakenne**

Tekstin järjestyksen eli ohjeen tekstirakenteen pitää noudattaa tiedonvälityksen periaatteita. Näiden periaatteiden mukaan tuotteen käytön todennäköisenä etenemisjärjestyksenä voi pitää ohjetta "Lue ensin, toimi sitten", jonka mukaan ohjeen pitää edetä vaihe vaiheelta loogisesti. Käyttöohjeessa tulee ensin kuvata laitteen normaalit toiminnot ja vasta sen jälkeen opastaa monimutkaisemmissa toiminnoissa. (SFS-opas 1998, 6–7.)

Käyttöohjeen makrorakenne on muotoutunut ajan kuluessa tietyn muotoiseksi, sillä rakenne vaikuttaa myönteisesti siihen, että tekstit täyttävät mahdollisimman hyvin tekstilajinsa

viestinnällisen tehtävän. Kun rakenne vastaa käyttäjän odotuksia, kyseinen tekstilaji aktivoituu käyttäjän muistissa, kunhan tekstilaji on käyttäjälle tuttu. Mitä paremmin tekstin rakenne vastaa tekstilajille tyypillistä muotoa, sitä helpompi käyttäjän on jäsentää vastaanottamaansa tietoa. (Göpferich 1998, 101–102.) Göpferich (mp.) on hahmotellut käyttöohjeen makrorakenteen. Siihen kuuluvat seuraavat osat:

- nimiölehti/alkulehdet\*
- sisällysluettelo
- lyhenneluettelo
- turvallisuusohjeet/ohjeet hätätilanteen varalle\*
- kuljetus/käsittely/varastointi
- tuotokuvaus (määräystenmukainen ja kielletty käyttö, vaatimustenmukaisuustodistus jne.)\*
- asennus/käyttöönotto (paketin purkaminen, paikoilleen asettaminen/asennus?, kiinniliittäminen? jne.)\*
- käyttö/toiminta\*
- huolto/hoido/kunnossapito\*
- vikojen korjaus
- käytöstä poistaminen/ purkaminen/hävittäminen
- korjaus
- vikojen korjaustaulukko
- sanasto
- hakusanaluettelo

Luettelossa tähdellä merkittyjen osien tulee olla käyttöohjeessa, muut osat ovat valinnaisia. Göpferich (1998, 101–102) huomauttaa, että valinnaisiksi merkityt osat ovat tarpeen vain tietynlaisissa käyttöohjeissa, esimerkiksi sisällysluettelo, sanasto ja hakusanaluettelo tarvitaan vain pitkissä käyttöohjeissa.

Myös Byrne (2010, 78) painottaa rakenteen merkitystä sen suhteen, miten ohjeen käyttö onnistuu. Käyttöohjeen rakenne voi määräytyä esimerkiksi tuotteen luonteen tai vastaanottajien taustan mukaan. Byrne esittää neljä eri tapaa, miten käyttöohjeen rakenteen voi jäsentää. Kronologista järjestystä voi käyttää esimerkiksi kuvailemaan eri vaiheita askel askeleelta. Yleisestä yksityiskohtaiseen etenevä tapa sopii kuvailemaan taustatietoja ja esivalmistelussa tarvittavia tietoja ennen kuin siirrytään askel askeleelta -vaiheeseen. Ongelma-metodi-ratkaisu esittää tilanteen vaatiman informaation ja tarvittavat toimenpiteet sen ratkaisemiseksi. Viimeistä syyseuraus-tapaa voi käyttää yhdessä edellisen tavan kanssa esimerkiksi kuvailemaan tuotteen osia. (Mp.)

Suomen standardisoimisliitto (SFS-opas 1998, 8) neuvoo lisäämään sisällys- tai asialuettelon yli neljäsvuusiin ohjeisiin. Samoin jos ohjeet ovat monimutkaiset tai pitkät, on niihin hyvä liittää aakkosellinen hakusanaluettelo (mp.). Myös Danska ym. (1996, 9) ovat samoilla linjoilla sisällys- ja asialuettelon ja aakkosellisen hakusanaluettelon lisäämisen tarpeellisuudesta

käyttöohjeissa. Lisäksi he mainitsevat tiivistetyn pikaohjeen tarpeellisuuden pitkissä ohjeissa. Rakenteeltaan ohjeiden tulee heidän mukaansa olla mahdollisuuksien mukaan lyhyitä, yksinkertaisia ja selkeitä. Lisäksi ohje tulee jaotella hallittavan kokosiin osiin ja esitysjärjestyksen on oltava looginen. (Mp.)

Nimiölehden tulee sisältää vähintään seuraavat tiedot:

- tuotteen tarkka nimi, tarvittaessa mallin ja tyyppin numero
- ohjeen tyyppi, mallin numero, tarkastusnumero, tarvittaessa tilausnumero
- valmistaja nimi ja osoite sekä yhteyshenkilön tiedot, jos ne on annettu
- CE-merkintä, mikäli se on annettu
- neuvo siitä, että ohje sisältää tärkeää tietoa tuotteen turvallisesta, oikeasta ja taloudellisesta käytöstä ja siksi ohjetta tulee ehdottomasti noudattaa. Tässä kohden tulee myös viitata itse tuotteeseen.
- Copyright-merkintä
- tuotteen maininnan yhteydessä maininta tuotteen tavaramerkkiin liitetyistä yrityksistä.

(Göpferich 1998, 103–104.)

Sisällysluettelon voi tehdä kahdella eri tavalla. Ensimmäinen tapa sopii erityisesti lyhyemmille ohjeille. Siinä listataan lukujen otsikot ja alaotsikot ja numeroidaan ne desimaalijärjestykseen, esimerkiksi 1.3 Käyttöönotto. Toinen tapa on tehdä otsikoiden alle ikään kuin oma sisällysluettelonsa, mikä sopii erityisen pitkille käyttöohjeille. Alaotsikon saa laittaa sisällysluetteloon vain silloin kun alaotsikoita on vähintään kaksi saman yläotsikon alla. Otsikot voi lihavoida tai niissä voi käyttää tavallista suurempaa kirjaisinkokoa, jotta ne erottuvat. Otsikoiden hierarkiaa voi korostaa esimerkiksi muuttamalla rivinväliä. Jokaisen otsikon perässä on oltava sivunumero, jolta kyseinen luku alkaa. Otsikon ja sivunumeron väliin on mielekästä laittaa pisteitä rivissä, jolloin oikeat sivunumerot löytyvät helposti. (Göpferich 1998, 104–106.)

Sisällysluettelon otsikoiden valinnassa on syytä kiinnittää huomiota kysymyksiin, joita käyttäjä miettii ja joihin hän etsii vastausta käyttöohjeesta. Otsikot voi kirjoittaa laitetta painottaen, jolloin otsikkoina on esimerkiksi laitteen toimintojen nimiä. Jos laitetta ei tunne, on tällaisesta sisällysluettelosta hankala löytää etsimäänsä. Toinen tapa on tehdä laitteen käytöstä tai toiminnasta liikkeelle lähtevä otsikointi, joka vastaa käyttäjän kysymyksiin ja jota on helppo käyttää ensimmäiselläkin kerralla. (Göpferich 1998, 104–106.) Tämän mallin otsikoissa näyttäisi olevan usein jokin verbi, esimerkiksi *laitteen käynnistäminen*.

Laitetta painottava otsikointitapa ei kuitenkaan aina ole huono, vaan sitä voi käyttää esimerkiksi silloin, kun käyttöohje on suunnattu ammattilaisille, jotka ovat vaikka jo käyttäneet laitteen aiempia versioita. Riippuu siis käyttäjien tarpeista, millaista otsikointitapaa kannattaa käyttää. (Göpferich 1998, 104–106.)

### 3.3 Käyttöohjeen kielelle asettamat vaatimukset

#### 3.3.1 Suomi

SFS-opas (1998, 7) suosittelee käyttämään ohjeissa aktiivisia passiivien sijasta ja käskymuotoa enemmän kuin lievempiä ilmaisuja. Lisäksi toimintaverbit, kuten *käytä*, *pidä*, *vältä*, ovat parempia kuin abstraktit substantiivit *käyttäminen* ja *välttäminen*. Käyttäjää on myös hyvä puhutella suoraan sen sijaan, että ehdottelisi eri toimintatapoja. (Mp.)

Jos tuotteen jakelumaassa on esimerkiksi kaksi virallista kieltä, saattaa laitteessa itsessään olevien ohjeiden sijoittelussa tulla ongelmia tilan puutteen takia. Aina ei laitteen valmistushetkellä edes tiedetä, missä kaikkialla laitetta tullaan myymään. Tilanpuute voidaan ratkaista käyttämällä graafisia tunnuksia tai numeroita, kun edellytetään että käyttäjät ymmärtävät ne. Tunnuksien ja numeroiden merkitykset pitää selittää tekstissä asianomaisella kielellä (kielillä). Vaihtoehtoisesti ne voidaan selittää myös kansainvälisesti hyväksytyillä sanoilla tai lyhenteillä, kuten *MIN.*, *MAX.* ja *STOP.* (SFS-opas 1998, 7.)

Samaan aikaan luettavaksi tarkoitetut tekstit ja kuvat on hyvä sijoittaa rinnakkain. Tarvittaessa kuvat on liitettävä erikseen jokaiseen erikieliseen tekstiin. Kuvatekstien ja siihen viittaavan tekstin tulee olla samaa kieltä. (SFS-opas 1998, 7.)

#### 3.3.2 Saksa

Saksan kielessä ohjeiden ja kieltojen ilmaisemiseen sopivia keinoja ovat imperatiivi ja imperatiivinen infinitiivi. Imperatiivissa käytetään persoonapronominina esimerkiksi *Sie*, jolloin käyttäjää puhutellaan suoraan. (Göpferich 1998, 149.) Suoraan puhuttelu on hyvä asia siksi, että käyttäjään kiinnitetään suoraan huomiota, mikä lisää motivaatiota (ks. luku 3). Haittapuolena on, että kyseinen pronomini pitää toistaa aina uudelleen erityisesti sellaisessa kohdassa, jossa annetaan ohjeita askel askeleelta. Imperatiivinen infinitiivi on siten kielen kannalta ekologisempi vaihtoehto ja siksi sitä käytetäänkin usein ohjeissa, esimerkiksi juuri ammattilaisille suunnatuissa käyttöohjeissa. Sen sijaan testit ovat osoittaneet, että maallikoille suunnatuissa käyttöohjeissa saadaan parhaimmat tulokset käyttämällä molempia kielen muotoja: ensin imperatiivia, joka luo käyttäjään henkilökohtaisen suhteen, ja sitten askel askeleelta kuvatuissa ohjeissa imperatiivista infinitiiviä. (Mp.)

Kieltojen ja varoitusten yhteydessä imperatiivinen infinitiivi on imperatiivia vahvempi ilmaus. Vaikutusta voi vielä korostaa adverbeilla *niemals* ja *keinesfalls*. Tämän voi huomata

Göpferichin antamista esimerkeistä. Ensimmäisen esimerkin sanamuoto on vielä melko neutraali: "*Öffnen Sie das Gehäuse nicht*". Toinen esimerkkilause on jämäkempi: "*Das Gehäuse nicht öffnen*". Ja kolmas lause on tiukin: "*Gehäuse keinesfalls öffnen*". (Göpferich 1998, 149–150.)

Käyttöohjeissa on erityisen tärkeää erottaa sellaiset ohjeet, joita tulee ehdottomasti noudattaa ja sellaiset neuvot, joiden noudattamatta jättämisestä ei seuraa suoraan vaaraa käyttäjälle tai tuotteelle. Viimeksi mainittujen kaltaisiin suosituksiin ja neuvoihin voi käyttää rakenteita *es empfiehlt sich, es ist empfehlenswert/ratsam* ja *wir empfehlen*. (Göpferich 1998, 150.)

Saksan kielessä kielelliset keinot, joita käyttöohjeissa tulisi välttää, ovat velvollisuutta ilmaisevat modaaliverbit, man-pronominin, zu- ja sein-infinitiivi sekä passiivi. Modaaliverbeistä *müssen* ja *sollen* vaikuttavat erittäin autoritäärisiltä ja ilmaisevat pakkoa. Se ei ole tarkoituksenmukaista teksteissä, joilla on kommunikatiivinen funktio. Käyttäjän tarkoituksena on saada neuvoja, eikä tulla pakotetuksi mihinkään. Jos modaaliverbejä käytetään vielä passiivissa, jää epäselväksi kuka on tekijä. (Göpferich 1998, 150.)

Man-pronominin vaikuttaa käyttö- ja ruokaohjeissa vanhentuneelta ja siksi sitä ei enää suositella käytettäväksi. Zu- ja sein-infinitiivi kuuluvat tiiviisti vältettävään viranomaiskieleen, joten niitä on kommunikatiivisen funktion takia vältettävä. Näissä infinitiivimuodoissa esiintyvä passiivi hankaloittaa myös tekijän tunnistamista. Passiivista voidaan teknisissä teksteissä käyttää jonkin asian kuvaamisessa. Persoonatonta passiivista ei kuitenkaan selvästi tunnista ohjeeksi, joten sitä on parempi välttää. (Göpferich 1998, 151.)

Samaan hierarkiatasoon kuuluvat otsikot tulisi olla kieliopilliselta rakenteeltaan samassa muodossa, esimerkiksi verbi infinitiivissä (Göpferich 1998, 107). Varoitustekstien kielen on hyvä olla aktiivimuodossa ja saksan kielessä imperatiivisessa infinitiivissä. Tekstissä on pyrittävä niukkuuteen ja vältettävä pronomineja, apuverbejä ja saksan tapauksessa myös artikkeleja. Kielen on oltava helposti ymmärrettävää ja substantiivien ja verbien ilmaisuvoimaisia ja täsmällisiä. (Mts. 387.)

### **3.4 Varoitusmerkinnät ja turvallisuusohjeet**

Turvallisuusohjeissa on hyvä käyttää helposti luettavissa olevaa kirjaintyyppiä (Göpferich 1998, 389). Kirjainten koon on myös oltava niin suurta kuin käytännön kannalta on mahdollista. Painetun käyttöohjeen yhtäjaksoisen tekstiosan kirjaintyyppin tulee olla 3,2 – 5,6 mm ja ohjeen

otsikoiden sekä tuotteeseen kiinnitettyjen ohjeiden kirjainkoon on oltava noin 4 mm lukuetaisyysriippuen. (SFS-opas 1998, 5.)

Varoitusteksti voi olla mustalla valkoisella taustalla tai päinvastoin. *Huomio* ja *vaara* pitää kirjoittaa vähintään puolet isommalla kirjaisinkoolla kuin muu teksti. Graafiset kaaviot on hyvä esittää mustalla värillä valkoisella pohjalla. (Göpferich 1998, 389.)

SFS-oppaassa viitataan kansainvälisen standardisoimisliiton oppaaseen (ISO/IEC Guide 51) vuodelta 1990, jonka mukaan käyttäjää varoittavien ohjeiden tulee olla seuraavassa järjestyksessä ja isoilla kirjaimilla. Suurinta vaaraa merkitään avainsanalla *VAARA*. Kohtalainen vaara ilmaistaan avainsanalla *VAROITUS* ja pieni vaara *HUOMIO*. (SFS-opas 1998, 9.)

Saksassa VDI:n (Verein Deutscher Ingenieure) direktiivissä 4500 avainsanalla *GEFAHR* varoitetaan ihmiseen kohdistuvasta vaarasta, kuten hengen- ja loukkaantumisvaarasta ja terveyteen liittyvästä riskistä. Sanaa *ACHTUNG* taas käytetään tavaravahingoista ja pienestä loukkaantumisriskistä. Vaaraa toimintahäiriöistä, joista ei aiheudu riskiä tavaravahingoista tai loukkaantumisesta, merkitään avainsanalla *WICHTIG*. (Verein Deutscher Ingenieure 2009.)

## 4 Motivointi

### 4.1 Motivaatio

Psykologiassa motivaatiosta on tehty monta erilaista teoriaa. Ihmisen biologiseen olemukseen keskittyvissä teorioissa motivaatio yhdistetään tarpeisiin. Tarpeita ihminen ei voi itse valita, mutta ne voi tiedostaa. Motivaatio vastaa Malmbergin ja Littlen mukaan (2002, 128) kysymykseen, miksi ihminen asettaa tietynlaisia tavoitteita. Ihminen alkaa käyttäytyä motivoituneesti, kun ympäristössä on jokin asia, mikä tyydyttää tietyn tarpeen. (Mp.) Tässä tutkielmassa motivaatiolla tarkoitetaan erityisesti sitä voimaa, mikä saa yksilön toimimaan.

Motivaatio voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen motivaatioon. Sisäisesti motivoitunut ihminen tavoittelee itse haluamiaan asioita. Tällaiseen motivaatioon kuuluu uteliaisuus, spontaanisuus ja kiinnostus ilman ulkoisia palkkioita. Sitä vastoin ulkoisesti motivoituneelle ihmiselle palkkiot, suosio, hyväksyntä ja rangaistusten välttäminen ovat tärkeitä. Ulkoisesti motivoitunut ihminen toimii muiden ihmisten haluamisten perusteella. (Malmberg & Little 2002, 129.)

Käyttöohjeen kontekstissa käyttäjä on ulkoisesti motivoitunut, sillä hän tavoittelee ulkoista palkkiota eli taitoa käyttää käyttöohjeessa kuvattua laitetta, ja toimii sen saavuttaakseen käyttöohjeen laatijan tarkoittamalla tavalla. Toisaalta käyttäjän toiminnassa voidaan nähdä myös sisäisen motivaation vaikutteita, kun häntä ohjaa oma sisäinen tarve valmistaa esimerkiksi ruokaa liedellä.

Tässä esimerkissä käyttöohjeen lukeminen on osa toissijaista tarvetta, lieden asentamista, jonka avulla päästään varsinaiseen tavoitteeseen eli ruoan valmistamiseen. Käyttöohjeiden käyttö noudattaa luultavasti yleisesti samaa kaavaa, sillä harvoinpa käyttöohjeiden toimintoja suoritetaan niiden itsensä vuoksi, vain tekemisen ilosta.

Käyttöohjetta noudattava henkilö käyttää siis sekä sisäistä että ulkoista motivaatiota hyväkseen päästäkseen tavoitteeseensa. Sisäistä motivaatiota seuraa ulkoinen motivaatio, joka on näistä kahdesta tämän tutkimuksen kannalta merkittävämpi. Siihen voidaan todennäköisesti vaikuttaa motivoivilla elementeillä, koska palkkiot, hyväksyntä ja rangaistusten välttäminen ovat ulkoisesti motivoituneelle käyttäjälle tärkeitä. Käyttöohjeissa voidaan esimerkiksi käyttäjälle antaa lukemisneuvoiksi uhkauksia ja palkkioita (Steehouder 1997, 86). Jos käyttäjä ei lue ohjetta tai toimi sen mukaan, voi toiminnasta seurata jotakin vahinkoa (rangaistus). Samoin toimimalla oikein ohjeen mukaan käyttäjä voi saada aikaan jonkin positiivisen ja itselleen

hyödyllisen asian, esimerkiksi laite voi toimia paremmin ja tehokkaammin ja sen käyttöikä voi pidentyä (palkkio).

## 4.2 Motivoinnin merkitys

Tässä luvussa esittelen tutkijoiden kehittämiä erilaisia keinoja motivoida käyttäjää. Esittelen laajemmin erilaisia motivointitapoja havainnollistaakseni eri keinoja käyttäjän motivoimiseksi, koska juuri käyttöohjeen käyttäjien motivointiin keskittyvää tutkimusta on tehty vasta melko vähän. Aineistoni pohjalta valitsen esittelemistäni motivointikeinoista käyttöohjeen kontekstiin sopivimmat.

Monet käyttöohjeet ovat niin sekavasti kirjoitettuja ja epämiellyttäviä, ettei kukaan halua lukea niitä. Hyvät käyttöohjeet saavat käyttäjän sen sijaan lukemaan ohjeet. (Schriver 1997, 23.) Nykyään ohjeisiin on luullakseni kiinnitetty jo enemmän huomiota, ainakin monet lukemani käyttöohjeet ovat varsin selkeitä, joskin parannettavaakin varmasti vielä löytyy.

Useimmat ihmiset päättävät lukea käyttöohjeen ja jatkaa lukemista vain siksi, että he uskovat hyötyvänsä siitä jotenkin, eivätkä voi saada samaa tietoa jollakin helpommalla tavalla. Jotta käyttäjä vakuuttuisi siitä, että käyttöohje kannattaa ottaa huomioon, käyttöohje kannattaa muotoilla tietyllä tavalla. Visuaalisesti käyttöohje pitää rakentaa niin, että kiireisen lukijan huomio kiinnittyy pääkohtiin. Sekä visuaalisen että verbaalisen kielen täytyy kytkeytyä lukijan tietoihin ja taitoihin, kokemuksiin, käsityksiin ja arvoihin. (Schriver 1997, 166.) Käyttöohjeen pitää siis olla sopivan tasoinen käyttäjälleen.

Käyttöohjeen lukemattomuuden syynä saattaa olla myös se, että toisten laitteiden käyttöä pidetään helpompana kuin toisten, jolloin helppokäyttöisiä laitteita ajatellaan pystyttävän käyttämään ilman ohjeita (Schriver 1997, 215). Ihmisten huonot kokemukset käyttöohjeista vaikuttavat kaikkiin käyttöohjeisiin, joita he käyttävät ja tulevat käyttämään, sillä ihmiset yleistävät huonot kokemuksensa (mts, 224–227). Tällaisessa tilanteessa yksi käyttöohjeen tärkeimmistä tehtävistä on motivoida käyttäjää ja saada hänet tuntemaan, että käyttöohjeen lukeminen ja seuraaminen on kannattavaa ja hyödyllistä. Byrne (2010, 64) esittää, että tällaista motivointia voivat olla myös niin sanotut *For Dummies* -kirjat, jotka on tehty käyttäjille, jotka mieltävät tavalliset ohjeet liian vaikeiksi.

Ainakin tällaisella yksinkertaistetulla kirjalla voi olla käyttöohjeen aihealueesta riippuen hyvä aloittaa, jos tavallinen käyttöohje tuntuu liian hankalalta. Suomessa ei juurikaan jaeta erillisiä

yksinkertaistettuja käyttöohjeita tavallisten käyttöohjeiden ohessa. Sen sijaan toisinaan näkee käytettävän pikaoppaita, jotka toisaalta palvelevat kiireistä käyttäjää. Mutta miksei niitä voisi käyttää myös alkuun helpottamaan käyttäjän tutustumista uuteen laitteeseen? Kuitenkaan pelkästään pikaoppaan varaan ei välttämättä kannata jättäytyä, sillä ei ole takeita siitä, että se sisältäisi kaiken käytön kannalta oleellisen tiedon. Pikaopas saattaisi silti motivoida käyttäjää lukemaan myös varsinaisen käyttöohjeen, kun pikaoppaan lukeminen olisi ensin sujunut onnistuneesti. Aineistostani ei löytynyt yhtään pikaopasta, mutta ajatus siitä motivaation lisäämisessä on mielenkiintoinen.

Byrnen (2010, 52) mukaan käyttöohjeen perimmäisenä tarkoituksena on taata käyttäjän turvallisuus. Jos käyttöohjetta ei noudateta tai sitä ei lueta kunnolla, tätä tavoitetta on hankala saavuttaa. Mielestäni käyttöohjeen tarkoituksena on myös opastaa käyttäjää käyttämään laitetta oikein ja siten myös turvallisesti, jolloin turvallisuus on seurausta laitteen oikeasta käytöstä. Byrne (mts., 64) mainitsee kuitenkin, että käyttöohjeita lukevilla ihmisillä ei itse asiassa useinkaan ole velvollisuutta seurata ohjeen neuvoja. He eivät välttämättä edes halua lukea käyttöohjetta (mp.). Ihmiset myös voivat päättää olla lukematta käyttöohjetta, vaikka he tarvitsisivat sen tietoja ja siitä olisi heille hyötyä (Redish 1993, 16).

Koska ohjeen lukeminen mielletään vaikeaksi, on tärkeää selittää käyttäjälle käyttöohjeen ja sen sisältämien ohjeiden tärkeys (Byrne 2010, 64). Se ei kuitenkaan yksin riitä motivoimaan käyttäjää lukusuorituksen aikana. Jos käyttöohje on esimerkiksi rakenteeltaan, kieleltään tai ulkoasultaan epäselvä, monet käyttäjät luovuttavat kesken lukemisen (Redish 1993,16).

Käyttäjän motivointi liittyy läheisesti käytettävyyden käsitteeseen, jolla viitataan siihen, kuinka sujuvaa tuotteen käyttäminen on (Kuutti 2003, 13). Kun tuotteen käytettävyys on hyvä, virheitä sattuu aiempaa vähemmän ja käyttäjä viihtyy roolissaan (Ovaska ym. 2005, 14). Viihtyessään käyttäjällä on halu jatkaa ja hän on siten myös motivoitunut.

### **4.3 Motivoinnin taustaa**

Suomen standardisoimisliitto ry:n oppaassa (SFS-opas 1998, 6) sanotaan, että monimutkaisten toimintamenetelmien ollessa kyseessä ohjeiden pitäisi rohkaista käyttäjää tuotteen oikean ja turvallisen käytön varmistamiseksi. Ajatuksen voinee laajentaa koskemaan kaikenlaisia käyttöohjeita, sillä käyttäjän rohkaiseminen on yksi motivointikeinoista, jolla käyttäjä saadaan todennäköisemmin lukemaan käyttöohje loppuun ja siten käyttämään tuotetta oikein ja turvallisesti.

Göpferich (1998, 226–227) esittelee lyhyesti tärkeitä tekstin työstämisen prosessia oppimispsykologian kautta selittäviä teorioita ja viittaa niillä Norbert Groebenin (1982)<sup>1</sup> *Verständlichkeitskonstrukt*-teoriaan ja niin kutsuttuun *Hamburger Verständlichkeitskonzeptiin*, jonka kehittäjiä olivat psykologit Inghard Langer, Friedemann Schulz von Thun ja Reinhard Tausch. Nämä teoriat tutkivat erityisesti tekstin ymmärrettävyyttä ja niissä molemmissa päädyttiin tulokseen, että motivoivat virikkeet ovat yksi tekstin ymmärrettävyyteen vaikuttavista neljästä tekijästä. (Göpferich 1998, 226–227.)

Göpferich (1998, 235) toteaa Langerin ym. (1993)<sup>2</sup> lähtökohtana olleen, että tekstin ymmärrettävyyden maksimoinnilla käyttäjä saadaan muistamaan asiat paremmin. Göpferich (mp.) viittaa myös Groebenin (1982)<sup>1</sup> testihenkilöillä tehtyyn tutkimukseen, jonka mukaan kannattaa tavoitella enemmänkin kolmesta ymmärrettävyydestä keskimäistä. Nimittäin, jos teksti on ymmärrettävyydestään käyttäjälle liian helppo ja siten myös pitkästyttävä, vaikuttaa se negatiivisesti lukijan motivaatioon. (Göpferich 1998, 235.) Mielestäni käyttöohjeiden osalta tekstin kuuluukin olla ymmärrettävyydeltään niin helppo kuin mahdollista, ettei virheellisiä tulkintoja pääse syntymään.

Motivoivien elementtien lisääminen pitkittää usein tekstiä, mikä on ristiriitaista käyttöohjeilta vaaditun kielen ekonomisuuden kannalta. Mutta myös tekniikan alalla on mahdollista välttää kuivaa ja tylsää kerrontaa ja esittää asiasisältö virikkeisesti, piristävästi ja jännittävästi. (Göpferich 1998, 246.)

Erytyisesti maallikoille suunnattujen käyttöohjeiden lukumotivaatiota voidaan parantaa huomioimalla käyttäjä. Tämä tapahtuu esimerkiksi käyttämällä sinä- tai me-muotoa passiivin sijasta. (Göpferich 1998, 246.) Lauseen *Tässä luvussa käsitellään uunin puhdistusta* sijaan suositeltavampia muotoja ovat *Tässä luvussa opimme puhdistamaan uunin* ja *Tässä luvussa opit, miten uuni puhdistetaan*.

Göpferich (1998, 246) esittää mahdollisiksi motivaation lisäämiskeinoiksi havainnollisia esimerkkejä, persoonallista tyyliä, avointen ongelmien näyttämistä ja huumoria, kuten anekdootteja, vitsejä ja sarjakuvia. Lisäksi hän mainitsee elävän sanaston eli metaforien, vertailujen

---

<sup>1</sup> Groeben, Norbert 1982. *Leserpsychologie: Textverständnis – Textverständlichkeit*. Münster, Aschendorff (Göpferich 1998, 460).

<sup>2</sup> Langer, Inghard, Schulz von Thun, Friedemann & Tausch, Reinhard 1993. *Sich verständlich ausdrücken*. Ernst Reinhard. München, Basel. 5. paranneltu painos (Göpferich 1998, 486).

ja analogian käytön. (Mp.) Myös Loorbach ym. (2006, 179) ehdottavat termien yleiskielistämistä, esimerkkejä, metaforia ja anekdootteja.

Loorbach ym. (2006) toteaa Goodwiniin (1991)<sup>3</sup> viitaten, että on kaksi strategiaa, joilla käyttäjää voidaan motivoida suoraan. Ensimmäinen niistä on ekfraasi, joka tarkoittaa aikalisän ottamista motivoivan oppaan kerronnan keskellä, jotta käyttäjät motivoituisivat ajattelemalla, mitä he ovat jo saavuttaneet, ja mitä on vielä tulossa. Esimerkiksi käyttäjälle voidaan kertoa, että luettuasi kappaleet 4 ja 5 osaat käyttää puhelimen kaikkia soittotoimintoja. (Loorbach ym. 2006, 180.)

Toinen strategia on myöhäinen ajastus, joka tarkoittaa tietyn toiminnan tulosten, kuten vaikutusten ja hyötyjen, kuvailua, ennen ohjeen antamista. Loorbachin ym. 2006 tutkimuksessa tämä strategia yhdistettiin yleensä muiden motivoivien elementtien kanssa. Esimerkiksi: Haluaisitko pitää kättesi vapaina, jotta voisit tehdä muistiinpanoja tai etsiä jonkun tiedon kirjasta? Siinä tapauksessa voit soittaa handsfreen avulla. (Loorbach ym. 2006, 180.)

#### **4.4 John M. Kellerin malli motivointikeinoista**

John M. Keller (1983) on luonut useisiin motivointiteorioihin perustuvan mallin, jonka tarkoituksena on antaa melko suora malli motivaation lisäämisstrategioista, helpottaa motivaation teorian, strategioiden ja ohjesuunnittelun yhteenliittämistä ja antaa ratkaisumalleja motivaatio-ongelmiin. Mallissa on neljä motivaation osatekijää: mielenkiinto (*interest*), merkitys (*relevance*), odotukset (*expectancy*) ja tyytyväisyys (*satisfaction*). (Mts. 395.) Näistä on myös käytössä eri termejä (Suojanen tulossa). Tässä tutkielmassa keskityn mallin kahteen ensimmäiseen osatekijään, *mielenkiintoon* ja *merkitykseen*, koska mallin kohdat *odotukset* ja *tyytyväisyys* eivät sovellu luontevasti käyttöohjeisiin, vaan erilaisiin oppimistilanteisiin esimerkiksi luokkahuoneessa, mihin ne on alun perin tarkoitettukin.

##### **4.4.1 Mielenkiinto**

Keller käyttää itse termiä mielenkiinto (*interest*), mutta puhuu paljon samaan aikaan uteliaisuudesta (*curiosity*). Teorian tästä osasta puhuttaessa on käytetty myös termiä huomio (*attention*) (ks. Keller 2013 ja Suojanen tulossa).

---

<sup>3</sup> Goodwin, D. 1991. Emplotting the reader: Motivation and technical documentation. *Journal of Technical Writing and Communication* 21. 99–155 (Loorbach ym. 2006, 198).

Mielenkiinnolla Kellerin mallissa tarkoitetaan sitä, onko käyttäjän mielenkiinto herännyt ja säilyykö se ajan myötä. Motivaation osana mielenkiinto sisältää useita teorioita uteliaisuudesta ja kiinnostuksen heräämisestä. Yleisesti ottaen mielenkiinto on tila, joka syntyy, kun aistimaailmassa tapahtuu jotakin odottamatonta tai epäjohdonmukaista, tai tiedoissa on aukko. (Keller 1983, 395 ja 398–406.) Käyttöohjeiden käyttöä ajatellessa on kyse juuri tiedoissa olevasta aukosta, johon käyttäjä tarvitsee täydennystä.

Keller (1983, 399) viittaa Berlyneen (1965)<sup>4</sup> todeten, että uteliaisuus liittyy tiiviisti mielenkiintoon. Uteliaisuuden voi jakaa kahteen osaan: aistivaraiseen uteliaisuuteen ja tietoon perustuvaan uteliaisuuteen. Aistivarainen uteliaisuus viittaa enemmän aistireaktioihin ja ympäristön objektien valikoivaan huomioimiseen. Opettajat ja suunnittelijat käyttävät tätä usein hyväkseen tekemällä esityksensä alussa tai sen aikana jotakin huomiota herättävää. Tietoon perustuva uteliaisuus tarkoittaa tiedon etsintää ja toimintaa ongelman ratkaisemiseksi, mikä tapahtuu uteliaisuuden stimuloinnin tuloksena. (Keller 1983, 399.)

Keller (1983, 400–402) esittää useita strategioita mielenkiinnon lisäämiseksi. Niistä kuitenkin suurin osa ei sovellu ollenkaan käyttöohjeisiin. Esimerkkeinä näistä strategioista ovat erilaisten vertauksien käyttäminen ja persoonallisen ja tunteisiin vetoavan tyylin käyttäminen.

Erään Kellerin (1983, 402) strategian mukaan ihmisille pitää antaa tilaisuus oppia lisää jo tietämistään asioista ja asioista, joihin he uskovat. Samalla heille tulee antaa myös kohtuullinen määrä odottamatonta ja vierasta tietoa (mp.). Ajatuksena tässä strategiassa on ymmärtääkseni se, että uusi tieto menee paremmin käyttäjälle perille, kun tuttuun ja vanhaan tietoon lisätään sopivasti uutta tietoa.

Yksi Kellerin strategioista on johdattaa käyttäjä esittämään kysymyksiä. Yleensä oppimistilanteessa käydään esimerkiksi läpi teoriaa ja sitten kokeillaan sitä käytännössä erilaisilla kokeilla. Strategian esittämä oppimistilanne alkaa jollakin erikoisella tapahtumalla, esimerkiksi esittämällä ristiriita jo tiedetyn ja seuraavaksi tapahtumassa olevan tiedon välillä. Seuraavaksi käyttäjä voi tutkia ongelmaa aitona tilanteena ja pystyä ratkaisemaan se oman ymmärryksensä tasolla. Tämä strategia sekä stimuloi uteliaisuutta että antaa käyttäjälle mahdollisuuden käyttää sitä. (Keller 1983, 405.) Kyseistä strategiaa voisi soveltaen käyttää myös käyttöohjeissa.

---

<sup>4</sup> Berlyne, D.E. 1965. Motivational problems raised by exploratory and epistemic behavior. Koch, S. (toim.) *Psychology: A study of a science*. Vol. 5. New York, McGraw-Hill (Keller 1983, 430).

Yhteenvedona voidaan todeta, että eräs keino vaikuttaa motivaatioon koskee käyttäjän uteliaisuuden (tai mielenkiinnon) heräämistä ja käyttämistä. On tutkittu, että käyttäjillä on pikeminkin liian vähän virikkeitä kuin liian paljon. Tästä syystä edeltävien strategioiden käyttämisen pitäisi olla hyödyllistä käyttöohjeissa. (Keller 1983, 405.) Vaikein kohta on luultavasti ohjeistavan tilanteen alku ja se, ettei käytä vain yhtä kiinnostavaa tapaa, vaan löytää jonkin vielä kiinnostavamman tilalle.

#### 4.4.2 Merkitys

Motivaation ylläpitäminen edellyttää, että käyttäjä ymmärtää opittavana olevan asian vastaavan hänen henkilökohtaisia tarpeitaan (Keller 1983, 406). Kellerin mallissa merkitys (relevanssi) näkyy käyttöohjeissa ohjeen tavoitteiden ja hyödyllisyyden osoittamisena eli käytännössä esimerkiksi sanoina *helppo*, *hyödyllinen* ja *kätevä* (Loorbach ym. 2007 ja Suojanen (tulossa)). Lisäksi merkitys ilmenee erilaisina uhkaus- ja palkintoargumentteina, jotka vahvistavat käyttäjän uskomusta siihen, että ohje vastaa hänen henkilökohtaiseen tarpeeseensa (Steehouder 1997, 86, ks. myös Suojanen (tulossa)).

Henkilökohtainen motivaatio voi kasvaa, kun ymmärtää, että tehtävän suorittaminen todennäköisesti täyttää perustarpeen, motiivin tai arvon. Merkitykseen sisältyy kolme arvo-kategoriaa: henkilökohtaisen motivaation arvo, välillinen arvo ja kulttuurinen arvo. (Keller 1983, 407.)

Henkilökohtaisen motivaation arvo perustuu siihen olettamukseen, että kun käyttäjä mieltää annetun tehtävän täyttävän hänen tietyn tarpeensa tai motiivinsa, motivaatio kasvaa. Tällaisia tarpeita on kolmenlaisia: jonkin saavuttamisen tarve, tarve jostakin kyvystä ja liittämisen tarve. (Keller 1983, 407–408.)

Välillinen arvo viittaa motivaation lisäämiseen pääsemällä osatavoitteeseen, joka on välttämätön varsinaisen myöhemmän tavoitteen saavuttamisessa (Keller 1983, 408). Kulttuurisella arvolla tarkoitetaan sitä, että henkilökohtainen motivaatio kasvaa silloin, kun haluttu tavoite on yhdenmukainen muun ryhmän, kuten vanhempien, ikätovereiden ja järjestöjen kanssa (mp.). Tämä tarkoittanee samaa kuin ryhmäpaine. Ryhmän ja yksilön arvot eivät aina tietenkään kohtaa, jolloin voi syntyä tavoiteristiriitoja ja ne voivat johtaa motivaatio-ongelmiin (mp.).

Käyttöohjeen ja käyttäjän välisessä vuorovaikutuksessa henkilökohtaisen motivaation arvo täyttyy, mikäli käyttöohje vastaa käyttäjän tarpeeseen ja opastaa laitteen käytössä. Samaa voi sanoa välillisestä arvosta. Esimerkiksi osatavoitteena lieden asentaminen paikalleen palvelee

päätavoitetta päästä käyttämään liettä. Väitän, että kulttuurista riippumatta käyttöohjeen tarkoitus säilyy muuttumattomana, jolloin käyttöohje toimiessaan sille määrättyllä tavalla vastaa myös kulttuurista arvoa ja lisää siten henkilökohtaista motivaatiotakin.

#### 4.5 Yhteenveto motivointikeinoista

Motivointikeinoilla pyritään motivoimaan käyttäjää, takaamaan laitteen oikea ja turvallinen käyttö ja lisäämään tekstin ymmärrettävyyttä. Käyttäjä tarvitsee motivoituakseen syyn siitä, miten toiminta hyödyttää häntä. Käyttäjä lukee käyttöohjetta, koska hänen mielenkiintonsa on herännyt tiedoissa olevan aukon takia. Hän siis tarvitsee lisätietoja ja uteliaana alkaa etsimään niitä. Käyttäjää ohjaa henkilökohtainen, välillinen tai kulttuurinen arvo.

Tutkijat ovat osoittaneet monenlaisten keinojen lisäävän motivaatiota. Käyttöohjeissa motivointikeinoja kuitenkin rajoittavat muun muassa käyttöohjeelle asetetut kieleen ja rakenteeseen liittyvät vaatimukset. Vaikka käyttäjiä kuinka motivoisi persoonallisempi ja elävämpi tyyli, sitä on hankalaa ja monesti jopa mahdotonta toteuttaa.

Göpferich (1998) ja Loorbach ym. (2006) eivät tarkemmin määrittele, mitä he tarkoittavat havainnollisilla esimerkeillä. Kävin aineistoni läpi ja keräsin siitä kaikki esimerkit. Koska nämä esimerkit, joita kutsun myös havainnollisiksi esimerkeiksi, ovat keskenään niin erilaisia, ei niitä voi luokitella sisällön tai kontekstin mukaan. Näin ollen luokittelen havainnolliset esimerkit kolmeen esimerkkikategoriaan: tarkentavaan, suoraan tai vaihtoehtoiseen.

*Tarkentava esimerkki* viittaa ylemmän tason käsitteeseen, joka on usein jo mainittu lauseessa, ja esimerkin poisjättö ei vaikuta lauseen ymmärrettävyyteen. Esimerkiksi: Puhdista laite miedolla pesuaineella, esim. *käsiastianpesuaineella*. *Käsiastianpesuaine* tarkentaa yläkäsitettä *mieto pesuaine*.

*Suora esimerkki* antaa suoran kuvauksen tai esimerkin kyseessä olevasta asiasta. Lisäksi siihen liittyy usein lyhenteet *yms.*, *esim.* ja *mm.* Ylempi käsite on korvattu alemman tason käsitteellä. Esimerkiksi: Laita uuninluukun väliin *esim. metallinen piparkakkumuotti*.

*Vaihtoehtoinen esimerkki* on vaihtoehtoon muotoinen, mutta sen poisjättö vähentäisi lauseen ymmärtämistä tai käytännönläheisyyttä. Esimerkiksi: Poista roskat *neulalla tai vastaavalla*. Näin lause on havainnollisempi kuin jos siinä lukisi vain *poista roskat*.

Havainnollisiin esimerkkeihin en ota mukaan käyttöohjeissa esiintyviä taulukoita, joissa on muun muassa lueteltu eri pesuohjelmilla pestäviä vaatteita tai uunin eri tehoilla kypsennettäviä ruokia. Vaikka nämäkin esimerkit omalla tavallaan havainnollistavat laitteen käyttöä, ne ovat taulukossa luettelonomaisia ja yksisanaisia. Jätän ne siis pois, sillä mielestäni ne vääristäisivät tutkimustuloksiani verrattuna tekstistä poimituihin esimerkkeihin.

Toiminnan tulosten kuvailussa eli palkkioiden ja uhkausten tilastoimisessa käyttöohjeissa otan laajasti mukaan sellaiset kohdat, joissa annetulle ohjeelle tai kerrotulle tapahtumalle annetaan jokin syy tai seuraus. Jos jokin kohta tuntuu epäselvältä, käytän kahta kysymystä uhkauksien ja palkkioiden tunnistamiseksi: *miksi* ja *entä sitten*. Jos syytä tai seurausta ei ole mainittu tai sitä ei pysty tulkitsemaan palkkioksi eikä uhkaukseksi, jätän kohdan pois analyysistä.

Annetun ohjeen seuraus saattaa olla positiivinen (palkkio), neutraali tai negatiivinen (uhkaus). Neutraalia seurauksen kuvailua en ottanut mukaan tutkimukseen, koska sillä ei ole niin vahvaa vaikutusta käyttäjään.

## 5 Aineisto ja tutkimusmenetelmä

### 5.1 Aineiston esittely

Rajasin aineiston koskemaan kodinkoneiden käyttöohjeita, joiden käyttäjäryhmänä ovat maallikot. Aineiston kriteerinä oli myös, että käyttöohjeiden tuli olla alkukieleltään suomen- tai saksankielisiä. Käännöksiä en ottanut tutkimukseen mukaan, koska halusin pitää tutkimukseni painopisteen alkukielisissä käyttöohjeissa ja selvittää ensin miten niissä on käyttäjän motiivointi otettu huomioon.

Tässä tutkimuksessa haluan selvittää myös sitä, miten käyttäjän motiivointi on muuttunut 1980- ja 1990-luvuilta verrattuna 2010-luvulle. Sen tähden valitsin aineistoon käyttöohjeita vuosilta 1983–1995 ja 2009–2013.

Aineistooni kuuluu 10 erilaista kodinkoneen käyttöohjetta suomeksi ja 9 erilaista saksankielistä käyttöohjetta. Ohjeet on kerätty lataamalla ne kodinkonevalmistajan internetsivuilta tai saatu suoraan valmistajilta. Suomalaiset käyttöohjeet on laadittu alun perin suomeksi ja saksalaiset saksaksi. Olen varmistanut tämän Upolta ja Mieleltä, Boschin suhteen luotan heidän asemaansa kodinkonemarkkinoilla. Aineistossa on sekä uudempia että vanhempia käyttöohjeita, jotta niistä voi tarkastella myös motiivointikeinojen ajallista muutosta. Käyttöohjeista jätän huomioimatta taulukot ja niihin verrattavissa olevat luettelot, joissa ei ole kokonaisia lauseita, sillä mielestäni ne vääristäisivät motiivointikeinojen määrää suhteessa varsinaisessa tekstissä esiintyvien motiivointikeinojen määrään.

Taulukosta 1 (liite 1) näkee suomenkielisten käyttöohjeiden tarkemman jaottelun valmistusvuoden, kodinkoneen, tyyppin, valmistajan, sivumäärän ja ohjeen muodon suhteen. Taulukossa 2 (liite 1) on esitelty vastaavat tiedot saksankielisistä käyttöohjeista. Saksankielisistä käyttöohjeista joudun jättämään joitakin osia käyttöohjeista pois, koska käyttöohjeiden sivumäärä olisi muuten liian suuri verrattuna suomenkielisiin ohjeisiin.

Mielen vuoden 1993 käyttöohjeesta *Gebrauchsanweisung für Waschautomat* jätän pois erikseen laitteen asentajalle suunnatut sivut 28–37, joissa kerrotaan asennuksesta, sähkö- ja vesiliitännöistä ja teknisistä tiedoista. Vastaavat sivut (16–23) jätän pois myös Mielen vuoden 1993 *Ablufttrockner*-käyttöohjeesta. Mielen vuoden 2013 käyttöohjeesta *Geschirrspüler* jätän pois luvut *Was tun, wenn...*, *Störungen beseitigen*, *Kundendienst*, *Nachkaufbares Zubehör*, *Elektroanschluss*, *Wasseranschluss* ja *Technische Daten*, eli sivut 63–80. Taulukon kaksi

käyttöohjeiden sivumäärissä on siten mukana vain ne sivut, joita olen käyttänyt tässä tutkimuksessa. Suomenkielisten käyttöohjeiden sivumäärä on 179 ja saksankielisten 293.

Suomenkielisiä uudempia eli 2010-luvulta olevia käyttöohjeita oli vaikea saada, koska viime vuosina kodinkoneiden valmistus ja käyttöohjeiden laatiminen on siirtynyt muihin maihin. Esimerkiksi Upon liedet valmistettiin Suomessa ja käyttöohjeet kirjoitettiin alun perin suomeksi vuoden 2012 kesään asti. Aineistoon olisi mahdollista lisätä vielä kaksi uudempaa Upon eri liesimallien käyttöohjetta, mutta jo nyt aineistossa mukanaolevat uudet liesien käyttöohjeet muistuttavat paljon toisiaan.

Analyysissä annan käyttöohjeista seuraavat tiedot: valmistaja, laite, käyttöohjeen vuosiluku ja sivunumero. Teen näin, koska kaikista saksankielisten käyttöohjeiden nimistä ei käynyt ilmi, mistä laitteesta on kyse. Niinpä en käytä käyttöohjeen nimeä, vaan laitteen nimeä samalla kielellä kuin siitä tehty käyttöohjekin on. Taulukosta 2 (liite 1) näkee saksankielisten käyttöohjeiden tarkemmat tiedot. Vuoden 1995 *Combi-Herd / Combi-Backofen* –käyttöohjeesta käytän lyhentämisen takia vain muotoa *Combi-Herd*.

## **5.2 Tutkimusmenetelmä**

### **5.2.1 Yleistä**

Esiluettuani aineiston kävi ilmi, että monta sellaista motivointikeinoa, joita olin ajatellut käyttäen analyysissä, ei tullut vastaan aineistossa. Sen tähden keskityn analyysissäni tutkimaan vain seuraavia motivointikeinoja: käyttäjän huomiointi, havainnolliset esimerkit, toiminnan hyödyn ja tulosten kuvailu ja käyttäjän rohkaiseminen. Kävin aineiston läpi myös muun muassa aikalisän, suosittelijoiden kommenttien, avointen ongelmien näyttämisen ja konkreettisten tarinoiden osalta, mutta niitä ei löytynyt aineistosta. Tutkimusmenetelmäni on sekä kvalitatiivinen että kvantitatiivinen. Pyrin selvittämään, kuinka paljon eri motivointikeinoja aineistosta löytyy ja erittelemään millaisia keinot ovat.

Analyysissä teen sekä kielellistä että sisällöllistä analyysiä. Kielellistä analyysiä edustaa käyttäjän huomioiminen puhuttelulla ja sinä- ja me-muotoisilla verbeillä. Samoin käyttäjän rohkaiseminen tietyillä sanoilla (esim. *helppo, kätevä, hyödyllinen*) on osa kielellistä analyysiä. Tällöin etsin aineistosta juuri tietyjä verbimuotoja tai sanoja, jotka rohkaisevat käyttäjää.

Analysoin käyttäjän rohkaisua myös sisällöllisessä analyysissä etsimällä käyttöohjeista toiminnan hyödyn ja tulosten kuvailua. Tähän liittyen tarkastelen myös sitä tapaa, jolla käyttäjään

vedotaan. Hänelle saatetaan kertoa, että tekemällä asian näin, hän hyötyy siitä (palkkio). Tai sitten käyttäjää saatetaan uhata esimerkiksi vaaralla tai laitteen rikkoutumisella (uhkaus). Sisällöllistä analyysiä teen myös etsimällä aineistosta havainnollisia esimerkkejä.

Kokoan systemaattisesti suomen- ja saksankielisissä käyttöohjeissa esiintyvät motivointikeinot kielikohtaisesti Excel-taulukoihin aina yksi motivointikeino kerrallaan. Seuraavaksi lihavoin lauseyhteydestä kohdan, jossa motivointia esiintyy. Jos lauseessa on kaksi toisistaan erillistä, mutta muuten samanlaista motivointikeinoja, esimerkiksi käyttäjän huomiointia kahdella eri sinä-muodolla, käsittelen niitä erillisinä tapauksina ja merkitsen lauseen kahteen kertaan taulukkoon. Tällöin lihavoin yhdellä kertaa yhden kohdan, jossa esiintyy sinä-muotoja ja toisella kertaa toisen.

Koottuani kaikki esimerkit kirjoitan viereiseen sarakkeeseen pelkistetyn ilmauksen eli parin sanan tiivistyksen motivointikeinon jäsentämiseksi. Excel-ohjelman avulla järjestän taulukon niin, että pelkistetyt ilmaukset ovat aakkosjärjestyksessä, jolloin pystyn helposti poimimaan eri ilmaukset uuteen taulukkoon riippumatta siitä, montako samaa ilmausta taulukoimassani aineistossa on. Pelkistetyistä ilmauksista kokoan alaluokkia ja alaluokista yläluokkia. Tehtyäni laadullisen analyysin, lasken taulukoimistani aineistoesimerkeistä motivointikeinojen määrän, prosenttiosuuden ja keskiarvon sekä vertaan saatuja lukuja kulloinkin relevanttiin verrokki-ryhmään, jotta pystyn laajemmin vertailemaan eri käyttöohjeryhmiä.

Haluan tuoda ilmi, että tässä tutkimuksessa esitetyt laskelmat perustuvat aineiston kvalitatiiviseen analyysiin. Tämä tarkoittaa sitä, että käyttäjälle suoraan käyttöohjeessa näkyvä motiivoinnin määrä saattaa poiketa vähäisesti tekemistäni laskelmista. Esimerkiksi palkkioissa saattoi saman lauseen sisällä olla kaksi samaan tai kaksi eri luokkaan kuuluvaa palkkiota. Tämä johti siihen, että kvalitatiivisessa analyysissä erilaiset palkkiot laskettiin eri luokkiin, jolloin palkkioiden kokonaismääräkin kasvoi yhden sijasta kahdella. Samoin palkkioiden kokonaismäärä väheni, jos samassa lauseessa oli kaksi eri alaluokkaan, mutta kuitenkin keskenään samaan yläluokkaan kuuluvaa palkkiota. Tämänlaisia tapauksia, jotka vaikuttavat edellä kuvatulla tavalla tehtyjen laskelmien tuloksiin, oli aineistossa kuitenkin hyvin vähän. Sen takia en keskittynyt asiaan enempää, mutta tämä seikka on mielestäni syytä tuoda esille.

### 5.2.2 Palkkiot ja uhkaukset

Palkkiot kokoan ylä- ja alaluokkiin taulukon 3 (liite 2) mukaisesti. Alleviivaamani alaluokka *käyttäjän taidot* tulee esille vain saksalaisissa käyttöohjeissa. Luokittelin kyseisen alaluokan yläluokan *miellyttävä käyttökokemus* alle, koska käyttäjän taidoilla ja oppimisella on suuri vaikutus myös motivaatioon.

Alakohdan *siisteys ja puhdistus* olisi voinut sisällyttää jo alakohtiin *laitteen hoito ja huolto* sekä *hyvän tuloksen edistäminen*. Pidin sen kuitenkin omana alaluokkana siksi, että sillä on vaikutusta useampaan alaluokkaan. Myös alakohdan *laitteen hoito ja huolto* olisi voinut ajatella kuuluvan yläluokkaan *turvallisuus*, koska laitteen huoltamattomuus ja hoitamattomuus voivat aiheuttaa turvallisuusriskejä. Esimerkeissä kuitenkin viitattiin muun muassa ruostumiseen, mikä on lähinnä ikävää kuin vaarallista, joten sen takia kyseinen alaluokka on osa yläluokkaa *miellyttävä käyttökokemus*. Täytyy muistaa, että missään käyttöohjeessa ei suoraan käytetty muodostamiani yläluokkia, vaan luokkiin kuului erilaisia esimerkkejä. Kursiivilla merkitsemäni (taulukko 3, liite 2) alaluokka *tulevaisuus* esiintyi vain suomalaisissa käyttöohjeissa.

Uhkaukset kokoan ylä- ja alaluokkiin taulukon 4 (liite 2) mukaan. Olen alleviivannut yläluokat *ympäristön vahingoittuminen ja vastuu ja takuu*, sillä ne esiintyivät vain saksalaisissa käyttöohjeissa.

Motivointikeinoja etsiessäni jouduin tekemään paljon arvottavia valintoja ja tulkintoja sen suhteen, mitä otan tutkimukseeni mukaan. Välillä rajanveto esimerkin, vaihtoehdon, selityksen, luettelon ja lisäyksen välillä oli haastavaa, välillä taas aineistosta tunnisti suoraan etsittävän kohdan. Varsinkin aineistosta löytyneet palkkiot ja uhkaukset olivatkin moninaisempia kuin olin etukäteen ajatellut. Osa niistä on ilmaistu suoraan ja osa vaati tulkintaa.

Alla olevasta esimerkistä 1 olen lihavoanut kohdan, jossa on vaihtoehtoinen esimerkki. Jos käyttöohjeessa olisi lukenut vain, että puhdistaa ritilä jne., olisi ohje ollut paljon epämääräisempi.

(1) Puhdistaa ritilä, emaloitu leivinpelti ja uunipannu **käsin tai astianpesukoneessa** (Upokeramiliesti 2011, 4).

(2) Kuumenna uunia 1/2 - 1 tuntia 275 °C lämpötila-asettelulla sen jälkeen, kun uuni on saavuttanut 275 °C lämpötilan (**uunin lämpötilanvalitsimen merkkivalo sammuu**) (Upokeramiliesti 2011, 4)

Esimerkissä 2 lihavoimaani kohtaa voisi pitää lisäyksenä, sen voi nähdä myös tarkentavana esimerkkinä esimerkissä edellä kuvatusta toiminnasta. Ohje olisi täysin ymmärrettävä ilman liha-

voimaani kohtaa, mutta toiminnan konkreettinen kuvaileminen (valon sammuminen) havainnollistaa käyttäjälle mitä ohjeessa tarkoitetaan.

(3) Uuni on syytä puhdistaa jokaisen käytön jälkeen. **Tällöin lika irtoaa helpommin uunin pinnasta** (Upo liesi 1983, 12).

Yllä oleva esimerkki 3 on helposti tunnistettava ja suorasanainen palkkio siitä, että käyttäjä tekee niin kuin ohjeessa neuvotaan. Vastaus kysymykseen ”*miksi*” annetaan heti ohjeen jälkeen. Aina ilmaukset eivät olleet niin suoria ”syy-ohje”- tai ”toiminta-seuraus”-muotoisia, vaan niitä joutui tulkitsemaan.

Aineistosta löytyneet uhkaukset jaottelen taulukosta 4 (liite 2) näkyviin ala- ja yläluokkiin. Punaisella merkitsemiäni yläluokkia käytettiin vain saksalaisissa käyttöohjeissa.

(4) Kuumennuksessa uunin sisäpinnat kuumenevat ja ne saattavat **kosketettaessa aiheuttaa palovamman** (Upo liesi 2010, 8).

Esimerkissä 4 on kyseessä epäsuora uhkaus käyttäjälle. Siihen ei sisälly suoraa toimintaa eli käyttäjää ei kehoiteta tekemään tai olla tekemättä jotain. Olen silti tulkinnut esimerkissä lihavoimani kohdan uhkaukseksi, koska siinä varoitetaan käyttäjää ja uhataan palovammalla.

Yllä olevaa esimerkkiä voidaan lähestyä luvussa 5.2 esittelemieni kysymysten avulla: ”Kuumennuksessa uunin sisäpinnat kuumenevat.” *Entä sitten?* ”ne saattavat kosketettaessa aiheuttaa palovamman.”

Seuraava esimerkki 5 on myös uhkaus käyttäjälle, mutta siihen tarvitaan tulkintaa, sillä suoraa uhkausta ei ole annettu.

(5) Vedettäessä liesi ulos esim. siivousta varten, **liesi on irti kaatumisesteestä. Älä päästä silloin lapsia lieden lähelle** (Upo liesi 2010, 9).

Uskon, että käyttäjä kyllä ymmärtää uhkauksen idean eli sen, että lapset voivat loukata itsensä, jos uuni kaatuu heidän päälleen. Tämän uhkausesimerkin olen luokitellut henkilövahinkoihin ja sen edelleen yläluokkaan *vaarallisuus*.

## 6 Käyttöohjeissa käytetyt motivointikeinot

Aineiston käyttöohjeet ovat pituudeltaan erilaisia, mikä tekee niiden suorasta vertailemisesta hankalaa. Aluksi ajatuksenani oli suhteuttaa käyttöohjeiden sivumäärä saamiini tuloksiin, mutta luovuin siitä, koska sivujen sanamäärissä oli myös paljon eroja, jolloin tulosten suhteuttaminen sivumääriin antaisi myös epätarkan tuloksen. Myös sanamäärien laskeminen ei lopulta olisi johtanut juurikaan sen vertailukelpoisempiin tuloksiin, sillä sanamäärään vaikuttavat kielikohtaisten erojen lisäksi se, minkä laitteen käyttöohje on kyseessä. On vain luonnollista, että monimutkaisemman laitteen käyttöohje on pidempi ja runsassanaisempi kuin toiminnoiltaan yksinkertaisemman laitteen.

Uudempien (246 sivua) ja vanhempien käyttöohjeiden (226 sivua) sivumäärät ovat jo nyt hyvin lähellä toisiaan, joten mahdollisesti enemmän eroja tuloksiin aiheuttaa saksankielisten käyttöohjeiden noin 120 sivun pidempi määrä. Ottamatta kantaa sen enempää käyttöohjeiden pituuksiin, haluan tarkastella aineistoni käyttöohjeita joukkoina oman luokkansa (uudemmat, vanhemmat jne.) käyttöohjeita.

Olen koonnut ensin yhteen suomalaisissa, saksalaisissa, uudemmissa ja vanhemmissa käyttöohjeissa olleet motivointikeinot, joita olen analysoinut luokittelemalla ja laskemalla kappalemäärän, keskiarvon ja prosenttiosuuden sekä arvioinut laatua. Aina pelkkä kappalemäärä tai pelkkä prosenttiosuus ei ole tutkittavan asian vuoksi ollut paras keino saada tuloksia, jotka parhaiten kertovat jotain uutta aineistosta. Esimerkiksi sinä-muodoissa tietynlaiset muodot hallitsivat sekä suomenkielisiä että saksankielisiä aineistoja niin voimakkaasti, että prosenttiosuuksina mitattuna muut sinä-muodot olisivat jääneet todella pieniksi. Tällaisessa tapauksessa kappalemäärä kertoi paremmin kuin prosenttiosuus sinä-muotojen käytöstä aineistossa. Prosenttiosuudet laskemalla käytetyt motivointikeinot oli helpompi suhteuttaa toisiinsa ja muodostaa kokonaiskuva motivointikeinojen muutoksista. Pelkästä kappalemäärästä ei olisi pystynyt päättämään sitä tietoa.

Vertailin eri motivointikeinojen suhteellisia prosenttiosuuksia toisiinsa, jolloin sain mielestäni hyvin selville, millaisia muutoksia motivointikeinoissa on tapahtunut: esimerkiksi kuinka suuri osuus uudempien käyttöohjeiden motivointikeinoista oli palkkioita tai havainnollisia esimerkkejä verrattuna vastaaviin vanhempien käyttöohjeiden prosenttiosuuksiin. Tein näin myös saksan- ja suomenkielisten käyttöohjeiden motivointikeinoille.

Lisäksi laskin motivointikeinojen keskiarvon eli sen, kuinka monta eri motivointikeinoa keskimäärin yhdessä käyttöohjeessa oli. Keskiarvon laskeminen kompensoi käyttöohjeiden eri määrän aiheuttamaa vaihtelua. Motivointikeinojen tulosten keskimääräiset arvot kertovat myös siitä, miten käyttöohjeet ovat yleensä ottaen kehittyneet ja mitä keinoja on yritetty kenties lisätä. Prosentuaalinen suhteellinen positiivinen muutos kertoo taas, mihin motivointikeinoon on kiinnitetty enemmän huomiota eli mihin keinoon on kenties panostettu.

## 6.1 Motivointikeinot suomalaisissa käyttöohjeissa

### 6.1.1 Sanataso suomalaisissa käyttöohjeissa

Suomenkielisissä käyttöohjeissa käytettiin 9 eri muotoa motivoimaan käyttäjää. Nämä sanatason kielelliset muodot kappalemäärineen ilmenevät taulukosta 5.

Taulukko 5. Sanataso suomenkielisissä käyttöohjeissa

<b>Sanataso käyttöohjeissa</b>	<b>suomalaisissa Kpl- määrä</b>
<b>Sanataso suomi</b>	
helpottaa	24
helppo	18
helpoimmin	5
paras	5
parhaiten	2
helpottaminen	2
mukavaa	1
taloudellinen	1
hyöty	1
<b>Yhteensä</b>	<b>59</b>

Eniten käytettiin verbiä *helpottaa* ja adjektiivia *helppo*. Jonkin verran käytettiin myös superlatiiveja *helpoimmin* ja *paras*, muut muodot jäivät yksittäisiksi tapauksiksi. Keskimäärin suomalaisissa käyttöohjeissa käytettiin 5,90 sanatason rohkaisua käyttöohjetta kohden.

Varsinkin liesien käyttöohjeissa toistuivat samat fraasit, joista tyypillisiä ovat esimerkit 6 ja 7.

(6) Paistokelmut ja -pussit **helpottavat myös uunin puhtaanapitoa** (Upo liesi 1985, 12).

(7) Paistotaulukossa on ohjeita, jotka **helpottavat uunin käyttöä** (Upo induktioliesi 2011, 25).

Esimerkissä 8 käyttäjää rohkaistaan noudattamaan ohjeita vetoamalla parhaaseen pesutulokseen.

(8) Seuraavassa on annettu yksityiskohtaiset ohjeet, joita noudattamalla saat **parhaan mahdollisen pesutuloksen** (Upo astianpesukone 2009, 11).

### 6.1.2 Havainnolliset esimerkit suomalaisissa käyttöohjeissa

Suomenkielisissä käyttöohjeissa esiintyi yhteensä 203 erilaista esimerkkiä, mikä tekee keskimäärin 20,30 havainnollista esimerkkiä käyttöohjetta kohden. Esimerkkien jakaantuminen eri luokkiin uusissa ja vanhoissa suomalaisissa käyttöohjeissa on nähtävissä tarkemmin taulukosta kuusi.

Taulukko 6. Esimerkkiluokat kappalemäärittäin suomalaisissa käyttöohjeissa

Esimerkkiluokka	Vaihtoehtoinen	Suora	Tarkentava	Yhteensä
Kpl-määrä	42	68	93	203

Annan suluissa esimerkkimääristä prosenttiosuuden kaikkien suomenkielisten havainnollisten esimerkkien kokonaismäärästä. Selvästi eniten (45,81 %) suomalaisissa käyttöohjeissa oli tarkentavia esimerkkejä, joita havainnollistavat esimerkit 9 ja 10. Keskimäärin yhtä käyttöohjetta kohden oli 9,30 tarkentavaa esimerkkiä.

(9) Liesi liitetään sähköverkkoon kiinteästi taipuisalla kumikaapelilla (**esim. H05RR-F, H05RN-F, H07RN-F**) (Upo induktioliesi 2011, 8).

(10) Aseta suurien vaatekappaleiden **kuten lakanoiden** joukkoon myös pieniä vaatekappaleita (Upo pesukone 1989, 6).

Seuraavaksi eniten aineistosta löytyi suoria esimerkkejä (33,49 %). Suorat esimerkit olivat muun muassa esimerkkien 11 ja 12 kaltaisia. Keskimäärin suoria esimerkkejä oli käyttöohjetta kohden 6,80.

(11) Kaatumiseste estää liedien kaatumisen **esim. silloin, kun lapsi on päässyt kiipeämään uuninluukun päälle** (Upo keraamiliesi 2011, 10).

(12) Voit sulattaa **esim. pakastettua lihaa, laatikoita ja keittoja** 100 - 125 °C lämpötilassa (Upo liesi 2010, 15).

Vähiten kolmesta analysoimastani esimerkkityypistä löytyi vaihtoehtoisia esimerkkejä (20,68 %). Näitä edustavat esimerkit 13 ja 14. Keskimääräisesti kyseisiä esimerkkejä oli suomalaisissa käyttöohjeissa 4,20 kappaletta.

(13) Uunin likaantumista voidaan ennaltaehkäistä **valitsemalla tarpeeksi tilava vuoka tai jakamalla ruoka kahteen vuokaan**, jolloin ylikiehumisen vaaraa ei ole (Upo liesi 1983, 12).

(14) Älä suihkuta lukkoon vettä **suihkupullosta tai vastaavasta** (Upo astianpesukone 2009, 19).

### 6.1.3 Palkkiot suomalaisissa käyttöohjeissa

Taulukosta 7 on nähtävissä, millaisia palkkioita suomenkielisissä käyttöohjeissa oli ja minkä verran niitä oli.

Taulukko 7. Palkkiot suomenkielisissä käyttöohjeissa kappalemäärittäin

<b>Palkkiot</b>	<b>Suomi</b>
Miellyttävä käyttökokemus	53
Taloudellisuus	44
Turvallisuus	40
Aineellisten vahinkojen estäminen	7
Tulevaisuus	4
Ympäristö	3
<b>Yhteensä</b>	<b>151</b>

Eniten palkkioissa vedottiin *miellyttävään käyttökokemukseen* (35,33 %) ja keskimäärin tämän luokan palkkioita oli 5,30 kappaletta käyttöohjetta kohden. Tähän luokkaan kuului muun muassa esimerkkien 15 ja 16 kaltaisia palkkioita.

(15) Sijoita pikkupullat, sämpylät, wienerit yms pellille lomittain kuvan mukaisesti **mahdollisimman tasaisen paistotuloksen aikaansaamiseksi** (Upo liesi 2010, 14).

(16) Tyynyliinat: syötä telalle siten, että paksut saumat tulevat vuorotellen. **Näin ei pääse muodostumaan epätasaisuuksia ja paino kohdistuu samanlaisena telan kaikkiin osiin** (Upo mankeli 1983, 6).

*Taloudellisuutta* käytettiin palkkiona toiseksi eniten (29,33 %) ja keskimäärin se tekee 4,40 kyseisen luokan palkkiota yhtä käyttöohjetta kohden. Tätä luokkaa havainnoivat esimerkit 17 ja 18.

(17) On suositeltavaa, että tulo- ja ainakin poistoventtiili on suljettavissa **esilämmitysajan lyhentämiseksi** (Upo kiuas 1986, 5).

(18) **Vettä ja energiaa voit säästää** käyttämällä Eko-lämpötilaa (Upo astianpesukone 2009, 2).

*Turvallisuus*-luokkaan liittyviä palkkioita esiintyi aineistossa kolmanneksi eniten (26,66 %). Keskimäärin tämän luokan palkkioita oli siten 4,00 yhtä suomenkielistä käyttöohjetta kohden. *Turvallisuus*-luokan palkkioita havainnollistavat esimerkit 19 ja 20.

(19) Älä suihkuta luukun lukon alueelle vettä suihkupullosta tai vastaavasta. **Näin vettä ei pääse luukun lukon kautta sähkökomponentteihin** (Upo astianpesukone 2009, 19).

(20) Keittolevyjen ja -astioiden lapsille aiheuttamaa **palovammavaaraa voidaan vähentää**, kun lieteen hankitaan keittotason suoja (Upo induktioliiesi 2011, 8).

*Aineellisten vahinkojen välttämiseen* viitattiin yhteensä 4,66 % kaikista suomalaisista käyttöohjeista. Keskimäärin se tekee 0,70 aineellisten vahinkojen välttämiseen liittyvää palkkiota käyttöohjetta kohden. Tyypillisin tapaus oli esimerkki 21:

(21) Luukun sisälasi on hyvä kuivata aina, kun uunia on käytetty. **Näin lasiin ei pääse muodostumaan ruskeaa kalvoa** (Upo induktioliesti 2011, 28).

*Tulevaisuuteen ja ympäristöön* viitattiin pelkästään uusissa käyttöohjeissa. Prosentteina laskettuna tulevaisuuteen viitattiin 2,66 % kaikista suomenkielisten käyttöohjeiden palkkioista ja ympäristöön 2,00 %. Keskimäärin se tekee *tulevaisuus*-luokalle 0,4 ja *ympäristö*-luokalle 0,3 palkkiota yhtä käyttöohjetta kohden. *Tulevaisuus*-luokkaa havainnoi esimerkki 22 ja esimerkki 23 taasen *ympäristö*-luokkaa.

(22) Säilytä käyttöohje **myöhempää tarvetta varten** (Upo pesukone 1989, 4).

(23) **Ympäristönsuojelusyistä** kaikki käytöstä poistetut laitteet on hävitettävä asianmukaisesti (Upo induktioliesti 2011, 4).

#### 6.1.4 Uhkaukset suomalaisissa käyttöohjeissa

Uhkauksina suomalaisissa käyttöohjeissa käytettiin aineellisia vahinkoja, vaarallisuutta, epämiellyttävää käyttökokemusta ja epätaloudellisuutta. Taulukossa 8 on nähtävillä kunkin uhkausluokan kappalemäärät.

Taulukko 8. Uhkaukset suomenkielisissä käyttöohjeissa

<b>Uhkaukset</b>	<b>Suomi</b>
Aineelliset vahingot	72
Vaarallisuus	35
Epämiellyttävä käyttökokemus	34
Epätaloudellisuus	13
<b>Yhteensä</b>	<b>154</b>

Verrattuna palkkioissa olevaan yläluokkaan *taloudellisuus*, *epätaloudellisuus*-yläluokassa on vain kaksi alaluokkaa. Palkkioiden taloudellisuuden alaluokatkin olisi voinut tiivistää (siirtää lämmön ja veden säästämisen energian säästämiseen), mutta nykyinen jaottelu tuo paremmin esille analysointitapaani.

Toisia alaluokkiin viittaavia pelkistettyjä ilmauksia oli paljon enemmän kuin toisia ja joistakin aineiston esimerkeistä ja siten myös pelkistetyistä ilmauksista nousi esille jo valmis ala- tai yläluokkaan viittaava nimitys. Esimerkiksi *energian säästäminen* tuotiin esille jo suoraan

aineistosta, jolloin merkitsin sen myös jo pelkistetyksi ilmaukseksi ja sitten alaluokaksi ja yläluokaksi. Myös pelkistetty ilmaus *lämmön säästäminen* muodostui ensin samannimiseksi alaluokaksi. Ja koska se on alaluokka, en yhdistänyt sitä suoraan alaluokkaan *energian säästäminen*, vaan vasta yläluokkaan *taloudellisuus*, johon *energian säästäminenkin* kuuluu. Varsinaisten tulosten kannalta ei näillä alemmilla luokittelutasoilla ole kuitenkaan merkitystä, kun ne joka tapauksessa yhdistyvät yläluokan tasolla.

Eniten (46,75 %) uhkauksena käytettiin erilaisia *aineellisia vahinkoja* ja niitä esiintyi erityisesti liesien käyttöohjeissa. Keskimäärin erilaisilla aineellisilla vahingoilla uhattiin käyttäjää 7,20 kertaa yhdessä käyttöohjeessa. Esimerkkeinä tästä luokasta ovat uhkaukset 24 ja 25.

(24) Lieden kansilevyn päälle ei saa nousta! **Se voi vahingoittaa** (Upo induktioliesi 2011, 11).

(25) Vaatteen pesumerkinnässä mainittua lämpötilaa ei saa ylittää eikä mielellään alittaa **mahdollisten pesuvaurioiden vuoksi** (Upo pesukone 1989, 5).

Aineellisten vahinkojen jälkeen seuraavaksi eniten uhkauksena käytettiin *vaarallisuutta* (22,72 %). Samanlaiset lauseet toistuivat useassa käyttöohjeessa ja esimerkki 26 on juuri yksi niistä. Aineistosta erottui joukosta kiinnostavasti vaarallisuusesimerkki 27, jossa puhuttiin jopa räjähdyksestä.

(26) Älä säilytä leikkuulautaa, patalappua tms. tason päällä. **Vahingossa päälle kytketty keittoalue saattaa sytyttää ne palamaan** (Upo induktioliesi 2011, 4).

(27) Älä koskaan aseta liuotejämiä sisältäviä astioita koneeseen, **sillä ne voivat aiheuttaa räjähdyksen** (Upo astianpesukone 2009, 6)

*Epämiellyttävää käyttökokemusta* käytettiin suomenkielisten käyttöohjeiden uhkauksissa 22,07 %, mikä tekee käyttöohjetta kohden 3,40 kyseisen luokan uhkausta. Esimerkkeinä tästä luokasta ovat esimerkit 28 ja 29.

(28) Kivet tulee pestä ennen kiukaaseen latomista. **Jos epäpuhtaudet imeytyvät kiviin ensi lämmityksellä, ne antavat hajua saunaan pitkän aikaa** (Upo kiuas 1986, 5).

(29) **Pesutulos saattaa jäädä huonoksi**, jos koneeseen laitetaan liian paljon pyykkiä (Upo pesukone 1987, 6).

*Epätaloudellisuutta* käytettiin uhkauksista vähiten, vain 8,44 %, mikä tekee keskimäärin 1,3 tämän luokan uhkausta käyttöohjetta kohden. Yli puolet niistä (4+4) jakaantuivat kahden käyttöohjeen, Upo induktiolieden (2011) ja Upo keraamilieden (2011) kesken. Tavallisin esimerkki oli esimerkki 30, lisäksi kyseistä luokkaa havainnollistaa myös esimerkki 31.

(30) Älä avaa uunin luukkua turhaan. **Luukun avaaminen laskee uunin lämpötilaa noin 25 °C** (Upo induktioliesi 2011, 17).

(31) Liikaa kostuttamista on vältettävä, **koska tällöin vaatteiden jälkikuivatus kestää kauan ja vaatteet vetäytyvät kuivuessaan ryppyyn** (Upo mankeli 1983, 6).

### 6.1.5 Sinä-muodot suomalaisissa käyttöohjeissa

Käyttäjää huomioidaan suomalaisissa käyttöohjeissa 20 erilaisella puhuttelu- tai verbimuodolla. Eri sinä-muotojen kappalemäärät suomenkielisissä käyttöohjeissa ovat nähtävillä taulukossa 9 (liite 3). Puhuttelumuotoja on vain kaksi, joissa käyttäjää puhutellaan suoraan sanoilla *käyttäjä* ja *asiakas*. Kumpaakin käytetään vain yhden kerran. Refleksiivipronominia *itse* käytetään kaksi kertaa.

Verbimuodoista käytetään ylivoimaisesti eniten *verbin yksikön toista persoonaa* (64,35 %). Olen eritellyt sinä-muotoisten verbien kielto- ja kysymysmuodot erikseen, jotta voin antaa aineistosta mahdollisimman tarkkoja tuloksia. Näin ollen ne eivät ole mukana yllä olevassa prosenttiluvussa, vaan ne on eritelty erikseen omiksi ryhmikseen (ks. liite 3, taulukko 11).

Annan seuraavaksi ensin verbimuodon tarkan määritelmän, kappalemäärän aineistossa ja prosenttiosuuden kahden desimaalin tarkkuudella puhuttelu- ja verbimuotojen kokonaismäärästä ja esimerkin jokaisesta eri muodosta suuruusjärjestyksessä. Kerron sekä kappalemäärän että prosenttiluvun, koska puhuttelumuotojen määrät vaihtelivat eri käyttöohjeissa niin paljon, jolloin pelkästä prosenttiluvusta voisi saada vääränlaisen kuvan. Esimerkeistä olen lihavoinut kohdan, jossa käyttäjä huomioidaan puhuttelemalla häntä erilaisilla sinä-muodoilla.

*Verbin yksikön toista persoonaa* esiintyy aineistossa 231 kappaletta, mikä on 64,35 prosenttia suomalaisissa käyttöohjeissa esiintyvistä sinä-muotojen kokonaismäärästä. Esimerkissä 32 on kontekstiltaankin hyvin tyypillinen esimerkki verbin toisesta persoonasta, sillä kyseinen virke toistuu lähes kaikissa käyttöohjeissa.

(32) Tällöin **opit** käyttämään liettä oikein ja **vältyt** turhilta huolto- ym. kustannuksilta (Upo liesi 1985, 4).

Toiseksi eniten (30 kertaa) käytetään muotoa *MA-infinitiivi*, *possessiivisuffiksi*, *yksikön toinen persoona*, mikä on 8,36 prosenttia. Esimerkki 33 havainnollistaa tätä.

(33) Valitse lämpötilanvalitsimesta löylyhuoneeseen **haluamasi** lämpötila (Upo kiuas 1986, 7).

Esimerkissä 34 esiintyvää *verbin yksikön toisen persoonan kielto-*muodon kaltaista muotoa aineistosta löytyy 24 kappaletta, mikä on 6,68 prosenttia.

Esimerkissä 35 on kyse *muodosta E-infinitiivi*, *inessiivi*, *possessiivisuffiksi*, *yksikön toinen persoona*, jota löytyy 18 kappaletta, mikä tekee 5,01 prosenttia. Saman verran käytetään myös

*substantiivia, jossa on possessiivisuffiksin yksikön toisen persoonan päätte.* Tätä muotoa havainnollistaa esimerkki 36.

(34) Älä koske tahraan, jonka aiheuttajaa **et tiedä** (Upo pesukone 1987, 7).

(35) **Säilyttäessäsi** mankelia komerossa pystyasennossa voit kiinnittää mukana seuraavat kolme tarratynyä lattiaa vasten tulevaan päätyyn kiillotettuihin kohtiin (Upo mankeli 1983, 5).

(36) Kysy **asuinkuntasi** jätehuoltoneuvonnasta, miten kone on romutettava (Upo astianpesukone 2009, 6)!

*Substantiivin monikon elatiivi, jossa on possessiivisuffiksin yksikön toinen persoona,* oli siitä erityinen muoto, että sitä käytetään tasaisesti kaikissa käyttöohjeissa lukuun ottamatta Upo astianpesukoneen käyttöohjetta. Syy tähän on tosin se, että kaikissa käyttöohjeissa toistuu tietty lause, joka näkyy esimerkistä 37. Yhteensä tätä muotoa käytetään siis 9 kertaa kaikissa suomalaisissa käyttöohjeissa, mikä on 2,51 prosenttia suomalaisista sinä-muodoista.

(37) Mikäli liesi ei toimi **tarkistamisistasi** huolimatta, ota yhteys lähimpään merkkihuoltoon (Upo liesi 1985, 11).

Loppuja sinä-muotoja on vain muutama kappale ja niistä suurin osa esiintyy joko Upo induktiolieden 2011 tai Upo astianpesukone 2009 käyttöohjeissa. Niiden vähäisen määrän vuoksi en käsittele niitä tekstissä, vaan nämä sinä-muodot esimerkkeineen ovat nähtävissä taulukosta 10 (liite 3).

Luokittelemalla sinä-muodot yhteen kieliopillisen luokan mukaan saadaan taulukon 11 (liite 3) mukaisesti tulokseksi, että sinä-muotoja on viidestä eri luokasta. Näistä suurin luokka on verbit, joita on neljää eri muotoa. Verbejä aineistosta löytyi selvästi eniten, useimmiten käytetty persoonamuoto oli *verbin yksikön toinen persoona* (esim. puhdistat). Seuraavaksi eniten käytettiin erilaisia infinitiivimuotoja, joita oli viittä muotoa. Suosituin niistä oli *MA-infinitiivi, possessiivisuffiksi, yksikön toinen persoona* (esim. haluamasi). Substantiivit olivat kolmanneksi yleisin luokka. Niitä oli neljää eri muotoa, joista käytetyin oli *substantiivi, possessiivisuffiksi, yksikön toinen persoona* (esim. lietesesi). Erilaisia pronomineja löytyi viittä eri muotoa, joita käytettiin kaikkia tasaisesti. Viimeisenä sinä-muotojen luokkana on partisiippi, jota käytettiin vain kerran.

### 6.1.6 Yhteenvedo käyttäjän motivoinnista suomalaisissa käyttöohjeissa

Sanatasolla suomalaisissa käyttöohjeissa käyttäjää motivoidaan lähinnä verbillä *helpottaa* ja adjektiivilla *helppo*. Muitakin sanatason muotoja on, mutta niiden määrä on melko pieni. Havainnollisista esimerkeistä suomalaisissa käyttöohjeissa esiintyy eniten tarkentavia, sitten suoria ja vähiten vaihtoehtoisia esimerkkejä.

Toiminnan tulosten kuvailua esiintyy palkkioiden ja uhkausten muodossa. Keskimäärin suomalaisissa käyttöohjeissa on 15,10 palkkiota ja 15,40 uhkausta käyttöohjetta kohden. Ero on niin vähäinen, että palkkioita ja uhkauksia voidaan todeta olevan yhtä paljon suomenkielisissä käyttöohjeissa.

Palkkioista voidaan yhteenvedona todeta, että käyttäjään vedotaan suomenkielisissä käyttöohjeissa palkitsemalla tämä taloudellisuudella, turvallisuudella, miellyttävällä käyttökokemuksella, aineellisten vahinkojen välttämällä, tulevaisuudessa saatavalla hyödyllä sekä ympäristön hyvinvoinnilla.

Laadullisesti laskemalla eli laskemalla erikseen kaikki palkkiot, myös samassa lauseessa, mutta eri luokissa olevat, saadaan tulokseksi, että eniten palkkiona käytetään *miellyttävää käyttökokemusta* (35,33 %), toiseksi eniten *taloudellisuutta* (29,33 %) ja kolmanneksi eniten *turvallisuutta* (26,66 %). Seuraaviksi palkkiomuodoiksi tulevat *aineellisten vahinkojen estäminen* (4,66 %) ja *tulevaisuus* (2,66 %). Vähiten palkkiona käytetään *ympäristöä* (2,00 %).

Uhkauksina käytetään eniten *aineellisia vahinkoja* (48 % uhkausten kokonaismäärästä suomalaisissa käyttöohjeissa). Seuraavaksi eniten uhkauksina käytetään *vaarallisuutta* (23 %) ja *epämiellyttävää käyttökokemusta* (22 %), joita löytyy aineistosta käytännössä yhtä paljon, kappalemäärissä on vain yhden uhkauksen ero. Neljäntenä uhkauskeinona käytetään *epätaloudellisuutta* (8 %), mutta sen käyttö on jo huomattavasti harvinaisempaa. Uhkausten yläluokkiin *ympäristö* ja *vastuu ja takuu* ei ole suomenkielisissä käyttöohjeissa yhtään viittausta.

Sinä-muotoja on suomalaisissa käyttöohjeissa laadullisesti runsaasti (20 eri muotoa), eniten käytetään verbejä, infinitiivi-muotoja ja substantiiveja. Määrällisesti sinä-muotojen käyttö painottuu *verbin yksikön toiseen persoonaan* (231 kpl), muotoon *MA-infinitiivi*, *possessiivisuffiksi*, y.2.p., joita on 30 kappaletta, sekä muotoihin *subst.*, *possessiivisuffiksi*, y.2.p. (19 kpl) ja *E-infinitiivi*, *inessiivi*, *possessiivisuffiksi*, y.2.p. (18 kpl). Loppujen sinä-muotojen määrät liikkuvat 1-12 kappaleen välillä.

## 6.2 Motivointikeinot saksalaisissa käyttöohjeissa

### 6.2.1 Sanataso saksalaisissa käyttöohjeissa

Laadullisesti saksankielisissä käyttöohjeissa oli paljon eri muotoja (15 erilaista). Sanatasolla eniten käytettiin adjektiiveja *optimal*, *am besten* ja *bequem*, kun tarkasteltiin koko saksankielistä aineistoa. Sanatason rohkaisuissa, jotka ovat nähtävissä taulukosta 12, käytettiin pääasiassa adjektiiveja, mutta myös verbiä *erleichtern*. Adjektiiveista komparatiivimuodossa esiintyi *leichter*, *bequemer* ja *günstiger*, lisäksi superlatiivimuodossa *am besten* ja *am wirkungsvollsten*. Verbejä esiintyi vain yhden kerran koko aineistossa, Miele Combi-Herd 1995 -käyttöohjeessa. Muita kuin kolmea alussa mainittua suosituinta muotoa oli vain yksi tai kaksi tapausta.

Esimerkit 38, 39 ja 40 havainnollistavat sanatason motivointia saksankielisissä käyttöohjeissa.

(38) Um die **optimale** Dampffunktion zu verlängern, mischen Sie Leitungswasser mit destiliertem Wasser (Bosch Bügeleisen 2013, 8).

(39) Grillen Sie gleichzeitig **am besten** gleichmäßig dicke Scheiben (Miele Combi-Herd 1995, 39).

(40) Dem Gerät liegt eine **leicht** verständliche Gebrauchsanweisung bei (Miele Waschautomat 1983, 20).

Taulukko 12. Sanataso saksalaisissa käyttöohjeissa

Sanataso saksa	Kpl-määrä
optimal	7
bequem	3
bestmöglich	2
zuverlässig	1
gut	1
best	1
hilfreich	1
leicht	1
günstig	1
leichter	2
bequemer	1
günstiger	1
am besten	6
am wirkungsvollsten	1
erleichtern	1
<b>Yhteensä</b>	<b>30</b>

## 6.2.2 Havainnolliset esimerkit saksalaisissa käyttöohjeissa

Taulukossa 13 on nähtävissä esimerkkiluokat ja niiden kappalemäärät saksalaisissa käyttöohjeissa.

Taulukko 13. Esimerkkiluokat saksalaisissa käyttöohjeissa

Esimerkkiluokka	Vaihtoehtoinen	Suora	Tarkentava	Yhteensä
Kpl-määrä	18	67	205	290

Saksankielisissä käyttöohjeissa käytettiin eniten (70,68 %) tarkentavia esimerkkejä, joita oli keskimäärin aineiston jokaisessa saksankielisessä käyttöohjeessa 32,22 kappaletta. Esimerkit 41 ja 42 havainnollistavat niitä.

(41) Stellen Sie ein Gefäß, z. B. **einen Wäschekorb** unter die Fülltür (Miele Waschautomat 1983, 14).

(42) Keine brennbaren oder alkoholhaltigen Stoffe auf die Filter (**Filterbeutel, Motorschutzfilter, Ausblasfilter etc.**) geben (Bosch Staubsauger 2011, 2).

Suoria esimerkkejä oli toiseksi eniten (23,10 %) ja keskimäärin niitä oli käyttöohjetta kohden 7,44. Vähiten aineistosta löytyi vaihtoehtoisia esimerkkejä, joita oli 6,20 %. Keskimäärin se tekee kaksi vaihtoehtoista esimerkkiä käyttöohjetta kohden. Suoria esimerkkejä havainnollistavat esimerkit 43 ja 44 ja vaihtoehtoisia esimerkkejä esimerkit 45 ja 46.

(43) Benutzen Sie dieses Gerät nur zu den vorgesehenen Zwecken, **d.h. als Bügeleisen** (Bosch Bügeleisen 2013, 6).

(44) Sie können die Startzeit eines Programms einschalten, z. B. **um Nachtstrom zu nutzen** (Miele Geschirrspüler 2013, 48).

(45) Legen Sie keine Tiefkühl-Produkte, wie z. B. Pizza, zum Erwärmen oder zum Garen auf das **Backblech / die Fettpfanne** (Miele Combi-Herd 1995, 9).

(46) Gehäuse und Fülltür mit milden **Reinigungsmitteln oder Seifenlauge** abwaschen (Miele Waschautomat 1993, 20).

## 6.2.3 Palkkiot saksalaisissa käyttöohjeissa

Palkkioissa oli saksankielisissä käyttöohjeissa viisi luokkaa: *turvallisuus, miellyttävä käyttökokemus, taloudellisuus, aineellisten vahinkojen estäminen ja ympäristö*. Yhdessä käyttöohjeessa oli keskimäärin 11 palkkiota. Taulukossa 14 on nähtävissä palkkioiden jakaantuminen eri luokkiin kappalemäärissä.

Taulukko 14. Palkkiot saksankielisissä käyttöohjeissa

Palkkiot	Kpl- määrä
Taloudellisuus	18
Turvallisuus	38
Miellyttävä käyttökokemus	33
Aineellisten vahinkojen estäminen	7
Ympäristö	3
<b>Yhteensä</b>	<b>99</b>

Eniten palkkiona käytettiin *turvallisuuteen* viittaavia palkkioita, joiden osuus kaikista saksankielisistä palkkioista oli 38,38 %. Keskimäärin yhdessä käyttöohjeessa oli siten 4,22 kyseisen luokan palkkiota. Esimerkit 47 ja 48 selventävät *turvallisuuteen* viittaavia palkkioita.

(47) Spülen Sie **aus Sicherheitsgründen** nur mit eingesetztem Ober- und Unterkorb (Miele Geschirrspüler 2013, 31).

(48) Schließen Sie die Tür nach jedem Betrieb. **Sie verhindern dadurch, daß Kinder sich auf die Tür lehnen und den Trockner zum Kippen bringen** (Miele Ablufttrockner 1993, 4).

Toiseksi suurin palkkioryhmä oli *miellyttävä käyttökokemus*, johon kuului 33,33 % palkkioista. Keskiarvo tästä ryhmästä oli 3,66 käyttöohjetta kohden. Miellyttävää käyttökokemusta havainnollistavat esimerkit 49 ja 50.

(49) **Das Fleisch erhält eine zusätzliche Intensive Bräune**, wenn Sie nach ca. der Hälfte der Bratzeit den Deckel vom Geschirr nehmen (Miele Combi-Herd 1995, 33).

(50) Drücken Sie noch mehrmals hintereinander den Calc'nClean -Knopf, **um das Ventil zu reinigen** (Bosch Bügeleisen 2013, 11).

Kolmas ryhmä oli *taloudellisuuteen* kannustavat palkkiot, joita oli 18,18 %, ja joiden keskiarvoksi käyttöohjetta kohden saatiin 2 kappaletta. Tästä palkkioryhmästä esimerkkeinä ovat esimerkit 51 ja 52.

(51) Soll die Wäsche im Trockner getrocknet werden: höchste Drehzahl wählen (**Energieeinsparung beim Trocknen**) (Miele Waschautomat 1993, 12).

(52) **Bedenken Sie aber, daß Sie immer dann am wirtschaftlichsten waschen**, wenn Sie die auf den jeweiligen Programmseiten angegebene max. Wäschemenge in die Trommel füllen (Miele Waschautomat 1983, 17).

*Aineellisten vahinkojen välttämiseksi* käyttäjä palkittiin 7,07 % palkkioista. Keskimäärin siitä saadaan tulokseksi 0,77 palkkiota käyttöohjetta kohden. Esimerkkeinä aineellisten vahinkojen estämisestä ovat palkkiot 53 ja 54.

(53) **Damit die Bügeleisensohle glatt bleibt**, sollten Sie den Kontakt mit scharfen Metallgegenständen vermeiden (Bosch Bügeleisen 2013, 13).

(54) **Um Beschädigungen empfindlicher Arbeitsplattenkanten durch Wasserdampf zu vermeiden**, öffnen Sie die Tür...(Miele Geschirrspüler 2013, 43).

Viimeisimpänä ja vähäisimpänä palkkioluokkana oli luokkaan *Ympäristö* liittyvät palkkiot. Näitä palkkioita oli kaikista palkkioista 3,03 %, mikä tekee 0,33 palkkiota yhtä käyttöohjetta kohden. Tästä palkkioryhmästä esimerkkeinä ovat esimerkit 55 ja 56.

(55) **Altgeräte enthalten noch wertvolle Stoffe**. Geben Sie deshalb Ihr Altgerät entweder über Ihren Händler oder über das öffentliche Sammelsystem...zurück (Miele Combi-Herd 1995, 6).

(56) **Das Rückführen der Verpackung in den Materialkreislauf spart Rohstoffe und verringert das Abfallaufkommen**. Geben Sie die Verpackung zur Entsorgung in die dualen Systeme (Miele Bodenstaubsauger 2013, 9).

## 6.2.4 Uhkaukset saksalaisissa käyttöohjeissa

Saksankielisissä käyttöohjeissa käytetyt uhkaukset ovat kappalemäärittäin jaoteltuina eri luokkiin nähtävillä taulukosta 15.

Taulukko 15. Uhkaukset saksankielisissä käyttöohjeissa

<b>Uhkaukset</b>	<b>Kpl- määrä</b>
Epätaloudellisuus	6
Vaarallisuus	66
Epämiellyttävä käyttökokemus	60
Aineelliset vahingot	63
Ympäristö	2
Vastuu & takuu	2
<b>Yhteensä</b>	<b>199</b>

Uhkauksista suurin osa liittyi *vaarallisuuteen* (33,16 %). Esimerkeissä, kuten esimerkeissä 57 ja 58, tuodaan käyttäjälle ilmi, millainen vaara häntä uhkaa tietyn toiminnan tai toimimattomuuden jälkeen. Keskimäärin tämän luokan uhkauksia oli 7,33 yhdessä saksankielisessä käyttöohjeessa.

(57) Berühren Sie die Schutzhalterung nicht, wenn sie am Bügeleisen befestigt ist, **da sie sich erhitzen kann** (Bosch Bügeleisen 2013, 12).

(58) Die Fuß- und Aufstellflächen müssen trocken bleiben, **damit die Maschine beim Schleudern nicht wegrutscht**. Verwenden Sie deshalb keine Speckschwarten oder ähnliche Mittel als Gleithilfe (Miele Waschautomat 1983, 4).

Toiseksi eniten (31,65 %) uhkauksena käytettiin erilaisia *aineellisia vahinkoja*, joita esimerkit 59 ja 60 selventävät. Aineellisiin vahinkoihin viitattiin yhdessä käyttöohjeessa keskimäärin 7,00 kertaa.

(59) Stellen Sie Ihren Waschautomaten nicht in frostgefährdeten Räumen auf. **Eingefrorene Schluche können unter Druck reißen bzw. platzen** (Miele Waschautomat 1993, 5).

(60) Niemals ohne Filterbeutel bzw. Staubbehälter, Motorschutz- und Ausblasfilter saugen. **Gerät kann beschädigt werden** (Bosch Staubsauger 2013, 2)!

*Epämiellyttävä käyttökokemus* oli kolmanneksi suurin (30,15 %) uhkausryhmä. Tätä ryhmää havainnollistavat esimerkit 61 ja 62. Keskimäärin epämiellyttävää käyttökokemusta käytettiin uhkauksena 6,66 kertaa yhtä käyttöohjetta kohden.

(61) Geringe Wäschemengen oder Einzelteile können **zum vorzeitigen Programmbruch führen**. Trocknen Sie kleine Wäscheposten deshalb mit der Zeitwahl (Miele Ablufttrockner 1993, 13).

(62) Während des Brühvorgangs darf die Kanne 6 nicht herausgenommen werden, **da der Filterhalter 4 überlaufen kann** (Bosch Kaffeemaschine 2011, 7).

*Epätaloudellisuus* oli 3,04 %:lla neljäs uhkausryhmä, ja keskimäärin siihen viitattiin yhdessä käyttöohjeessa 0,66 kertaa. Esimerkkeinä epätaloudellisuudesta ovat uhkaukset 63 ja 64.

(63) Vor dem Einschalten der Kochstelle grundsätzlich einen Topf mit Gargut aufsetzen, **sonst entsteht unnötiger Energieverbrauch. Außerdem können sich dann Masse-Kochstellen nicht verziehen oder gar ausglühen** (Miele Combi-Herd 1995, 18).

(64) Nutzen Sie möglichst die maximale Belastungsmenge. **Unterbeladung ist unwirtschaftlich**; Überfüllung beeinträchtigt Trockenergebnis und Wäscheschonung (Miele Ablufttrockner 1993,6).

Seuraava ryhmä oli *ympäristöön* liittyvät uhkaukset, joita oli 1,00 %. Keskimäärin se tekee 0,22 ympäristöuhkausta käyttöohjetta kohden. Esimerkkinä tästä ryhmästä on vain esimerkki 65, sillä ympäristöön liittyviä uhkauksia oli aineistossa vain kaksi kappaletta ja ne olivat toistensa kaltaisia.

(65) **Im Restmüll oder bei falscher Behandlung können diese (Materiale) der menschlichen Gesundheit und der Umwelt schaden**. Geben Sie Ihr Altgerät deshalb auf keinen Fall in den Restmüll (Miele Geschirrspüler 2013, 17)

Viimeisenä ryhmänä oli valmistajan vastuuseen ja takuuseen liittyvät uhkaukset, joita esiintyi vain uusissa saksankielisissä käyttöohjeissa. Määrällisesti näitä uhkauksia oli vain kaksi kappaletta, jotka ilmenevät esimerkeistä 66 ja 67.

(66) **Der Hersteller haftet nicht für eventuelle Schäden, die durch nicht bestimmungsgemäßen Gebrauch oder falsche Bedienung verursacht werden**. Deshalb beachten Sie bitte unbedingt die nachfolgenden Hinweise (Bosch Staubsauger 2013, 2)!

(67) Verwenden Sie ausschließlich Miele Original-Zubehör. **Wenn andere Teile an- oder eingebaut werden, gehen Ansprüche aus Garantie, Gewährleistung und/oder Produkthaftung verloren** (Miele Geschirrspüler 2013, 16).

### 6.2.5 Sinä-muodot saksalaisissa käyttöohjeissa

Saksankielisissä käyttöohjeissa esiintyneet sinä-muodot ovat nähtävissä taulukossa 16 (liite 4). Sinä-muodoista annan poikkeuksellisesti kappalemäärät, sillä ne antavat tässä tapauksessa konkreettisempaa tietoa aineistosta kuin prosenttiluvut, jotka jäisivät hyvin pieniksi persoonapronominin teitittelymuodon nominatiivin hallitsevuuden takia.

Käyttäjä huomioitiin saksankielisissä käyttöohjeissa yhteensä jopa 1306 kertaa, joista persoonapronominin teitittelymuotoa nominatiivissa käytettiin 87,92 prosentissa kaikista saksankielisistä sinä-muodoista. Juuri persoonapronominin olivat saksalaisten sinä-muotojen suurin yksittäinen ryhmä. Esimerkkeinä tästä ryhmästä ovat esimerkit 68, 69 ja 70.

(68) Wann tausche **ich** die Batterie am Funkhandgriff aus (Miele Bodenstaubsauger 2013, 22)?

(69) Die folgenden Hinweise sollen **Ihnen** die Fleckentfernung erleichtern (Miele Waschautomat 1983, 11).

(70) Leisten **Sie** einen Beitrag zum Schutz **unserer** Umwelt (Miele Waschmaschine 1993, 2)!

Esimerkissä 70 on myös jälkimmäisenä lihavoituna esimerkki toiseksi suurimmasta ryhmästä eli possessiivipronomineista. Tätä luokkaa ilmentää myös esimerkki 71.

(71) Der Zeitraum hängt von den Gegebenheiten in **Ihrem** Haushalt ab (Miele Geschirrspüler 2013, 60).

Kolmas ryhmä on substantiivit, joilla kaikissa esimerkeissä viitattiin sanaan *Benutzer*. Lisäksi aineistossa käytetään demonstratiivipronominia *selbst* ja refleksiivipronominia. Koko saksankielistä aineistoa tarkastelemalla voidaan taulukosta 16 (liite 4) todeta kolmen käytetyimmän sinä-muodon olevan: persoonapronominin teitittelymuoto nominatiivissa (*Sie*), possessiivipronomini dativissa ja teitittelymuodossa (*Ihrem, Ihrer, Ihren*) sekä persoonapronomini nominatiivissa yksikön ensimmäisessä persoonassa (*ich*).

### 6.2.6 Yhteenvedo motiivointikeinoista saksalaisissa käyttöohjeissa

Saksankielisissä käyttöohjeissa käytetään sanatason rohkaisuja laadullisesti monimuotoisesti. Adjektiiveja käytetään useita ja myös kaikkia vertailuasteita, lisäksi käytetään myös verbiä. Keskimäärin yhtä käyttöohjetta kohden käytetään 3,33 sanatason rohkaisua.

Havainnollisista esimerkeistä valtaosa on saksankielisissä käyttöohjeissa tarkentavia esimerkkejä. Seuraavaksi eniten on suoria esimerkkejä ja selvästi vähiten vaihtoehtoisia esimerkkejä.

Palkkioista suurin osa kuuluu luokkiin *turvallisuus* ja *miellyttävä käyttökokemus*. Kolmas suurempi luokka on *taloudellisuus*. Loppuihin luokkiin, *aineellisten vahinkojen estämiseen* ja *ympäristöön*, kuuluu huomattavasti harvempi palkkio.

Uhkauksista eniten saksalaisissa käyttöohjeissa käytetään *vaarallisuutta*, *aineellisia vahinkoja* ja *epämiellyttävää käyttökokemusta*. Näitä käytetään käytännössä yhtä paljon. Loppuja uhkausluokkia, kuten *epätaloudellisuutta*, *ympäristöä* ja *vastuuta ja takuuta* käytetään vain muutamia kertoja.

Sinä-muodoista käytetään erilaisia pronomineja ja substantiiveja. Käytetyimpiä olivat persoonapronominit ja possessiivipronominit.

### 6.3 Motivointikeinot uudemmissa käyttöohjeissa

Uudempiä suomenkielisiä käyttöohjeita on aineistossa neljä kappaletta ja saksankielisiä viisi. Uudemmat käyttöohjeet ajoittuvat vuosille 2009-2013.

#### 6.3.1 Sanataso uudemmissa käyttöohjeissa

Sanatasolla käyttäjää rohkaistaan suomenkielisisissä uudemmissa käyttöohjeissa 23 kertaa ja saksankielisisissä 18 kertaa. Keskimäärin se tekee suomenkielistä uudempaa käyttöohjetta kohden 2,15 sanatason rohkaisua enemmän kuin saksankielisisissä uudemmissa käyttöohjeissa. Käyttöohjekohdastaan sanatason rohkaisukerrat vaihtelevat saksankielisisissä 0-9 kappaleen välillä ja suomenkielisisissä 2-8 kappaleen välillä. Käyttöohjeiden sanatason rohkaisumäärät ovat siten sekä suomen- että saksankielisisissä käyttöohjeissa melko samanlaiset.

Taulukko 17. Sanataso uudemmissa käyttöohjeissa

Sanataso suomi	Kpl-määrä	Sanataso saksa	Kpl-määrä
helpottaa	12	optimal	6
helppo	8	bequem	3
helpoimmin	1	bestmöglich	2
mukavaa	1	leichter	2
paras	1	zuverlässig	1
		gut	1
		best	1
		am besten	1
		hilfreich	1
<b>Yhteensä</b>	<b>23</b>	<b>Yhteensä</b>	<b>18</b>

Suomenkielisissä uudemmissa käyttöohjeissa käytetään 5 eri tapaa käyttäjän rohkaisemiseksi ja saksankielisissä 9 eri tapaa, jotka käyvät ilmi taulukosta 17. Kappalemääränä on ilmoitettu, kuinka monta ilmausta kyseisestä aineiston osasta löytyy. Suomenkielisissä käyttöohjeissa eniten käytetään verbiä *helpottaa* ja adjektiivia *helppo*. Muita keinoja käytetään vain yhden kerran. Näitä tuloksia havainnollistavat esimerkit 72 ja 73.

(72) **Mukavaa** ja ympäristöystävällistä (Upo astianpesukone 2009, 11).

(73) Paistohöyryt tiivistyvät lieden kansitasolle, mistä ne on **helppo** pyyhkiä pois (Upo keraamiliesi 2011, 4).

Saksankielisissä uudemmissa käyttöohjeissa sanatasolla eniten käytetään adjektiiveja *optimal* ja *bequem*; kolmanneksi eniten - ja samalla yhtä paljon - on muotoa *bestmöglich* ja *leichter*. Muita keinoja käytetään vain kerran. Uudemmissa saksankielisistä käyttöohjeista esimerkin sanatasosta antavat esimerkit 74 ja 75.

(74) Das eingebaute Waterproof-System schützt unter folgenden Voraussetzungen **zuverlässig** vor Wasserschäden (Miele Geschirrspüler 2013, 12).

(75) Sie sollten nur das Original Zubehör von Bosch verwenden, das speziell für Ihren Staubsauger entwickelt wurde, um das **bestmögliche** Saugergebnis zu erzielen (Bosch Staubsauger 2013, 32).

### 6.3.2 Havainnolliset esimerkit uudemmissa käyttöohjeissa

Yhteensä uudemmissa käyttöohjeissa on suomenkielisissä 142 esimerkkiä ja saksankielisissä 119. Taulukosta 18 on nähtävissä eri esimerkkiluokkien jakautuminen suomenkielisten ja saksankielisten uudempien käyttöohjeiden välillä.

Taulukko 18. Havainnollisten esimerkkien kappalemäärät uudemmissa käyttöohjeissa

<u>Esimerkkiluokka</u>	<u>Vaihtoehtoinen</u>	<u>Suora</u>	<u>Tarkentava</u>	<u>Yhteensä</u>
suomi	31	54	57	142
saksa	9	27	83	119
<b>Yhteensä</b>	40	81	140	261

*Tarkentavia* esimerkkejä suomenkielisistä uudemmissa käyttöohjeista löytyy 42 % vähemmän kuin saksankielisistä uudemmissa käyttöohjeista. Keskimäärin suomalaisissa uudemmissa käyttöohjeissa on siten 2,35 tarkentavaa esimerkkiä vähemmän. Näitä esimerkkejä havainnollistavat esimerkit 76 ja 77.

(76) Normaalipesu. Käytetään normaalikaisille astioille, **kuten lautasille, tarjoiluastioille, kupeille ja laseille yms.** (Upo astianpesukone 2009, 12).

(77) Gerät und Kanne nicht auf oder in die Nähe heißer Oberflächen, wie **z.B. Herdplatten**, stellen (Bosch Kaffeemaschine 2011, 6).

*Suoria* esimerkkejä on suomenkielisissä uudemmissa käyttöohjeissa 68 % enemmän kuin saksankielisissä uudemmissa käyttöohjeissa. Keskimäärin suomenkielisissä uudemmissa käyttöohjeissa *suoria* esimerkkejä on 8,10 kappaletta enemmän käyttöohjetta kohden. Esimerkeistä 78 ja 79 ilmenee, millaisia suorat esimerkit uusissa käyttöohjeissa ovat.

(78) Varo käytössä pudottamasta **maustepurkkia yms.** tasolle (Upo induktioliesi 2011, 10).

(79) Ziehen Sie den Staubsauger beim Saugen **wie einen Schlitten** hinter sich her (Miele Bodenstaubsauger 2013, 16).

*Vaihtoehtoisia* esimerkkejä on suomenkielisissä uudemmissa käyttöohjeissa 189 % enemmän kuin vastaavissa saksankielisissä käyttöohjeissa. Vaihtoehtoisia esimerkkejä on keskiarvoja vertailemalla suomenkielisissä uudemmissa käyttöohjeissa 5,95 esimerkkiä enemmän kuin saksankielisissä. Vaihtoehtoisista esimerkeistä saa konkreettisemmän käsityksen esimerkkien 80 ja 81 avulla.

(80) Puhdista ritilä, emaloitu leivinpelti ja uunipannu **käsin tai astianpesukoneessa** (Upo keraamiliesi 2011, 4).

(81) Während die Bügelsohle **sich erhitzt oder abkühlt**, bis die eingestellte Temperatur erreicht ist, blinkt das Lämpchen innerhalb des Temperaturwählers (Bosch Bügeleisen 2013, 8).

### 6.3.3 Palkkiot uudemmissa käyttöohjeissa

Uudemmissa käyttöohjeissa yhteisiä palkkioluokkia on viisi, lisäksi suomalaisissa käyttöohjeissa on luokka *tulevaisuus*. Palkkioluokat ja palkkioiden kappalemäärät ovat näkyvillä taulukossa 19.

Taulukko 19. Palkkiot uudemmissa käyttöohjeissa

<b>Palkkiot</b>	<b>suomi</b>	<b>saksa</b>
Taloudellisuus	20	8
Turvallisuus	19	26
Miellyttävä käyttökokemus	29	24
Aineellisten vahinkojen estäminen	4	6
Ympäristö	3	2
Tulevaisuus	4	0
<b>Yhteensä</b>	<b>79</b>	<b>66</b>

*Taloudellisuutta* käytetään palkkiona suomalaisissa uudemmissa käyttöohjeissa 109 % enemmän kuin uudemmissa saksankielisissä käyttöohjeissa. Keskiarvona laskettuna suomalaisissa käyttöohjeissa on paljon enemmän käytetty taloudellisuutta palkkiona, sillä suomalaisissa käyttöohjeissa keskiarvona on 5 viittausta taloudellisuuteen käyttöohjetta kohden ja saksalaisissa

käyttöohjeissa vain 1,6. *Taloudellisuus*-luokkaa uusissa käyttöohjeissa havainnollistavat esimerkit 82 ja 83.

(82) Suunnittele uunin käyttö etukäteen - **säästät energiaa** (Upo liesi 2010, 13).

(83) Sie können **die Sparsamkeit unterstützen**, wenn Sie folgende Tipps beachten (Miele Geschirrspüler 2013,18).

*Turvallisuuteen* liittyviä palkkioita on suomenkielisissä uudemmissa käyttöohjeissa 39 % vähemmän kuin uudemmissa saksankielisissä. Keskimäärin saksalaisessa käyttöohjeessa käytetään kuitenkin vain 0,45 turvallisuus-palkkiota enemmän käyttöohjetta kohden, jolloin ero suomenkielisiin käyttöohjeisiin on prosenttimäärästä huolimatta keskimäärin pieni. Esimerkkeinä näistä ovat palkkiot 84 ja 85.

(84) Turvakytkimellä estät sen, **etteivät lapset erehdyksessä laita keittoalueita tai uunia päälle** (Upo keraamiliesi 2011, 11).

(85) **Um Verletzungen** und Schäden **zu vermeiden**, darf der Staubsauger nicht benutzt werden für das Absaugen von Menschen oder Tieren (Bosch Staubsauger 2013, 2).

*Miellyttävää käyttökokemusta* käytetään suomenkielisissä uudemmissa käyttöohjeissa lähes yhtä paljon kuin saksankielisissä uudemmissa käyttöohjeissa, suomenkielisiä kyseisen luokan palkkioita on vain 1 % enemmän. Keskimäärin suomalaisessa uudemmassa käyttöohjeessa on 2,45 miellyttävään käyttökokemukseen viittaavaa palkkiota enemmän kuin saksankielisessä vastaavan luokan käyttöohjeessa. Esimerkkeinä näistä ovat palkkiot 86 ja 87.

(86) Pidä uunin luukkua auki 1-2 cm, jotta **kosteus poistuu hyvin uunista** (Upo induktioliesi 2011, 20).

(87) **Um die unangenehme Wirkung der elektrostatischen Entladungen zu vermeiden**, ist an der Unterseite des Handgriffes eine Metalleinlage eingearbeitet. Achten Sie deshalb darauf, dass Ihre Hand diese Metalleinlage beim Saugen dauerhaft berührt (Miele Bodenstaubsauger 2013, 6).

Aineellisten vahinkojen estämistä käytetään palkkiona suomenkielisissä uudemmissa käyttöohjeissa 44 % vähemmän kuin vastaavan luokan saksankielisissä käyttöohjeissa. Keskimäärin se tekee kuitenkin vain 0,20 palkkiota vähemmän suomenkielistä uudempaa käyttöohjetta kohden. Esimerkkejä näistä antavat palkkiot 88 ja 89.

(88) Luukun sisälasi on hyvä kuivata aina, kun uunia on käytetty. **Näin lasiin ei pääse muodostumaan ruskeaa kalvoa** (Upo liesi 2010, 19).

(89) **Das Auslösen der Sicherung ist vermeidbar**, indem Sie vor dem Einschalten des Gerätes die niedrigste Leistungsstufe einstellen und erst danach die höhere Leistungsstufe wählen (Bosch Staubsauger 2013, 3).

Ympäristön huomioimista käytetään palkkiona suomenkielisissä uudemmissa käyttöohjeissa 25 % enemmän kuin saksankielisissä. Silti eroa on keskimäärin vain 0,35 palkkiota käyttöohjetta kohden. Tästä luokasta esimerkkinä ovat esimerkit 90 ja 91.

(90) Mukavaa ja **ympäristöystävällistä** (Upo astianpesukone 2009, 11)!

(91) **Altgeräte enthalten vielfach noch wertvolle Materialien.** Geben Sie deshalb Ihr ausgedientes Gerät bei Ihrem Händler (...) zur Wiederverwertung ab (Bosch Staubsauger 2013, 3).

Palkkion sijoittaminen tulevaisuuteen on aiheena viimeisessä palkkioluokassa, johon kuuluu vain suomalaisia käyttöohjeita, sillä saksankielisissä käyttöohjeissa ei vastaavaa tullut vastaan. Tähän luokkaan kuuluu 5,12 % kaikista suomalaisissa uudemmissa käyttöohjeissa käytetyistä palkkioista. Keskimäärin kyseiseen luokkaan viitataan yhden kerran yhtä käyttöohjetta kohden. Tulevaisuus-palkkiot ovat keskenään hyvin samanlaisia, tätä havainnoi esimerkki 92.

(92) **Säilytä lieden mukana tulevat pinnit (2 kpl). Tarvitset niitä luukun irrotuksessa (katso sivu 22)** (Upo keraamiliiesi 2011, 3).

#### 6.3.4 Uhkaukset uudemmissa käyttöohjeissa

Uhkauksissa on neljä suomalaisille ja saksalaisille käyttöohjeille yhteistä luokkaa ja lisäksi saksalaisissa uhkauksissa on vielä luokat *ympäristö* ja *vastuu ja takuu*. Uhkausluokat ja uhkausten kappalemäärät selviävät taulukosta 20.

Taulukko 20. Uhkaukset kappalemäärinä uudemmissa käyttöohjeissa

Uhkaukset	suomi	saksa
Epätaloudellisuus	7	1
Vaarallisuus	30	38
Epämiellyttävä käyttökokemus	18	22
Aineelliset vahingot	46	23
Ympäristö	0	2
Vastuu & takuu	0	2
<b>Yhteensä</b>	101	88

*Epätaloudellisuutta* käytetään uhkauksena suomalaisissa uudemmissa käyttöohjeissa 510 % enemmän kuin saksankielisissä. Keskimäärin suomalaisissa käyttöohjeissa on 1,55 epätaloudellisuuteen viittaavaa uhkausta enemmän kuin saksankielisissä uudemmissa käyttöohjeissa. Vaikka prosenttilukuna ero uudempien suomalaisten ja saksalaisten käyttöohjeiden välillä on valtavan suuri, voi taulukosta 20 todeta, että uhkausten kappalemäärinä ero on vain 6 kappaletta. Esimerkkejä tästä luokasta ovat uhkaukset 93 ja 94.

(93) Älä käytä liian korkeaa lämpötilaa. Kova kiehuminen ei nopeuta ruoan kypsymistä, **vaan lisää sen ylikiehumista ja uunin energiankulutusta** (Upo induktioliesti 2011, 18).

(94) **Bei jedem Öffnen des Salzgefäßdeckels läuft Wasser bzw. Salzsole aus dem Vorratsbehälter aus.** Öffnen Sie das Salzgefäß deshalb nur um Salz nachzufüllen (Miele Geschirrspüler 2013, 24).

*Vaarallisuuteen* pohjautuvia uhkauksia esiintyy suomalaisissa uudemmissa käyttöohjeissa 31 % vähemmän kuin vastaavissa saksankielisissä käyttöohjeissa. Suomalaisissa uudemmissa käyttöohjeissa on keskimäärin kuitenkin vain 0,1 vaarallisuus-uhkausta enemmän kuin saksankielisissä uudemmissa käyttöohjeissa. Keskimäärin siis vaarallisuutta on yhtä paljon, mutta eri prosenttiosuudet kertovat siitä, että uhkauskeinoista vaarallisuus oli saksalaisissa käyttöohjeissa käytetympi keino kuin suomalaisissa. Tätä luokkaa havainnollistavat uhkaukset 95 ja 96.

(95) Älä jätä rasvakeitintä keittoalueelle ilman valvontaa. **Kuumetessaan liika rasva saattaa syttyä palamaan** (Upo keraamiliesi 2011, 13).

(96) Vermeiden Sie häufiges Überfahren des Anschlusskabels. Anschlusskabel, Netzstecker und Steckdose können dabei beschädigt werden und **Ihre Sicherheit gefährden** (Miele Bodenstaubsauger 2013, 6).

*Epämiellyttävällä käyttökokemuksella* käyttäjää uhataan uudemmissa suomalaisissa käyttöohjeissa 29 % vähemmän kuin uudemmissa saksankielisissä käyttöohjeissa. Keskimäärin tätä uhkauskeinoa käytetään suomalaisissa 4,5 kertaa ja saksalaisissa 4,4 kertaa käyttöohjetta kohden, siis hyvin saman verran. Erilaiset tulokset prosenttiosuuksissa ja keskiarvossa kertovat siitä, että vaikka kappalemääräisesti suomen- ja saksankielisissä uudemmissa käyttöohjeissa on lähes yhtä paljon epämiellyttävään käyttökokemukseen liittyviä uhkauksia, on muiden uhkausten määrä erityisesti suomalaisissa uudemmissa käyttöohjeissa suurempi. Uhkaukset 97 ja 98 antavat esimerkin epämiellyttävän käyttökokemuksen uhkausluokasta.

(97) Tavallista konetiskiainetta ei voi käyttää, koska **vaahdonmuodostus häiritsee koneen toimintaa** (Upo astianpesukone 2009, 11).

(98) Der Verschluss ist technisch bedingt nicht hermetisch dicht, damit er sich nicht festsaugen kann. Daher Thermokanne nie liegend transportieren, **sonst könnten Kaffee auslaufen** (Bosch Kaffeemaschine 2011, 8).

*Aineellisilla vahingoilla* uhataan suomalaisissa uudemmissa käyttöohjeissa 75 % enemmän kuin saksankielisissä vastaavan luokan käyttöohjeissa. Suomalaisissa uudemmissa käyttöohjeissa on siis keskimäärin 6,9 aineellisiin vahinkoihin viittaavaa uhkausta enemmän kuin saksankielisissä uudemmissa käyttöohjeissa. Ero on jo keskimäärinkin aika suuri. Esimerkkeinä tästä luokasta ovat uhkaukset 99 ja 100.

(99) Älä käytä lieden puhdistuksessa hankaavia puhdistusaineita tai teräsvillaa. **Ne naarmuttavat emalin ja lasin pintaa** ja lika tarttuu entistä lujemmin kiinni (Upo liesi 2010, 17).

(100) Staubsauger ist für den Baustellenbetrieb nicht geeignet. Einsaugen von Bauschutt kann **zur Beschädigung des Gerätes führen** (Bosch Staubsauger 2013, 2).

*Ympäristön* vahingoittumista käytetään uhkauksena 2,27 % saksankielisten käyttöohjeiden uhkausten kokonaismäärästä. Suomenkielisissä käyttöohjeissa vastaavaa ei tule esiin. Saksalaisissa käyttöohjeissa on siis keskimäärin 0,4 kyseistä uhkausta eli määrä oli pieni. Esimerkki 101 valaisee tämän luokan uhkauksia.

(101) Elektrische und elektronische Altgeräte enthalten aber auch schädliche Stoffe...Im Restmüll oder bei falscher Behandlung können diese der menschlichen Gesundheit und **der Umwelt schäden**. Geben Sie Ihr Altgerät deshalb auf keinen Fall in den Restmüll (Miele Bodenstaubsauger 2013, 9).

*Valmistajan vastuun ja takuun* raukeamista käytettiin saksankielisissä uudemmissa käyttöohjeissa saman verran uhkauksena kuin ympäristön saastumista, 2,27 % kaikista uusista saksankielisistä uhkauksista. Keskimäärin se tekee 0,4 *vastuuseen ja takuuseen* liittyvää uhkausta käyttöohjetta kohden. Suomenkielisissä käyttöohjeissa ei ole tämän luokan uhkauksia. Uhkaus 102 on esimerkkinä tästä luokasta.

(102) Verwenden Sie ausschließlich Miele Original-Zubehör. Wenn andere Teile an- oder eingebaut werden, **gehen Ansprüche aus Garantie, Gewährleistung und/oder Produkthaftung verloren** (Miele Geschirrspüler 2013, 16).

### 6.3.5 Sinä-muodot uudemmissa käyttöohjeissa

Taulukkoon 21 (liite 5) on koottu uudemmissa käyttöohjeissa esiintyvät sinä-muodot. Suomalaisissa uudemmissa käyttöohjeissa esiintyy kielellisesti jopa 19 eri muotoa, jolla käyttäjää puhutellaan suoraan ja huomio kiinnitetään häneen. Myös saksankielisissä käyttöohjeissa näiden kielellisten muotojen valikoima on runsas: eri muotoja on 16. Taulukosta käy ilmi, että sanaluokkiin jaettuna suomenkielisissä käyttöohjeissa suositaan verbejä, infinitiivejä ja substantiiveja. Saksankielisissä käyttöohjeissa sitä vastoin käytetään lähes yksinomaan erilaisia pronomineja, joista eniten käytettiin persoonapronomineja ja possessiivipronomineja.

Suomenkielisissä käyttöohjeissa käytetään ylivoimaisesti eniten verbejä ja niistä verbin yksikön toista persoonaa, 63,72 % kaikista suomenkielisistä uusista käyttöohjeista. Esimerkkinä tästä on esimerkki 103. Saksankielisissä käyttöohjeissa yleisin käytetty tapa puhutella käyttäjää on persoonapronominin nominatiivin teitittelymuoto, jota on peräti 89,21 % kaikkien saksalaisten uudemmissa käyttöohjeissa käytettyjen sinä-muotojen kokonaismäärästä. Tätä havainnoi esimerkki 104.

(103) Lue luku Herkästi vahingoittuvat astiat, ennen kuin **peset** posliiniastioita (Upo astianpesukone 2009, 5).

(104) Überprüfen **Sie** die empfohlene Bügeltemperatur auf dem Etikett im Kleidungsstück (Bosch Bügeleisen 2013, 13).

Seuraavaksi käytetyin sanaluokka suomenkielisissä uudemmissa käyttöohjeissa on infinitiivit, joista käytetyin muoto oli *MA-infinitiivi*, *possessiivisuffiksi*, y.2.p. Esimerkistä 105 ilmenee, minkälaisia muodot ovat. Samoin esimerkistä 106 käy ilmi saksankielisten uudempien käyttöohjeiden toiseksi suosituin luokka, *possessiivipronomit*, joista käytetyin muoto on *possessiivipronomi*, *datiivi*, *teitittelymuoto*.

(105) Valitse **haluamasi** keittoalue (Upo induktioliesi 2011, 12).

(106) Ersatzteile bekommen Sie bei **Ihrem** Miele Fachhändler (Miele Bodenstaubsauger 2013, 23).

Kolmanneksi merkittävin ryhmä suomenkielisissä uudemmissa käyttöohjeissa on eri muodoissa olevat substantiivit. Niistä käytetyin muoto on *substantiivi*, *possessiivisuffiksi*, *yksikön toinen persoona*, joka on nähtävissä esimerkissä 107.

(107) Kokeile ensin alhaisempia lämpötiloja kuin vanhassa **uunissasi** (Upo keraamiliesi 2011, 20).

Saksankielisissä uudemmissa käyttöohjeissa sinä-muodot keskittyvät kahteen edellä mainittuun pronominiin luokkaan. Sinä-muotojen yksityiskohtaisemmat muodot ja kappalemäärät ovat luetavissa taulukosta 21 (Liite 5). Suomenkielisistä uudemmissa käyttöohjeista löytyy edellä mainittujen sanaluokkien lisäksi erilaisia pronomineja.

Sekä suomenkielisissä että saksankielisissä käyttöohjeissa käyttäjää puhutellaan suoraan myös sanoilla *asiakas*, *käyttäjä* ja *Benutzer*, mutta kerrat jäävät yksittäisiksi, eivätkä toistu. Kuitenkin niitä käytetään suomenkielisissä kahdessa neljästä ja saksankielisistä kolmessa viidestä käyttöohjeista.

Keskimäärin suomenkielisissä uudemmissa käyttöohjeissa käyttäjä huomioidaan jollakin sinä-muodolla 74 kertaa ja saksankielisissä 178 kertaa. Saksankielisissä ohjeissa käyttäjää puhutellaan siis huomattavasti enemmän.

### 6.3.6 Yhteenvedo uudemmissa käyttöohjeista

Motivointikeinoista sanatason rohkaisua käytetään keskiarvon mukaan laskettuna suomalaisissa käyttöohjeissa enemmän kuin saksalaisissa. Sanatason rohkaisujen laatua arvioimalla käy ilmi, että saksankielisissä käyttöohjeissa käytetään monipuolisemmin erilaisia käyttäjää kannustavia ilmauksia. Suomenkielisissä uusissa käyttöohjeissa käytetyimmät sanatason muodot ovat *helpottaa* ja *helppo*, muiden muotojen jäädessä yksittäisiksi. Saksankielisissä

uusissa käyttöohjeissa suosituin muoto on *optimal*. Toiseksi käytetyin muoto on *bequem*, mutta sen ero muihin käytettyihin muotoihin on pieni. Niinpä tämän aineiston pohjalta ei voi sanoa adjektiivin *optimal* lisäksi toista yleisesti käytettävää muotoa.

Havainnollisista esimerkeistä uusissa käyttöohjeissa voidaan todeta, että sekä suomen- että saksankielisissä uusissa käyttöohjeissa on eniten *tarkentavia* esimerkkejä, sitten *suoria* ja vähiten *vaihtoehtoisia* esimerkkejä. Kaikki esimerkkityypit huomioiden suomalaisissa uusissa käyttöohjeissa on keskimäärin yhteensä 35,50 esimerkkiä ja saksalaisissa 23,80.

Suomenkielisissä uudemmissa käyttöohjeissa on *tarkentavia* ja *suoria* esimerkkejä lähes saman verran, kun taas saksankielisissä ero näiden esimerkkityyppien välillä on jopa 47,06 %. Valtaosa saksankielisistä havainnollisista esimerkeistä koostuu siis *tarkentavista* esimerkeistä, *suorien* ja *vaihtoehtoisten* esimerkkien määrän jäädessä huomattavasti vähäisemmäksi. Suomenkielisissä käyttöohjeissa erot eri esimerkkityypeissä ovat paljon tasaisempia. Eri esimerkkityyppien esiintyvyydestä aineiston uusissa käyttöohjeissa voidaan sanoa, että *tarkentavia* esimerkkejä on enemmän saksankielisissä käyttöohjeissa ja *suoria* ja *vaihtoehtoisia* esimerkkejä enemmän suomenkielisissä käyttöohjeissa.

Palkkioista *taloudellisuutta* käytetään suomenkielisissä uudemmissa käyttöohjeissa 109 % enemmän kuin uudemmissa saksankielisissä. Keskimäärin suomalaisessa käyttöohjeessa on 3,40 *taloudellisuus*-palkkiota enemmän kuin saksankielisessä uudemmassa käyttöohjeessa. *Turvallisuus*-luokan palkkioita on keskimäärin suomen- ja saksankielisissä käyttöohjeissa yhtä paljon.

*Miellyttävää käyttökokemusta* käytetään suomenkielisissä uudemmissa käyttöohjeissa prosentuaalisesti lähes yhtä paljon kuin saksalaisissa uudemmissa käyttöohjeissa, mutta keskimäärin ero on suurempi: suomalaisessa uudemmassa käyttöohjeessa on 2,45 *miellyttävään käyttökokemukseen* viittaavaa palkkiota enemmän kuin saksankielisessä uudemmassa käyttöohjeessa.

Prosentteina mitattuna suomalaisissa uudemmissa käyttöohjeissa käytetään *aineellisten vahinkojen estämistä* palkkiona paljon vähemmän kuin saksankielisissä uudemmissa käyttöohjeissa. Keskimäärin ero käyttöohjetta kohden on kuitenkin hyvin pieni. Voidaan siis keskiarvon mukaan todeta, että *aineellisten vahinkojen estämistä* käytetään sekä suomen- että saksankielisissä uudemmissa käyttöohjeissa samansuuntaisesti, sillä kyseisen palkkioluokan kappalemäärät eroavat toisistaan vain vähän.

*Ympäristö*-luokan palkkioiden välinen ero suomen- ja saksankielisissä uudemmissa käyttöohjeissa on hyvin pieni, kun verrataan kyseisen luokan keskiarvoja käyttöohjetta kohden. *Tulevaisuuteen* viittaavia palkkioita on suomenkielisissä uudemmissa käyttöohjeissa keskimäärin yksi käyttöohjetta kohden. Saksankielisiä *tulevaisuus*-luokan palkkioita ei uudemmissa käyttöohjeista löydy.

Yhteenvedona palkkioista uudemmissa käyttöohjeissa voidaan sanoa, että kolme (prosenttiosuuksina laskettuna suomen-/saksankielisistä kaikista palkkioista) eniten käytettyä palkkiota ovat suomalaisissa käyttöohjeissa *miellyttävä käyttökokemus*, *taloudellisuus* ja *turvallisuus*; ja saksankielisissä *turvallisuus*, *miellyttävä käyttökokemus* ja *taloudellisuus*.

Miellyttävä käyttökokemus painottuu suomalaisissa käyttöohjeissa enemmän kuin muut palkkiot ja ero kahteen seuraavaksi suurimpaan palkkioluokkaan on 12–13 prosenttia. Ehkä yllättävää on, että *turvallisuus* on vasta kolmannella sijalla. Saksankielisten käyttöohjeiden palkkioissa sen sijaan yllättää *taloudellisuuden* vähäinen osuus: kun turvallisuutta ja miellyttävää käyttökokemusta käytetään 39–36 %, niin taloudellisuutta vain 12 %.

Yhteenvedona uudemmissa käyttöohjeissa esiintyneistä uhkauksista sanottakoon, että suomenkielisissä uudemmissa käyttöohjeissa uhataan eniten *aineellisilla vahingoilla* (45,54 %) ja *vaarallisuudella* (29,70 %), kun puolestaan saksankielisissä käyttöohjeissa käytetään eniten *vaarallisuutta* (43,18 %) ja miltei yhtä paljon *aineellisia vahinkoja* (26,13 %) ja *epämiellyttävää käyttökokemusta* (25,00 %). Luokat *epätaloudellisuus*, *ympäristö* sekä *vastuu ja takuu* jäävät uhkauksissa lähinnä yksittäistapauksiksi.

Uhkausluokkien keskiarvoja käyttöohjetta kohden tarkasteltaessa käy ilmi, että *epätaloudellisuutta*, *vaarallisuutta* ja *epämiellyttävää käyttökokemusta* käytetään suomalaisissa uudemmissa ja saksalaisissa uudemmissa käyttöohjeissa hyvin saman verran. Suurin ero on luokassa *aineellisten vahinkojen välttäminen*, jossa suomenkielisissä uudemmissa käyttöohjeissa on huomattavasti enemmän kyseisen luokan uhkauksia. Luokkien *ympäristö* sekä *vastuu ja takuu* uhkauksia esiintyy vain saksankielisissä uudemmissa käyttöohjeissa, joissa ne tosin jäävät muutama kappaleisiin.

Sinä-muodoista uudemmissa käyttöohjeissa voidaan sanoa, että suomalaisissa käyttöohjeissa on 67 % vähemmän sinä-muotoja kuin saksankielisissä käyttöohjeissa. Suomenkielisissä uudemmissa käyttöohjeissa käyttäjään kohdistetaan huomiota enimmäkseen verbeillä, infinitiiveillä ja substantiiveilla, kun taas saksankielisissä uudemmissa käyttöohjeissa käytetään

erilaisia pronomineja. Taulukosta 22 (liite 5) ilmenee käyttöohjekohteisesti eri motivointikeinojen määrät uudemmissa käyttöohjeissa.

## 6.4 Motivointikeinot vanhemmissa käyttöohjeissa

Suomenkielisiä vanhempia käyttöohjeita on kuusi ja saksankielisiä neljä kappaletta.

### 6.4.1 Sanataso vanhemmissa käyttöohjeissa

Sanatason eri muodot ja kappalemäärät on esitelty taulukossa 23.

Taulukko 23. Sanataso vanhemmissa käyttöohjeissa

Sanataso suomi	Kappalemäärä	Sanataso saksa	Kappalemäärä
helpottaa	12	erleichtern	1
helppo	10	leicht	1
taloudellinen	1	optimal	1
paras	4	günstig	1
parhaiten	2	bequemere	1
helpoimmin	4	günstigere	1
hyöty	1	am besten	5
helpottaminen	2	am wirkungsvollsten	1
<b>Yhteensä</b>	<b>36</b>	<b>Yhteensä</b>	<b>12</b>

Sanatasolla suomenkielisissä vanhemmissa käyttöohjeista löytyy 8 eri muotoa, jolla käyttäjää rohkaistaan. Adjektiiveja on viisi, joista kaksi on superlatiivimuodossa: *taloudellinen*, *paras*, *helppo*, *helpoimmin* ja *parhaiten*. Substantiiveja löytyy kaksi: *hyöty* ja *helpottaminen*. Verbejä on vain yksi: *helpottaa*. Erilaisia helpouteen viittaavia sanatason muotoja on kaikista muodoista 82,35 % (ks. esimerkki 108). Erilaisiin parhaisiin tuloksiin rohkaistaan 11,17 % muodoista (ks. esimerkki 109). Hyötyä ja taloudellisuutta luvataan vain 2,94 % kaikista muodoista. Eniten käytetään verbiä *helpottaa* (35,29 %) ja adjektiivia *helppo* (29,41 %).

(108) Mankelointityötä **helpottamaan** voidaan hankkia jalusta sekä irrotettava vaatekori (Upo mankeli 1983, 8).

(109) **Paras tulos** saavutetaan käyttämällä paksupohjaista, kannellista keittoastiaa, jonka pohjan halkaisija on yhtä suuri tai hiukan suurempi kuin keittolevy (Upo liesi 1983, 8).

Saksankielisissä vanhemmissa käyttöohjeissa käytetään 8 erilaista sanatason muotoa, joista 7 on adjektiivia ja yksi on verbi. Adjektiiveista kaksi on komparatiivissa ja kaksi superlatiivissa, loput perusmuodossa tai taipuneena suvun mukaan. Suosituin sanatason muoto on *am besten*. Esimerkit 110 ja 111 havainnollistavat sanatasoa vanhemmissa saksankielisissä käyttöohjeissa.

(110) Eine **günstigere** Höhe zum Be- und Entladen erreichen Sie mit einem 15 bis 20 cm hohen stabilen Sokkel (Miele Waschautomat 1083, 5).

(111) Bei versehentlich angetrockneten Speiseresten **erleichtert** ein vorheriges Aufweichen die Reinigung (Miele Combi-Herd 1995, 44).

#### 6.4.2 Havainnolliset esimerkit vanhemmissa käyttöohjeissa

Taulukko 24. Esimerkkiluokat kappalemäärittäin vanhemmissa käyttöohjeissa

Esimerkkiluokka	Vaihtoehtoinen	Suora	Tarkentava	Yhteensä
suomi	11	14	36	61
saksa	9	40	122	171
<b>Yhteensä</b>	20	54	158	232

Taulukossa 24 on eritelty esimerkkiluokat kappalemäärittäin vanhemmissa käyttöohjeissa. Sekä suomenkielisissä että saksankielisissä vanhemmissa käyttöohjeissa käytetään havainnollisina esimerkkeinä eniten *tarkentavia* esimerkkejä. Suomenkielisissä vanhemmissa käyttöohjeissa *tarkentavien* esimerkkien osuus on kuitenkin 17 % pienempi kuin vastaavissa saksalaisissa käyttöohjeissa. Keskimäärin suomenkielisissä käyttöohjeissa on 6 ja saksankielisissä jopa 30,5 tarkentavaa esimerkkiä käyttöohjetta kohden. Suomenkielistä vanhempaa *tarkentavaa* esimerkkiä selkeyttää esimerkki 112 ja vastaavaa saksankielistä esimerkkiä esimerkki 113.

(112) Mankelin ulko-osat puhdistetaan tarvittaessa rievulla ja synteettisellä pesuaineella (**esim. käsiastianpesuaine**) (Upo mankeli 1983, 7).

(113) Temperatur niedrig: niedrigere Trockentemperatur für empfindliche Textilien **z. B. Acryl** (Miele Ablufttrockner 1983, 6).

Toiseksi eniten sekä suomen- että saksankielisissä vanhemmissa käyttöohjeissa on *suoria* esimerkkejä: suomenkielisissä niitä on vain 2 % vähemmän kuin saksankielisissä. Keskimäärin suomenkielisissä käyttöohjeissa käytetään 2,33 ja saksankielisissä 10 *suoraa* esimerkkiä. Esimerkki 114 ilmentää suomenkielistä vanhaa suoraa esimerkkiä ja esimerkki 115 vastaavaa saksankielistä esimerkkiä.

(114) A-ohjelmaa suositellaan käytettäväksi, mikäli perheessä on todettu tai epäillä olevan pesuaineliherkkyyttä **pesuaineen yliannostuksen tms.** johdosta (Upo pesukone 1897, 5).

(115) Formspüler (synthetische Stärkemittel) und Flüssigstärke werden vornehmlich bei **Hemden, Blusen, Tischdecken, Servietten, Bettwäsche und dergleichen** eingesetzt (Miele Waschautomat 1993, 11).

Vähiten vanhemmissa käyttöohjeissa on *vaihtoehtoisia* esimerkkejä. Suomenkielisissä niitä on 18,03 % ja saksankielisissä 5,26 %, jolloin voidaan sanoa, että suomenkielisissä on 243 % enemmän *vaihtoehtoisia* esimerkkejä kuin saksankielisissä. Keskimäärin suomenkielisissä käyttöohjeissa käytetään 0,42 *vaihtoehtoista* esimerkkiä vähemmän kuin saksankielisissä

käyttöohjeissa. Tämä tulos kertoo siitä, että kappalemääräisesti ero suomenkielisten ja saksankielisten vanhempien käyttöohjeiden välillä on erittäin pieni. Prosenttiosuuden erittäin korkea ero kertoo taas siitä, että *suorien ja tarkentavien* esimerkkien osuus kaikista esimerkeistä on varsinkin saksankielisissä vanhemmissa käyttöohjeissa korkeampi kuin vaihtoehtoisten esimerkkien osuus. Suomenkielistä vanhempaa *vaihtoehtoista* esimerkkiä selventää esimerkki 116 ja saksankielistä esimerkki 117.

(116) Karsta irtoaa parhaiten hankaamalla levyä uurteiden suuntaan saippuoidulla **teräsvillalla tai liesiharjalla** (Upo liesi 1985, 10).

(117) **Durch Rechts- oder Linksdrehung** die gewünschte Drehzahl einstellen (Miele Waschmaschine 1993, 12).

### 6.4.3 Palkkiot vanhemmissa käyttöohjeissa

Yhteisiä palkkioluokkia vanhemmille suomenkielisille ja vanhemmille saksankielisille käyttöohjeille on neljä: *taloudellisuus, turvallisuus, miellyttävä käyttökokemus ja aineellisten vahinkojen estäminen*. Lisäksi saksankielisistä käyttöohjeista nousee esiin palkkioluokka *ympäristö*, jota suomenkielisten käyttöohjeiden palkkioissa ei ole. *Tulevaisuus*-luokan palkkioita ei ole vanhemmissa käyttöohjeissa ollenkaan. Taulukossa 25 on esitetty vanhemmissa käyttöohjeissa esiintyneet palkkiot kappalemäärittäin eri luokissa.

Taulukko 25. Palkkiot kappalemäärittäin vanhemmissa käyttöohjeissa

<b>Palkkiot</b>	<b>suomi</b>	<b>saksa</b>
Taloudellisuus	24	10
Turvallisuus	21	12
Miellyttävä käyttökokemus	24	9
Aineellisten vahinkojen estäminen	3	1
Ympäristö	0	1
Tulevaisuus	0	0
<b>Yhteensä</b>	72	33

Suomenkielisissä vanhemmissa käyttöohjeissa *taloudellisuudella* käyttäjää palkitaan 10 % enemmän kuin saksankielisissä vanhemmissa käyttöohjeissa. Keskimäärin suomenkielisissä vanhemmissa käyttöohjeissa on 1,5 taloudellisuuteen viittaavaa palkkiota enemmän kuin saksankielisissä vanhemmissa käyttöohjeissa. Suomenkielisestä vanhemman käyttöohjeen taloudellisuuteen liittyvästä palkkiosta esimerkkinä on esimerkki 118 ja vastaavasta saksankielisestä esimerkki 119.

(118) **Keittoastia kuumenee sitä nopeammin** mitä tiiviimpi astian ja levyn välinen kosketus on. Sen vuoksi keittoastian pohjan tulisi olla tasainen ja puhdas (Upo liesi 1985, 9).

(119) **Sie sparen bis zu 35 % Energie und Zeit**, wenn Sie mit 1400 U/min. statt 600 U/min. schleudern (Miele Ablufttrockner 1993, 5).

*Turvallisuutta* käytetään palkkiona suomenkielisissä 20 % vähemmän kuin saksankielisissä vanhemmissa käyttöohjeissa. Keskimäärin kyseisiä palkkioita on 0,5 kappaletta enemmän suomenkielistä käyttöohjetta kohden kuin saksankielistä käyttöohjetta. Esimerkki 120 ilmentää suomalaista ja esimerkki 121 saksalaista vanhemman käyttöohjeen turvallisuuteen liittyvää esimerkkiä.

(120) Huolellinen ja varovainen kuumien keittoastioiden käsittely **vähentää palovammariskejä** (Upo liesi 1983, 13).

(121) **Sicherheitshalber** sollte dieser Schlauch zumindest jedes Jahr einmal kontrolliert werden (Miele Waschautomat 1983, 38).

*Miellyttävä käyttökokemus* on palkkiona 22 % useammin suomenkielisissä vanhemmissa käyttöohjeissa kuin vastaavissa saksankielisissä käyttöohjeissa. Keskiarvona mitattuna suomenkielisissä vanhemmissa käyttöohjeissa on 1,75 tämän palkkioluokan palkkiota enemmän kuin saksankielisissä vanhemmissa käyttöohjeissa. Suomenkielistä vanhempaa *miellyttävä käyttökokemus* -luokkaa selventää esimerkki 122 ja vastaavaa saksankielistä esimerkki 123.

(122) Oikein järjestetty ilmanvaihto takaa saunaan **miellyttävimmät löylyt** (Upo kiuas 1986, 5).

(123) Sie können eine **zu starke Schaumentwicklung von vornherein ausschließen**, wenn Sie die folgenden Hinweise berücksichtigen (Miele Waschautomat 1993, 23).

*Aineellisten vahinkojen estämisellä* palkitaan suomenkielisissä vanhemmissa käyttöohjeissa 38 % enemmän kuin vastaavissa saksankielisissä käyttöohjeissa. Prosenttiluku on tässä kohtaa kuitenkin harhaanjohtava, koska kyseisten palkkioiden kappalemäärät ovat joka tapauksessa kovin pieniä. Keskimäärin suomalaisessa vanhemmassa käyttöohjeessa on 0,25 *aineellisten vahinkojen estämiseen* liittyvää palkkiota enemmän kuin saksalaisessa vanhemmassa käyttöohjeessa. Luokasta *aineellisten vahinkojen estäminen* suomenkielisen vanhan aineiston osalta esimerkin antaa palkkio 124 ja vastaavan saksankielisen osalta palkkio 125.

(124) Mikäli konetta joudutaan kuljettamaan uudemman kerran, on kuljetustuet jälleen asennettava paikoilleen. **Näin vältetään koneen vahingoittumiselta kuljetuksen aikana** (Upo pesukone 1989, 3).

(125) Lesen Sie bitte vor dem ersten Benutzen des Herdes aufmerksam die Gebrauchsanweisung. Dadurch schützen Sie sich und **verhindern Schäden am Gerät** (Miele Combi-Herd 1995, 7).

Viimeisenä palkkioluokkana on *ympäristö*, johon viitataan saksankielisissä ohjeissa 2,12 % kaikista saksalaisista vanhemmista palkkioista. Keskimäärin *ympäristöä* käytetään palkkiona käyttöohjetta kohden 0,25 kertaa. Suomenkielisissä vanhoissa käyttöohjeissa ei ole tähän luokkaan viittaavia esimerkkejä. Esimerkki 126 havainnollistaa *ympäristö*-luokkaa.

(126) **Altgeräte enthalten noch wertvolle Stoffe.** Geben Sie deshalb Ihr Altgerät entweder über Ihren Händler oder über das öffentliche Sammelsystem...zurück (Miele Combi-Herd 1995, 6).

#### 6.4.4 Uhkaukset vanhemmissa käyttöohjeissa

Taulukko 26. Uhkaukset vanhemmissa käyttöohjeissa

Uhkaukset	suomi	saksa
Epätaloudellisuus	6	5
Vaarallisuus	5	28
Epämiellyttävä käyttökokemus	16	38
Aineelliset vahingot	26	40
Ympäristö	0	0
Vastuu & takuu	0	0
<b>Yhteensä</b>	<b>53</b>	<b>111</b>

Taulukossa 26 on esitelty vanhemmissa käyttöohjeissa esiintyvät uhkaukset kappalemäärittäin. Sekä suomen- että saksankielisissä vanhemmissa käyttöohjeissa käyttäjää uhataan eniten *aineellisilla vahingoilla*, suomenkielisissä sitä tapahtuu kuitenkin 36 % enemmän. *Epämiellyttävää käyttökokemusta* käytetään molemmissa toiseksi eniten, suomenkielisissä 12 % vähemmän kuin saksankielisissä. Keskimäärin *aineellisiin vahinkoihin* viitataan saksankielisissä käyttöohjeissa 5,67 kertaa enemmän kuin suomenkielisissä. *Epämiellyttävään käyttökokemukseen* liittyviä uhkauksia saksankielisissä käyttöohjeissa on keskimäärin 6,84 kappaletta enemmän kuin suomenkielisissä.

Esimerkit 127 ja 128 havainnollistavat *aineellisia vahinkoja* suomenkielisissä ja saksankielisissä vanhemmissa käyttöohjeissa. Esimerkit 129 ja 130 ovat esimerkkejä *epämiellyttävästä käyttökokemuksesta* niin ikään samoissa käyttöohjeluokissa.

(127) Liikaa kostuttamista on vältettävä, koska tällöin vaatteiden jälkikuivatus kestää kauan ja **vaatteet vetäytyvät kuivuaan rypyy** (Upo mankeli 1986, 6).

(128) Gegenstände nicht auf der Glaskeramikfläche hin- und herschieben. **Es entstehen sonst Kratzer** (Miele Combi-Herd 1995, 18)!

(129) Kovan veden ja saippuaperustaisten pesuaineiden käyttö saattaa aiheuttaa **saostumia pesukoneen rummun ja altaan pinnalle** (Upo pesukone 1989, 8).

(130) Den Weichspüler nach Dosierangabe des Herstellers in die Kammer füllen, aber höchstens bis zur ringartigen Maximal-Markierung. **Die Kammer entleert sich sonst vorzeitig ohne Nutzen für die Wäsche** (Miele Waschautomat 1993, 11).

*Vaarallisuutta* käytetään uhkauksena suomenkielisissä vanhemmissa käyttöohjeissa paljon vähemmän kuin saksankielisissä vastaavissa käyttöohjeissa, 63 % vähemmän. Keskimäärin saksankielisessä vanhemmassa käyttöohjeessa on 6,17 *vaarallisuuteen* liitettyä uhkausta enemmän kuin vastaavassa suomenkielisessä käyttöohjeessa. Suomenkielisten vanhempien

käyttöohjeiden *vaarallisuuteen* liittyvistä uhkauksista antaa esimerkin uhkaus 131 ja saksankielisistä vastaavista uhkaus 132.

(131) Kiukaan ympärillä olevia seiniä ja kattoa ei saa vuorata esim. asbesti- tai muulla vastaavalla levyllä, sillä tällainen vuoraus saattaa jopa **nostaa seinämateriaalin lämpötilan liian korkeaksi** (Upo kiuas 1986, 3).

(132) Durch unsachgemäße Installations- und Wartungsarbeiten oder Reparaturen können **erhebliche Gefahren für den Benutzer entstehen**. Lassen Sie Installations- und Wartungsarbeiten sowie Reparaturen an Elektrogeräten nur von qualifizierten Fachleuten durchführen (Miele Combi-Herd 1995, 7).

*Epätaloudellisuudella* uhataan käyttäjää suomenkielisissä vanhemmissa käyttöohjeissa 151 % enemmän kuin saksankielisissä vastaavissa käyttöohjeissa. Saksankielisissä on keskimäärin 0,25 *epätaloudellisuuteen* viittaavaa uhkausta enemmän kuin suomenkielisissä. Tämä tulos tarkoittaa sitä, että kyseisiä uhkauksia on määrällisesti lähes yhtä paljon, mutta *epätaloudellisuudella* uhkaaminen on suomalaisissa vanhemmissa käyttöohjeissa yleisempi keino suhteessa muihin uhkausluokkiin kuin saksankielisissä vanhemmissa käyttöohjeissa.

Suomenkielisten vanhempien käyttöohjeiden *epätaloudellisuutta* kuvaa uhkaus 133 ja saksalaisten vastaavien käyttöohjeiden uhkaus 134. Uhkauksen 133 olisi voinut sijoittaa myös *epämiellyttävän käyttökokemuksen* luokkaan, koska laitteen käyttäminen hankaloituu, mutta painotin tässä esimerkissä *hidastaa*-verbin vaikutusta ajan kulumisessa.

(133) Levyjen pinta on pidettävä puhtaana, sillä karsta **hidastaa lämmön siirtymistä keittoastiaan** (Upo liesi 1985, 10).

(134) Ablufttrockner sollten nur mit einer Abluftleitung betrieben werden. Beim Betrieb ohne Abluftleitung saugt der Trockner die ausgeblasene feuchtwarme Luft wieder an. **Dadurch erhöhen sich Energieverbrauch und Laufzeit erheblich** (Miele Ablufttrockner 1993, 4).

#### 6.4.5 Sinä-muodot vanhemmissa käyttöohjeissa

Suomenkielisissä vanhemmissa käyttöohjeissa käytetään keskimäärin 10,83 kertaa sinä-muotoja käyttöohjetta kohden. Saksankielisissä käyttöohjeissa vastaava luku on 102,5. Kaikkiaan suomenkielisissä vanhemmissa käyttöohjeissa sinä-muotoja käytetään 10 eri muotoa ja saksankielisissä 12 muotoa. Taulukossa 27 (liite 6) on nähtävissä vanhemmissa käyttöohjeissa esiintyvien sinä-muotojen kappalemäärät.

Suomenkielisissä vanhemmissa käyttöohjeissa eniten käytetään verbejä ja niistä muotoa verbin yksikön toinen persoona. Toiseksi yleisimmin käytetään sekä infinitiivejä että substantiiveja. Myös partisiippeja ja pronomineja käytetään lähinnä yksittäisiä kertoja. Tarkemmat tiedot löytyvät taulukosta 27 (liite 6).

Suomalaisista vanhemmista sinä-muodoista esimerkin antavat esimerkit 135, 136, 137 ja 138. Esimerkissä 135 on kaksi eri muotoa: *TU-partisiippi, jonka päätteellä on possessiivisuffiksi yksikön toisessa persoonassa ja verbin yksikön toinen persoona*. Esimerkissä 136 on kyse *kieltoverbistä yksikön toisessa persoonassa*.

(135) **Poistettuasi** telalta liiat vaatteet **voit** jatkaa mankelointia (Upo mankeli 1983, 5).

(136) **Ellet** halua seuraavalla käyttökerralla pikalämmitystä käännä pikalämmityksen kytkin pois päältä käytön jälkeen (Upo liesi 1985, 7).

Esimerkissä 137 käyttäjään kohdistetaan huomiota substantiivin monikon elatiivin yksikön toisen persoonan muodolla ja esimerkissä 138 MA-infinitiivillä, jossa on possessiivisuffiksin päätteellä yksikön toinen persoona.

(137) Mikäli kone ei toimi **tarkistamisistasi** huolimatta, ota yhteyttä lähimpään merkkihuoltoon (Upo pesukone 1989, 8).

(138) Valitse lämpötilan valitsimesta löylyhuoneeseen **haluamasi** lämpötila (Upo kiuas 1986, 6).

Saksankielisissä vanhemmissa käyttöohjeissa merkittävästi eniten käytetään persoonapronomineja ja niistä muotoa, jossa persoonapronomini on nominatiivissa ja teitittelymuodossa. Tätä havainnollistaa esimerkki 139.

(139) Drücken **Sie** den Heizkörper nicht mit Gewalt herunter (Miele Combi-Herd 1995, 51).

Seuraavaksi käytetyin luokka vanhemmissa saksankielisissä käyttöohjeissa on possessiivipronomit, joiden genetiivimuodosta esimerkin antaa esimerkki 140.

(140) Der Kundendienst benötigt Typ und Nummer **Ihrer** Maschine (Miele Waschmaschine 1983, 44).

Lisäksi sinä-muodoista on käytössä *substantiivin akkusatiivimuotoa* ja demonstratiivipronominia *selbst*. Ensimmäistä havainnollistaa esimerkki 141 ja jälkimmäistä esimerkki 142.

(141) Durch unsachgemäße Reparaturen können erhebliche Gefahren für **den Benutzer** entstehen (Miele Ablufttrockner 1993, 13).

(142) Folgende Störungen können Sie jedoch **selbst** beheben (Miele Combi-Herd 1995, 52).

#### 6.4.6 Yhteenvedo motivointikeinoista vanhemmissa käyttöohjeissa

Yhteenvedona vanhempien käyttöohjeiden sanaston tuloksista voidaan todeta, että suomenkielisissä käyttöohjeissa käyttäjää rohkaistaan helppoudella ja saksankielisissä käyttöohjeissa parhauksella (*am besten*). Vaikka erilaisia sanamuotoja on molempien kielten käyttöohjeissa yhtä paljon, saksan kielessä on käytetty runsaammin eri adjektiiveja kuin suomenkielisissä käyttöohjeissa.

Havainnollisista esimerkeistä voidaan esimerkkityyppejä tarkastelemalla todeta, että niitä käytetään sekä suomenkielisissä että saksankielisissä käyttöohjeissa samansuuntaisesti: *tarkentavat* esimerkit ovat käytetyimpiä, sitten *suorat* ja viimeisenä *vaihtoehtoiset* esimerkit. Esimerkkien käyttö kaikkien esimerkkityyppien osalta näyttäisi kuitenkin olevan saksankielisissä käyttöohjeissa paljon yleisempää kuin suomenkielisissä käyttöohjeissa.

Yhteenvedona vanhempien käyttöohjeiden palkkioista voidaan sanoa, että suomenkielisissä käyttöohjeissa eniten ja samalla yhtä paljon (33 % suomenkielisten vanhempien käyttöohjeiden palkkioiden kokonaismäärästä) käytetään *taloudellisuutta* ja *miellyttävää käyttökokemusta*. Myös *turvallisuus*-palkkioita on paljon (29 %), eikä niiden prosenttiosuus juuri jää pienemmäksi kuin kaksi suosituinta palkkioluokkaa. Voitaneen siis sanoa, että *taloudellisuutta*, *miellyttävää käyttökokemusta* ja *turvallisuutta* käytetään melko tasaisesti, kun taas *aineellisten vahinkojen estämistä* käytetään todella vähän (4 %).

Saksankielisistä käyttöohjeista löytyy eniten *turvallisuuteen* (25 % saksankielisten vanhempien käyttöohjeiden palkkioiden kokonaismäärästä), *taloudellisuuteen* (21 %) ja *miellyttävään käyttökokemukseen* (19 %) viittaavia palkkioita. *Aineellisten vahinkojen estäminen* ja *ympäristöön vetoaminen* jäävät vain yksittäisiksi tapauksiksi 2 prosentin osuudellaan saksankielisten vanhempien käyttöohjeiden palkkioiden kokonaismäärästä.

Suomenkielisissä vanhemmissa käyttöohjeissa käytetään saksalaisia vastaavia käyttöohjeita enemmän palkkioina *taloudellisuutta*, *miellyttävää käyttökokemusta* ja *aineellisten vahinkojen estämistä*. Saksankielisissä vanhemmissa käyttöohjeissa puolestaan käytetään suomenkielisiä enemmän *turvallisuutta* ja *ympäristöä*, tosin *ympäristön* osuus on marginaalinen. Suurin ero palkkioiden välillä on luokassa *aineellisten vahinkojen estäminen*.

Uhkauksista voitaneen yhteenvedona todeta, että käytetyimmät uhkauskeinot sekä suomen- että saksankielisissä vanhemmissa käyttöohjeissa ovat *aineelliset vahingot* ja *epämiellyttävä käyttökokemus*. Kolmantena keinona suomenkielisissä käytetään *epätaloudellisuutta*, tosin *vaarallisuutta* käytetään melkein yhtä paljon. Saksankielisissä vanhemmissa käyttöohjeissa käytetään kolmantena uhkauskeinona *vaarallisuutta*, mikä on varsin paljon käytetty keino verrattuna neljäntenä olevaan *epätaloudellisuuteen*.

Yhteenvedona voidaan sinä-muodoista vanhemmissa käyttöohjeissa sanoa, että saksankielisissä vanhemmissa käyttöohjeissa sinä-muotoja käytetään enemmän määrällisesti. Laadullisesti suo-

menkielisissä käyttöohjeissa käytetään enemmän eri sanaluokkien muotoja kuin saksankielisissä vanhemmissa käyttöohjeissa, joissa käytetään lähes yksinomaan pronomineja.

Saksankielisissä vanhemmissa käyttöohjeissa tyypillistä on käyttää persoonapronominin teittelymuotoa nominatiivissa ja suomenkielisissä verbin yksikön toista persoonaa. Muita muotoja on laadullisesti runsaasti, mutta määrällisesti ne jäävät marginaalisiksi.

## 6.5 Motivointikeinojen vertailu

### 6.5.1 Suomalaisen ja saksalaisten käyttöohjeiden vertailu

Sanatason rohkaisuja käytetään suomalaisissa käyttöohjeissa 59 kertaa ja saksalaisissa käyttöohjeissa 30 kertaa, joten voidaan sanoa, että sanatason rohkaisuja käytetään suomalaisissa käyttöohjeissa kaksinkertainen määrä verrattuna saksankielisiin käyttöohjeisiin. Laadullisesti suomalaisissa käyttöohjeissa käytetään sanatason rohkaisuun 9:ä eri tapaa ja saksankielisissä 15:tä eri tapaa. Saksankielisissä käyttöohjeissa on siten sanatason rohkaisuissa enemmän monipuolisuutta.

Havainnollisista esimerkeistä tarkentavien esimerkkien määrä on suomalaisissa käyttöohjeissa 35 % pienempi verrattuna saksalaisiin käyttöohjeisiin. Sitä vastoin suoria esimerkkejä on 45 % ja vaihtoehtoisia esimerkkejä 233 % enemmän suomenkielisissä kuin saksankielisissä käyttöohjeissa. Kokonaisuutena suomenkielisissä käyttöohjeissa on 30 % vähemmän havainnollisia esimerkkejä kuin saksankielisissä käyttöohjeissa.

Palkkioissa suurin ero suomalaisten ja saksalaisten käyttöohjeiden välillä on *taloudellisuuteen* viittaavat palkkiot, joita on suomenkielisissä 60 % enemmän kuin saksankielisissä. Toiseksi suurimpana muutoksena pidän *turvallisuuteen* liittyviä palkkioita, joiden osuus suomalaisista käyttöohjeista on 31 % pienempi kuin saksalaisissa käyttöohjeissa. Prosenttiosuuksina mitattuna sekä *ympäristö*-luokan että *aineellisten vahinkojen estäminen* –luokan osuudet suomalaisista käyttöohjeista ovat 34 % pienempiä verrattuna saksankielisiin käyttöohjeisiin, nämä luokat ovat itsessään niin pieniä, että pidän sen takia *turvallisuus*-palkkioissa tapahtunutta muutosta merkittävämpänä asiana. *Miellyttävästä käyttökokemuksesta* palkitsevien palkkioiden osuus on pysynyt suomalaisten ja saksalaisten käyttöohjeiden kesken lähes samana, sillä suomenkielisissä käyttöohjeissa on vain 5 % enemmän kyseisiä palkkioita. Suomalaisissa ja saksalaisissa käyttöohjeissa on yhteensä 250 palkkiota. Suomalaisissa käyttöohjeissa niistä on 60,40 % ja saksalaisissa 39,60 %. Suomalaisissa käyttöohjeissa on siis 52,52 % enemmän palkkioita kuin saksalaisissa käyttöohjeissa.

Uhkauksissa merkittävin ero on luokassa *aineelliset vahingot*, jonka suhteellinen osuus on suomalaisissa käyttöohjeissa 47,68 % suurempi kuin saksalaisissa käyttöohjeissa. *Vaarallisuuteen* liittyvien uhkausten osuus on sen sijaan suomenkielisissä käyttöohjeissa 31,47 % pienempi kuin saksankielisissä käyttöohjeissa. Myös *epämiellyttävällä käyttökokemuksella* uhkaamista käytetään suomenkielisissä käyttöohjeissa suhteellisesti 26,77 % vähemmän verrattuna saksankielisiin käyttöohjeisiin. *Epätaloudellisuutta* esiintyy uhkauksena suomenkielisissä käyttöohjeissa 179,97 % enemmän kuin saksankielisissä käyttöohjeissa. Uhkausluokkia *ympäristö ja vastuu ja takuu* ei esiinny suomalaisissa käyttöohjeissa. Näiden kolmen viimeisen uhkausluokan prosenttiluvuissa voi tapahtua suuria muutoksia, jos uhkausten kappalemäärä vähänkin muuttuu. Sen takia pidän ensiksi esittelemiäni muutoksia uhkausluokissa merkittävimpinä, vaikka niiden prosentuaalinen muutos ei ole niin suurta. Uhkauksia suomalaisissa ja saksalaisissa käyttöohjeissa on yhteensä 353 kappaletta, joista suomalaisissa käyttöohjeissa on 154 ja saksalaisissa käyttöohjeissa 199. Saksalaisissa käyttöohjeissa on siis 29,22 % enemmän uhkauksia kuin suomalaisissa käyttöohjeissa.

Sinä-muodoissa on odotetusti eroa siinä, miten niitä tuotiin kielikohtaisesti ilmi. Suomen kielelle oli aineiston pohjalta tyypillistä käyttää erityisesti verbejä, infinitiivejä ja substantiiveja. Saksan kielessä taas käytettiin pronomineja ja substantiiveja. Pronomineista erottuu erityisesti persoonapronominien runsas käyttö. Verbien runsasta käyttöä suomalaisissa sinä-muodoissa selittää suomen kielen possessiivisuffiksien käyttö, jolla voidaan ilmaista persoonaa. Saksan kielessä joudutaan aina toistamaan varsinkin teititellässä persoonapronomini *Sie*, koska verbillä ei ole kaikissa taivutusmuodoissa toisista poikkeavaa, juuri teitittelyksi, tunnistettavaa muotoa.

Laadullisesti suomenkielisissä käyttöohjeissa käytetään 20 eri kieliopillista muotoa tuomaan sinä-muotoja esille, saksan kielessä käytetään vastaavasti 16 eri muotoa. Suomenkielisissä käyttöohjeissa on siten käytetty 25,00 % enemmän erilaisia kieliopillisia muotoja. Sanaluokkiin jaoteltuina nämä kieliopilliset muodot jakaantuvat suomenkielisissä käyttöohjeissa verbeihin, infinitiiveihin, substantiiveihin, pronomineihin ja partisiippeihin, ja saksankielisissä käyttöohjeissa pronomineihin ja verbeihin. Määrällisesti sinä-muotoja on saksankielisissä käyttöohjeissa 261,77 % enemmän kuin suomenkielisissä käyttöohjeissa. Suomenkielisissä käyttöohjeissa sinä-muotoja tuodaan esiin monipuolisemmin eri keinoilla, kun taas saksankielisissä käyttöohjeissa sinä-muotoja on määrällisesti huomattavasti enemmän.

## 6.5.2 Uudempien ja vanhempien käyttöohjeiden vertailu

Sanatasolla uudemmissa käyttöohjeissa on kappalemäärinä tarkasteltuna vähemmän (-7 kpl) sanatason rohkaisuja kuin vanhemmissa käyttöohjeissa. Laadullisesti uudemmissa käyttöohjeissa käytetään 14:ää ja vanhemmissa käyttöohjeissa 16:tä eri sanatason muotoa. Eroa on siis vain kahden muodon verran, mutta siitä huolimatta voidaan todeta vanhemmissa käyttöohjeissa olevan laadullisesti hieman enemmän sanatason rohkaisuja, vaikka ero on toki pieni. Kuitenkin suomalaisissa käyttöohjeissa sanatason eri muotojen määrä on vähentynyt uudemmissa käyttöohjeissa kolmella kappaleella verrattuna vanhempiin. Vastaavasti saksalaisissa käyttöohjeissa muotojen määrä on kasvanut yhdellä.

Laadullisesti voidaan todeta, että sanatason motivointikeinojen monimuotoisuus on hieman vähentynyt suomalaisissa käyttöohjeissa ja kasvanut saksalaisissa käyttöohjeissa, kun verrataan vanhempia käyttöohjeita uudempiin. Sanatason laatu on kuitenkin pysynyt uudemmissa ja vanhemmissa käyttöohjeissa melko samanlaisena, erot ovat pieniä. Eri ajanjaksoja tarkastelemalla löytyy pieniä kielikohtaisia muutoksia, mutta niiden vaikutukset ovat pieniä ja toisensa kumoavia, kun tarkastellaan kaikkia uudempia ja kaikkia vanhempia käyttöohjeita.

Suomenkielisissä käyttöohjeissa ei ole eroa suosituimmista muodoista uudempien ja vanhempien käyttöohjeiden välillä, vaan käytetyimmät muodot ovat *helpottaa* ja *helppo*. Saksankielisissä vanhemmissa käyttöohjeissa suosittuja muotoja ovat *am besten* ja *günstig*, kun taas uudemmissa käytetään eniten muotoja *optimal* ja *bequem*. Näin voidaan todeta, että suomenkielisissä käyttöohjeissa ei ole ajallisesti tarkasteltuna eroja siinä, mitä sanatason muotoja käytettiin. Saksankielisissä käyttöohjeissa eroja sen sijaan on. Varsinkin saksankielisissä käyttöohjeissa eri sanatason muotoja on kuitenkin niin vähäisiä määriä, että pienikin kappalemääräinen muutos voi muuttaa paljon saatuja prosenttilukuihin perustuvia tuloksia.

Sekä uudemmissa että vanhemmissa käyttöohjeissa käytettiin eniten tarkentavia, sitten suoria ja vähiten vaihtoehtoisia esimerkkejä. Esimerkkiluokkien osuudet kaikkien esimerkkien kokonaismäärästä ovat kuitenkin muuttuneet ajan myötä.

Motivointikeinojen prosentiosuuksia kokonaismäärästä vertailemalla eli esimerkiksi vertailemalla *tarkentavien esimerkkien* osuutta kaikissa uudemmissa käyttöohjeissa tarkentavien esimerkkien osuuteen vanhemmissa käyttöohjeissa, saadaan selville, että *vaihtoehtoisia esimerkkejä* on uudemmissa käyttöohjeissa 78 % enemmän kuin vanhemmissa käyttöohjeissa. Myös *suorien esimerkkien* käyttö on kasvanut 33 % uudemmissa käyttöohjeissa verrattuna vanhem-

piin, mutta *tarkentavien esimerkkien* osuus on vähentynyt 21 %. Uudemmissa käyttöohjeissa on kaikkiaan 13 % enemmän esimerkkejä kuin vanhemmissa käyttöohjeissa.

Palkkioista *aineellisten vahinkojen estämistä* (+ 81 %) ja *miellyttävää käyttökokemusta* (+ 16 %) käytetään uudemmissa käyttöohjeissa useammin palkkiona kuin vanhemmissa. *Ympäristö-*luokka on kasvanut eniten prosentteina (+ 262 %) verrattuna vanhempiin käyttöohjeisiin, kasvu oli kuitenkin kappalemäärissä pientä. Uutena palkkioluokkana uudempiin käyttöohjeisiin on tullut luokka *tulevaisuus*, jota ei ole vanhemmissa käyttöohjeissa. Sen sijaan uudemmissa käyttöohjeissa käytetään vähemmän *taloudellisuutta* (- 40 %) palkkiona kuin aiemmin. Lisäksi *turvallisuuteen* liittyviä palkkioita käytetään uudemmissa käyttöohjeissa 1 %:n verran vähemmän kuin vanhemmissa käyttöohjeissa.

Vanhemmissa käyttöohjeissa palkkioina käytetään tasaisesti *taloudellisuutta*, *turvallisuutta* ja *miellyttävää käyttökokemusta*. Uudemmissa käyttöohjeissa painotetaan *miellyttävää käyttökokemusta*, seuraavaksi *turvallisuutta* ja kolmantena *taloudellisuutta*, joiden osuudet eroavat enemmän toisistaan kuin uudemmissa käyttöohjeissa. Kaikkiaan uudemmissa käyttöohjeissa on 38 % enemmän palkkioita kuin vanhemmissa käyttöohjeissa.

Uudemmissa käyttöohjeissa käytetään *vaarallisuus*-luokkaa uhkauksena 79 % enemmän kuin vanhemmissa käyttöohjeissa. *Epätaloudellisuudella* (- 37 %) ja *epämiellyttävällä käyttökokemuksella* (- 36 %) uhkaaminen on vähentynyt uudemmissa käyttöohjeissa. Myös *aineellisilla vahingoilla* uhkaaminen on uudemmissa käyttöohjeissa vähentynyt 9 % verrattuna vanhempiin käyttöohjeisiin. Uudempiin käyttöohjeisiin on tullut uusina uhkauksina *ympäristöön* liittyvät uhkaukset ja *valmistajan vastuun ja takuun menettäminen*.

Vanhemmissa käyttöohjeissa on tyypillistä uhata eniten *aineellisilla vahingoilla*, *epämiellyttävällä käyttökokemuksella* ja sitten *vaarallisuudella*. Uudemmissa käytetään *aineellisia vahinkoja* ja *vaarallisuutta* lähes yhtä paljon ja kolmantena käytetään *epämiellyttävää käyttökokemusta*. Kaikkiaan uudemmissa käyttöohjeissa on 15 % enemmän uhkauksia kuin vanhemmissa käyttöohjeissa.

Sinä-muodoissa uudemmissa käyttöohjeissa on 150 % kasvua verrattuna vanhempiin käyttöohjeisiin. Yhteisiä sinä-muotojen luokkia suomalaisissa ja saksalaisissa käyttöohjeissa olivat pronominit ja substantiivit. Pronominien määrä oli lisääntynyt uudemmissa käyttöohjeissa 122,88 % verrattuna vanhempiin käyttöohjeisiin ja substantiivien määrä oli vastaavasti lisääntynyt 75,00 %.

Erillisiä vain suomenkielisissä käyttöohjeissa esiintyneitä sanaluokkia olivat verbit (+353,33 %), infinitiivit (+512,50 %) ja partisiipit (-100,00 %). Suluissa olen ilmoittanut, kuinka monta prosenttia kyseinen luokka kasvaa tai vähenee vanhemmista käyttöohjeista uudempiin tultaessa. Partisiippien määrä on kokonaisuutena niin vähäinen, että pienikin muutos vaikuttaa paljon suhteelliseen prosenttimäärään. Varsinkin partisiippia voidaan pitää yksittäistapauksena, ja todeta että kaikkien aineistossa käytettyjen sanaluokkien käyttö kasvaa ajallisen tarkastelujakson aikana.

Laadullisesti vanhemmissa käyttöohjeissa on erilaisia kieliopillisia muotoja 22 ja uudemmissa 34. Uudemmissa käyttöohjeissa on siis 54,54 % enemmän käytetty monipuolisemmin erilaisia kieliopillisia muotoja tuodessa esiin sinä-muotoja.

Näiden tulosten pohjalta voidaan sinä-muotojen ajallisesta muutoksesta todeta, että sekä määrällisesti että laadullisesti sinä-muotojen määrä on huomattavasti suurempi uudemmissa käyttöohjeissa kuin vanhemmissa käyttöohjeissa.

### **6.5.3 Yhteenveto**

Kun tarkastellaan kaikkia neljää käyttöohjeryhmää taulukossa 28, huomataan, että motivointikeinot ovat pysyneet keskenään samassa järjestyksessä. Kaikissa käyttöohjeryhmissä käytetään eniten sinä-muotoja, sitten esimerkkejä, uhkauksia, palkkioita ja vähiten sanatason rohkaisuja. Ainoastaan suomenkielisissä käyttöohjeissa uhkausten ja palkkioiden välinen ero on yllättävän pieni, suorastaan olematon.

Uhkausten ja palkkioiden monipuolisuuden osalta pidän muutosta pienenä, sillä vaikka uusia palkkio- ja uhkausluokkia oli syntynyt - mikä on toki sinänsä merkittävää - oli kyseisissä luokissa olleiden palkkioiden ja uhkausten kappalemäärät niin pieniä, ettei monipuolisuuden kasvua uhkausten ja palkkioiden osalta voi pitää vielä tämän tutkimuksen perusteella vallitsevana uutena suuntauksena.

Taulukko 28. Motivointikeinojen määrä käyttöohjeissa keskimäärin

<b>Keino</b>	<b>Suomalaiset</b>	<b>Saksalaiset</b>	<b>Uudemmat</b>	<b>Vanhemmat</b>
Sanataso	5,90	3,33	4,55	4,80
Esimerkit	20,30	32,22	29,00	23,20
Palkkiot	15,10	11,00	16,11	10,50
Uhkaukset	15,40	22,11	21,00	16,40
<b>Yhteensä</b>	<b>56,70</b>	<b>68,66</b>	<b>70,66</b>	<b>54,90</b>
Sinä-muodot	35,90	145,11	131,88	47,40
<b>Yhteensä kaikki</b>	<b>92,60</b>	<b>213,77</b>	<b>202,54</b>	<b>102,30</b>

Motivointikeinoista sanatason rohkaisuja käytetään eniten suomalaisissa käyttöohjeissa. Esimerkkejä, uhkauksia ja sinä-muotoja on saksankielisissä käyttöohjeissa eniten ja palkkioita uudemmissa käyttöohjeissa.

Taulukko 28 havainnollistaa hyvin tapahtunutta muutosta, sillä toisinaan prosenttiosuudet ovat hyvinkin suuria (esim. sinä-muodoissa), vaikka kappalemäärinä tarkasteltaessa muutos ei ole niin suuri (esim. palkkiot).

Järjestin sinä-muodot erilleen muista motivointikeinoista, sillä ne hallitsevat kokonaisuutta niin paljon. Nyt taulukosta näkee, miten lähellä saksalaisten ja uudempien sekä suomalaisten ja vanhempien käyttöohjeiden motivointikeinojen keskimääräiset summat ovat toisiaan.

Taulukosta 28 selviää, että palkkioiden määrä on keskimäärin pysynyt kaikissa luokissa melko tasaisena. Kuitenkin tarkasteltaessa muutosta vanhemmista uudempiin ja suomalaisista saksalaisiin käyttöohjeisiin on havaittavissa selvää kasvua palkkioiden määrässä. Myös uhkauksien määrä kasvaa uudemmissa ja saksalaisissa käyttöohjeissa verrattuna vanhempiin ja suomalaisiin käyttöohjeisiin. Suurin ero palkkioiden ja uhkausten välillä näyttää tapahtuneen saksalaisissa käyttöohjeissa: verrattuna muihin kolmeen ryhmään uhkauksia on selvästi enemmän kuin palkkioita.

Taulukko 29. Motivointikeinojen laatu monipuolisuudella mitattuna

<b>Keino</b>	<b>Suomalaiset</b>	<b>Saksalaiset</b>	<b>Uudemmat</b>	<b>Vanhemmat</b>
Sanataso		X		X
Esimerkit	-	-	-	-
Palkkiot	X		X	
Uhkaukset		X	X	
Sinä-muodot	X		X	

Taulukoon 29 olen merkinnyt X:llä kummassa luokassa (suomalaiset/saksalaiset ja uudemmat/vanhemmat) motivointikeinoja käytetään monipuolisemmin. Esimerkiksi suomalaisissa palkkioissa käytetään useampaa palkkioluokkaa kuin saksalaisissa palkkioissa. Esimerkkien laadullisuuden eli sen millaisia esimerkit laadullisesti ovat, olen jättänyt tästä taulukosta pois sen takia, että kaikista luokista löytyy kaikkia tarkastelemiani esimerkkityyppejä. Esimerkkien laadullisuus pysyy siten muuttumattomana.

Taulukon 29 perusteella voidaan siis todeta, että laadullisesti eniten palkkioita, uhkauksia ja sinä-muotoja on uudemmissa käyttöohjeissa ja sanatasoa vanhemmissa käyttöohjeissa. Saksalaisissa käyttöohjeissa sanatasoa ja uhkauksia käytetään monipuolisemmin kuin suomalaisissa käyttöohjeissa, kun taas suomalaisissa käyttöohjeissa palkkioita ja sinä-muotoja käytetään saksalaisia käyttöohjeita monipuolisemmin.

Olen jo aiemmin tuonut esille, esimerkiksi kuinka monta prosenttia palkkioita on enemmän suomalaisissa kuin saksalaisissa käyttöohjeissa. Taulukosta 30 näkee yksinkertaistettuna sen, kummassa käyttöohjeryhmässä – saksalaiset vai suomalaiset ja uudemmat vai vanhemmat – on prosentuaalisesti enemmän käytetty kutakin motivointikeinoa. Kun taulukkoa 30 vertaa taulukoon 29, nähdään, että usein laatu ja määrä liittyvät yhteen: kun motivointikeinoa on määrällisesti paljon, joukkoon mahtuu myös laadullisesti monipuolisempia muotoja. Sanatason ja sinä-muotojen osalta tilanne on erilainen, sillä laatu ja määrä eivät kohtaa. Silloin tiettyä muotoa käytetään hallitsevasti enemmän suhteessa muihin käytettyihin muotoihin.

Taulukko 30. Kummassa käyttöohjeryhmässä on prosentuaalisesti enemmän motivointikeinoja

<b>Keino</b>	<b>Suomalaiset</b>	<b>Saksalaiset</b>	<b>Uudemmat</b>	<b>Vanhemmat</b>
Sanataso	X			X
Esimerkit		X	X	
Palkkiot	X		X	
Uhkaukset		X	X	
Sinä-muodot		X	X	

X= kummassa prosentuaalisesti enemmän

## 7 Päätelmät

Lait ja asetukset sekä käyttöohjeen konventiot asettavat rajoja sille, millaisia käyttöohjeet ovat. Käyttöohjeiden laatijat voivat kuitenkin vaikuttaa paljon ohjeiden sisältöön ja siihen, miten asioita sanotaan ja ilmaistaan. Varoitellaanko ja kielletäänkö vai kannustetaanko ja palkitaanko käyttäjää?

Tutkimukseni tavoitteena on selvittää, millaisia motivoivia elementtejä saksan- ja suomenkielisissä käyttöohjeissa on ja miten eri motivointikeinot eroavat toisistaan laadullisesti ja määrällisesti sekä kielen ja tarkasteluajanjakson perusteella.

Olen antanut tuloksia kappalemäärissä, keskiarvona ja prosenttiosuuksissa sekä tuonut esiin myös laadullisia tuloksia. Yhtä ainoata tulosta motivointikeinoista on hankala antaa, sillä tuloksia voi tulkita erilailla sen mukaan, mitä laskentatapaa itse painottaa. Pelkästään keskiarvoja katsomalla erot suomalaisten, saksalaisten, uudempien ja vanhempien käyttöohjeiden välillä näyttävät pienemmiltä kuin prosenttiosuuksia vertaamalla. Myös laatua ja määrää erilailla painottamalla saadaan erilaisia tuloksia. Mielestäni sekä laatu että määrä ovat tärkeitä, sillä ne kertovat erilaisia asioita motivointikeinoista.

Käyttäjään kiinnitetään tämän tutkimuksen aineiston käyttöohjeissa huomiota puhuttelemalla häntä suoraan ja rohkaistaan erilaisilla palkkioilla ja sanamuodoilla. Annettuja ohjeita perustellaan myös erilaisten uhkausten keinoin. Näin siis kiinnitetään huomiota motivaation merkitykseen (ks. luku 4.3.2) ja tuodaan ilmi ohjeiden hyödyllisyys. Näin vahvistetaan myös käyttäjän uskomusta siihen, että ohjeita kannattaa noudattaa. Havainnollisilla esimerkeillä lisätään ohjeiden ymmärrettävyyttä ja käytännönläheisyyttä, mikä motivoi käyttäjää jatkamaan lukemista.

Kaikissa käyttöohjeryhmissä suosituimmat motivointikeinot ovat sinä-muodot ja havainnolliset esimerkit. Näyttäisi siltä, että niihin kiinnitetään tietoisesti huomiota korvaamalla passiivimuodot aktiivilla ja lisäämällä esimerkkejä. Sinä-muotoja on verrattain helppoa lisätä tekstin lomaan, eivätkä ne oleellisesti pidennä ohjeita. Esimerkkien antamiseen nähdään onneksi käyttöohjeissa vaivaa, vaikka ne pidetään tekstiä ja vaativat käyttöohjeen laatijalta enemmän vaivannäköä.

Tuloksena tästä tutkimuksesta voidaan todeta, että motivointikeinoja löytyy sekä saksan- että suomenkielisistä käyttöohjeista, ja että eroja on havaittavissa niin uudempien ja vanhempien kuin suomalaisten ja saksalaistenkin käyttöohjeiden välillä.

Suomalaisissa ja saksalaisissa käyttöohjeissa käytetyissä motivointikeinoissa oli eroja sekä laadussa että määrässä, ja erot jakaantuivat tasaisesti verrattuna uudempiin ja vanhempiin käyttöohjeisiin. Suomalaisille käyttöohjeille oli saksalaisiin käyttöohjeisiin verrattuna tyypillisempää määrällisesti sanamuotojen ja palkkioiden käyttö sekä laadullisesti palkkioiden ja sinämuotojen käyttö. Sinämuotojen laadullisuus eli se, että persoonaa tuodaan useissa eri sanaluokissa esille, selittyy suomen kielen monipuolisilla ilmaisutavoilla.

Saksalaisille käyttöohjeille on suomalaisiin käyttöohjeisiin verrattuna määrällisesti tyypillisempää esimerkkien, uhkausten ja sinämuotojen käyttö. Laadullisesti saksankielisissä käyttöohjeissa käytetään enemmän sanatasa ja uhkauksia.

Erot varsinkin eri kielten välillä ovat joiltain osin odotettavissa esimerkiksi sinämuodoissa, sillä suomen ja saksan kielelliset piirteet olivat jo selvillä ennen tätä tutkimusta. Uhkausten ja palkkioiden välinen suhde on mielestäni sen sijaan yllättävä. Saksalaisissa käyttöohjeissa on siis paljon enemmän uhkauksia kuin palkkioita ja suomalaisissa käyttöohjeissa uhkauksia ja palkkioita on melkein yhtä paljon. On vaikea yksiselitteisesti sanoa, mistä ero johtuu. Ehkä suomalaisissa käyttöohjeissa kiinnitetään enemmän huomiota asioiden myönteiseen esitystapaan palkkioiden kautta tai sitten saksalaisissa käyttöohjeissa on tapana varoittaa käyttäjää enemmän. Ero palkkioiden ja uhkausten välillä voi siten olla kulttuurisidonnainen ja sitä olisi mielenkiintoista tutkia lisää.

Käyttöohjekohtaisiakin eroja on joissakin käyttöohje- ja motivointikeinoryhmissä paljon ja esimerkiksi suurin osa uhkauksista saksalaisissa uudemmissa käyttöohjeissa tulee Miele Geschirrspüler (2013) -käyttöohjeesta. Kuitenkaan mitään tiettyyn laitteeseen liittyvää tendenssiä ei ole havaittavissa, vaan erot uhkausten ja palkkioiden määrässä ovat todennäköisemmin käyttöohjekohtaisia. Tärkeintä on mielestäni kuitenkin se, että käyttöohjeissa perustellaan palkkioiden ja uhkausten avulla annettuja ohjeita, eikä vain käsketä tekemään jotakin.

Saatujen tuloksien perusteella vaikuttaa siltä, että uudemmissa käyttöohjeissa motivointikeinoja käytetään enemmän ja monipuolisemmin kuin vanhemmissa käyttöohjeissa. Poikkeuksen tästä tekee vain sanatason rohkaisut, joita käytetään enemmän vanhemmissa käyttöohjeissa. Sanatason rohkaisujen väheneminen saattaa johtua siitä, että palkkioiden määrä on

kasvanut ja käyttäjälle positiivisia vaikutuksia on alettu kertomaan yksityiskohtaisemmin palkkioiden keinoin. On kuitenkin huomioitava, että palkkioiden määrän kasvu on paljon suurempaa kuin sanatason rohkaisujen lasku, eikä se siten yksistään selitä muutosta. Sanatason rohkaisujen lasku on kuitenkin tämän aineiston pohjalta vielä niin pieni, että ilmiö vaatisi lisätutkimuksia.

Yleistäen näyttäisi siltä, että uudemmissa käyttöohjeissa motivointikeinoihin kiinnitetään enemmän huomiota kuin ennen, niitä lisätään käyttöohjeisiin ja niitä käytetään laadullisesti monipuolisemmin. Toivottavasti suuntaus jatkuu tulevaisuudessa, käyttöohjeista saadaan entistä motivoivampia ja laitteiden käytöstä käyttäjälle yhä turvallisempaa.

Suomen- ja saksankielisten käyttöohjeiden erilaisuutta olisi hyödyllistä tutkia vielä lisää, jotta voidaan poissulkea aineiston määrästä ja laadusta johtuvat eroavaisuudet. Tutkia voisi myös sitä, häviävätkö erot ja tasapäistyvätkö käyttöohjeet, kun saatavilla on vain käännöksiä alkukielisten käyttöohjeiden sijaan.

## Lähdeluettelo

### Primäärilähteinä käytetyt käyttöohjeet

- Bosch 2013. Gebrauchsanleitung Staubsauger GL50.
- Bosch 2013. Gebrauchsanleitung Sensixx'x DI90 MotorSteam (Bügeleisen).
- Bosch 2011. Gebrauchsanweisung TKA 863 /TKA 865 (Kaffeemaschine).
- Miele 2013. Gebrauchsanweisung Bodenstaubsauger HS 15.
- Miele 2013. Gebrauchsanweisung Geschirrspüler HG 06.
- Miele 1995. Gebrauchsanweisung Combi-Herd H 212 E, Combi-Backofen H 212 B.
- Miele 1993. Gebrauchsanweisung für Waschautomat NOVOTRONIC W 715.
- Miele 1993. Gebrauchsanweisung für Ablufttrockner NOVOTRONIC T 515.
- Miele 1983. Gebrauchsanweisung für Waschautomat W 753.
- Upo 2011. Käyttöohje Ci746, Ci766.
- Upo 2011. Käyttöohje. C330K, C330TK, C336K, C540K, C5408K, C540KR, C546K
- Upo 2010. Käyttöohje. C412, C441, C416, C446.
- Upo 2009. Käyttöohje. Astianpesukone. Upo D710/D710S
- Upo 1989. Käyttöohje. D0530-A. Upo pesukarhu 10000.
- Upo 1987. Käyttöohje. D0100-A. Upo Pesukarhu. Tehokarhu.
- Upo 1986. Käyttöohje. Kiuas. G0400-A/G0600-A.
- Upo 1985. Käyttöohje. Tyyppi A6017-A. Upo Loistoliesi S.
- Upo 1983. Käyttöohje. Mankeli. Tyyppi B0010.
- Upo 1983. Käyttöohje. Tyyppi A5007/A6005. Upo Loistoliesi S.

### Sekundaarilähteet

- Byrne, Jody 2010. *Technical Translation. Usability Strategies for Translating Technical Documentation*. Springer, Dordrecht.
- Danska, Anna, Herranen, Sakari & Reunanen, Markku 1996. *Euroopan integraatio. Koneiden, laitteiden ja tuotteiden käyttöohjeet*. Integraatitiedote 22. Metalliteollisuuden keskusliitto.
- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2006/42/EY. *Virallinen lehti* 9.6.2006 nro L 157. 0024 – 0086. Saatavilla pdf-muodossa: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:32006L0042&from=fi>. Luettu 30.12.2013.
- Gesetz über die Bereitstellung von Produkten auf dem Markt 2011. Produktsicherheitsgesetz – ProdSG. Ein Service des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz in Zusammenarbeit mit der juris GmbH - [www.juris.de](http://www.juris.de). Saatavilla PDF-muodossa: [http://www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/prodsg\\_2011/gesamt.pdf](http://www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/prodsg_2011/gesamt.pdf). Luettu 21.04.2014.
- Göpferich, Susanne 1998. *Interkulturelles Technical Writing. Fachliches adressatengerecht vermitteln. Ein Lehr- und Arbeitsbuch*. Gunter Narr Verlag, Tübingen.

- Harju, Anna 2008. *Kääntäjä käyttöohjeiden käytettävyyden parantajana*. Pro gradu - tutkielma. Tampereen yliopisto. <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu02365.pdf>. Luettu 23.10.2013.
- Heikkinen, Vesa & Voutilainen, Eero 2012. Genre - monitieteinen näkökulma. Heikkinen, Vesa, Voutilainen, Eero, Lauerma, Petri, Tiililä, Ulla & Lounela, Mikko (toim.) *Genreanalyysi - tekstilajitutkimuksen käsikirja*. Gaudeamus. Kotimaisten kielten keskuksen julkaisuja 169.
- Keller, John M. 1983. Motivational Design of Instruction. Reigeluth, Charles M. (toim.), *Instructional-Design Theories and Models: An Overview of their Current Status*. Hillsdale NJ: Lawrence Erlbaum Associates. Hillsdale, New Jersey. 386–434.
- Keller, John M. 2013. What Are the ARCS Categories? Saatavilla [www-muodossa](http://www.muodossa.com): <https://www.arcsmodel.com/arcs-categories>. Luettu 09.02.2014.
- Kielilaki 2003. Oikeusministeriö. Finlex. Saatavilla [www-muodossa](http://www.muodossa.com): [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423?search\[type\]=pika&search\[pika\]=kielilaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423?search[type]=pika&search[pika]=kielilaki). Luettu 09.03.2017.
- Korhonen, Jarmo (toim.) 2008. Saksa–Suomi-suursanakirja. Großwörterbuch Deutsch–Finnisch. WSOY, Helsinki.
- Kuluttajansuojalaki 1978. Oikeusministeriö. Finlex. Saatavilla [www-muodossa](http://www.muodossa.com): <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038>. Luettu 31.12.2013.
- Kuluttajaturvallisuuslaki 2011. Oikeusministeriö. Finlex. Saatavilla [www-muodossa](http://www.muodossa.com): <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110920>. Luettu 31.12.2013.
- Kuluttajavirasto, Turvallisuus- ja kemikaalivirasto, sosiaali- ja terveysministeriön työsuojeluosasto (e.p.). Tuotteiden käyttöohjeet ja turvallista käyttöä koskevat merkinnät. Turvallisuus- ja kemikaalivirasto. Saatavilla [pdf-muodossa](http://www.muodossa.com): [http://www.tukes.fi/Tiedostot/julkaisut/Tuotteiden\\_kaytto-ohjeet\\_opas.pdf](http://www.tukes.fi/Tiedostot/julkaisut/Tuotteiden_kaytto-ohjeet_opas.pdf). Luettu 30.12.2013.
- Kuutti, Wille 2003. *Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi*. Talentum. Helsinki.
- Loorbach, Nicole 2013. *Motivational elements in user instructions*. Väitöskirja. University of Twente. Saatavilla [pdf-muodossa](http://www.muodossa.com): [http://www.utwente.nl/gw/cw-cmc/Proefschriften/Proefschrift\\_Loorbach.pdf](http://www.utwente.nl/gw/cw-cmc/Proefschriften/Proefschrift_Loorbach.pdf). Luettu 15.02.2014.
- Loorbach, Nicole, Karreman, Joyce & Steehouder, Michaël 2007. The Effects of Adding Motivational Elements to User Instructions. *Professional Communication Conference, IPCC 2007*. [Ei sivunumeroita]. Saatavilla [www-muodossa](http://www.muodossa.com): <http://doc.utwente.nl/59029/1/Loorbach07effects.pdf>. Luettu 12.05.2014.
- Loorbach, Nicole, Steehouder, Michaël & Taal, Erik 2006. The Effects of Motivational Elements in User Instructions. *Journal of Business and Technical Communication* 20. 177-199. Luettu 12.05.2014.
- Malmberg, Lars-Erik, Todd D. Little 2002. Nuorten koulumotivaatio. Salmela-Aro, Katariina, Nurmi, Jan-Erik (toim.). *Mikä meitä liikuttaa*. Modernin motivaatiopsykologian perusteet. PS-kustannus, Keuruu. 127-144.
- Ojala, Kirsi 2016. Kysymys käyttöohjeiden kokoelmastanne. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Johanna Mäki. Lähetetty 08.08.2016. Luettu 08.08.2016.
- Ovaska, Saila, Aula, Anne & Majaranta, Päivi 2005. *Käytettävyystutkimuksen menetelmät*. Saatavilla [pdf-muodossa](http://www.muodossa.com): [http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/96627/kaytettavyystutkimuksen\\_menetelmät\\_2005.pdf?sequence=1](http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/96627/kaytettavyystutkimuksen_menetelmät_2005.pdf?sequence=1). Luettu 14.02.2014.
- Pilto, Risto & Rapakko, Tuija 1995. Testing Accessibility of Utility Texts – Work in Progress. Nyysönen, H. & Kuure, L. (toim.), *Principles of Accessibility and*

- Design in English Texts – Research in Progress*. Publications of the Department of English, University of Oulu. A. Text and Discourse Studies 12. 37–58.
- Redish, Janice C. 1993. Understanding Readers. Teoksessa: Barnum, Carol M. & Carliner, Saul (eds.) 1993. *Techniques for Technical Communicators*. MacMillian Publishing Company, New York. 14–41.
- Reiß, Katharina 1971. *Möglichkeiten und Grenzen der Übersetzungskritik. Kategorien und Kriterien für eine sachgerechte Beurteilung von Übersetzungen*. Max Hueber Verlag, München.
- Reiß, Katharina & Vermeer, Hans J. 1984. *Grundlegung einer allgemeinen Translationstheorie*. Max Niemeyer Verlag, Tübingen.
- Schmitt, Peter A. 1999. Anleitungen / Benutzerhinweise. Snell-Hornby, Mary, Höning, Hans G., Kußmaul, Paul & Schmitt, Peter A. (toim.), *Handbuch Translation*. 2., parannettu painos. Stauffenberg, Tübingen. 209–213.
- Schriver, Karen A. 1997. *Dynamics in Document Design: Creating Text for Readers*. New York, Wiley.
- SFS-opas 1 1998. Kulutustavaroiden käyttöohjeet. Suomen standardisoimisliitto ry. Kyriiri Oy, Helsinki. 2. painos.
- Steehouder, Michaël 1997. Author and Reader in Instructions for Use. *Professional Communication Conference, 1997. IPCC '97 Proceedings. Crossroads in Communication., 1997 IEEE International*. 77–90. Saatavilla [www-muodossa: http://helios.uta.fi:2448/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=637033](http://helios.uta.fi:2448/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=637033).
- Stolze, Radegundis 1994. *Übersetzungstheorien. Eine Einführung*. Gunter Narr Verlag, Tübingen.
- Suojanen, Tytti (tulossa): *Suomalaista teknistä viestintää: käyttäjän ja kirjoittajan läsnäolo kodinkoneiden käyttöohjeissa 1945–1995*. Väitöskirja. Tampereen yliopisto.
- Suojanen, Tytti, Koskinen, Kaisa & Tuominen, Tiina 2012. *Käyttäjäkeskeinen kääntäminen*. Tampere Studies in Language, Translation and Literature Series B1. Saatavilla pdf-muodossa: [http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66333/kayttajakeskeinen\\_kaantaminen\\_2012.pdf](http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66333/kayttajakeskeinen_kaantaminen_2012.pdf). Luettu 14.02.2014.
- Transcom [Ei vuosilukua]. Was ist „Technische Dokumentation“? Saatavilla [www-muodossa: http://www.transcom.de/transcom/de/wirueberuns/leistungen/technische-dokumentation.htm](http://www.transcom.de/transcom/de/wirueberuns/leistungen/technische-dokumentation.htm). Luettu 06.05.2014.
- Valtioneuvoston asetus koneiden turvallisuudesta 2008. Oikeusministeriö. Finlex. Saatavilla [www-muodossa: http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2008/20080400?search\[type\]=pika&search\[pika\]=asetus%20koneiden%20turvallisuudesta](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2008/20080400?search[type]=pika&search[pika]=asetus%20koneiden%20turvallisuudesta). Luettu 31.12.2013.
- Valtioneuvoston asetus kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista 2004. Oikeusministeriö. Finlex. Saatavilla [www-muodossa: http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040613?search\[type\]=pika&search\[pika\]=asetus%20kulutustavaroista#P8](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040613?search[type]=pika&search[pika]=asetus%20kulutustavaroista#P8). Luettu 31.12.2013.
- Verein Deutscher Ingenieure 2009. *Technische Dokumentation Dokumentationsprozess: Planen – Gestalten – Erstellen*. VDI-Richtlinie 4500. Blatt 4. Saatavilla pdf-muodossa: [http://www.vdi.de/uploads/tx\\_vdirili/pdf/1560710.pdf](http://www.vdi.de/uploads/tx_vdirili/pdf/1560710.pdf). Luettu 31.12.2013.

## Liitteet

### Liite 1

Taulukko 1. Suomenkieliset käyttöohjeet

Vuosi	Kodinkone	Tyyppi	Valmistaja	Sivumäärä*	Muoto
1983	Mankeli	B0010	Upo	8	Paperi
1983	Liesi	A5007	Upo	16	Paperi
1985	Liesi	A6017-A	Upo	16	Paperi
1986	Kiuas	G0400-A/G0600-A	Upo	9	Paperi
1987	Pesukone	D0100-A	Upo	9	Paperi
1989	Pesukone	D0530-A	Upo	9	Paperi
2009**	Astianpesukone	D710/D710S	Upo	36	Paperi
2010	Liesi	C412, C441, C416, C446	Upo	20	Paperi
2011	Induktioliesi	Ci746, Ci766	Upo	32	PDF
2011	Liesi	C330K, C330TK, C336K, C540K, C5408K, C540KR, C546K	Upo	24	PDF

\* Sivumäärä on laskettu ohjeen suomenkielisistä sivuista.

\*\* Vuosi on päätelty Internetin tiedoista.

Taulukko 2. Saksankieliset käyttöohjeet

Vuosi	Kodinkone	Käyttöohje ja malli	Valmistaja	Sivumäärä***	Muoto
1983	Waschautomat	Gebrauchsanweisung für Waschautomat W 753	Miele	48	PDF
1993	Waschautomat	Gebrauchsanweisung für Waschautomat NOVOTRONIC W 715	Miele	27	PDF
1993	Ablufttrockner	Gebrauchsanweisung für Ablufttrockner NOVOTRONIC T 515	Miele	20	PDF
1995	Combi-Herd	Gebrauchsanweisung Combi-Herd H 212 E, Combi-Backofen H 212 B	Miele	64	PDF
2011	Kaffeemaschine	Gebrauchsanweisung TKA 863 /TKA 865	Bosch	16	PDF
2013	Staubsauger	Gebrauchsanleitung Staubsauger GL50	Bosch	14	PDF
2013	Bügeleisen	Gebrauchsanleitung Sensixx'x DI90 MotorSteam	Bosch	15	PDF
2013****	Geschirrspüler	Gebrauchsanweisung Geschirrspüler HG 06	Miele	62	PDF
2013****	Bodenstaubsauger	Gebrauchsanweisung Bodenstaubsauger HS 15	Miele	27	PDF

\*\*\* Sivumäärästä on jätetty laskuista muut kuin saksankieliset sivut.

\*\*\*\* Vuosi päätelty siitä, että tuote oli 22.11.2013 merkitty uutuudeksi Mielen Internet-sivuilla.

Liite 2

Taulukko 3. Palkkioiden ylä- ja alaluokat

Yläluokat	Taloudellisuus	Turvallisuus	Miellyttävä käyttökokeemus	Aineellisten vahinkojen estäminen	Tulevaisuus	Ympäristö
	Energian säästäminen	Yleinen turvallisuus	Laitteen hoito ja huolto <u>Käyttäjän taidot</u>			
<b>Alaluokat</b>	Kustannuksilta välttyminen	Henkilövahinkojen estäminen	Hyvän tuloksen edistäminen	Aineellisten vahinkojen estäminen	<i>Tulevaisuus</i>	Ympäristö
	Lämmön säästäminen		Viihtyvyys			
	Veden säästäminen	Laitteen oikea käyttö	Käyttäjän hyöty			
	Ajan säästäminen		Siisteys ja puhdistus			

Taulukko 4. Uhkausten ala- ja yläluokat

Yläluokat	Epätaloudellisuus	Vaarallisuus	Aineelliset vahingot	Epämiellyttävä käyttökokeemus	<u>Ympäristön vahingoittuminen</u>	<u>Vastuu ja takuu</u>
	Energian tuhlaus	Yleinen turvallisuus	Aineelliset vahingot (muut kuin laite)	Huono tulos		
<b>Alaluokat</b>	Ajan tuhlaus	Henkilövahingot	Laitteen ja sen osien vahingoittuminen	Viihtymättömyys Laitteen käytön hankaloituminen/ toimintahäiriöt Siisteys/puhdistus	Ympäristön vahingoittuminen	Vastuu ja takuu

### Liite 3

Taulukko 9. Sinä-muodot suomalaisissa käyttöohjeissa

<b>Sinä-muodot suomalaisissa käyttöohjeissa</b>	
<b>Suomi</b>	<b>Kpl-määrä</b>
verbi y.2.p.	231
MA-infinitiivi, possessiivisuffiksi, y.2.p.	30
verbi y.2.p. kieltö	24
E-infinitiivi, inessiivi, possessiivisuffiksi, y.2.p.	18
subst. mon. elatiivi, possessiivisuffiksi y.2.p.	9
MA-infinitiivi, partitiivi, possessiivisuffiksi, y.2.p.	5
verbi y.2.p. kysymys	5
subst. yks. translatiivi, possessiivisuffiksi y.2.p.	4
A-infinitiivi, translatiivi, possessiivisuffiksi, y.2.p.	3
persoonapronomini, adessiivi, y.2.p.	2
persoonapronomini, genetiivi, y.2.p.	2
refleksiivipronomini itse	2
MA-infinitiivi, allatiivi, possessiivisuffiksi, y.2.p.	1
käyttäjä	1
verbi, m.1.p.	1
possessiivipronomini (sinä)	1
asiakas	1
persoonapronomini, partitiivi, y.2.p.	1
TU-partisiippi, possessiivisuffiksi, y.2.p.	1
<b>Yhteensä</b>	<b>361</b>

Taulukko 10. Sinä-muodot kappalemäärältään 5-1 suomenkielisissä käyttöohjeissa

Sinä-muodot kappalemäärältään 5-1 suomenkielisissä käyttöohjeissa			
Kieliopillinen muoto	Esimerkki	Käyttöohje	Kpl-määrä
MA-infinitiivin partitiivi, pos.suffiksi, y.2.p.	Käännä uunin toimintatavan valitsin <b>haluamaasi</b> asentoon.	Upo induktioliesti 2011, 23	5
verbin y.2.p., kysymysmuoto	<b>Haluatko</b> lisätä koneeseen astioita?	Upo astianpesukone 2009, 3	5
Substantiivi, translatiivi, pos.suffiksi y.2.p.	Käytä uunin jälkilämpöä <b>hyväksesi</b> , jolloin...	Upo induktioliesti 2011, 24	4
A-infinitiivi, translatiivi, pos.suffiksi, y.2.p.	Pyöritä huuhteluvarsia <b>varmistaaksesi</b> , että ne pyörivät.	Upo astianpesukone 2009, 9	3
Pronomini itse	Lämpötilan lisävalintapainikkeella voit <b>itse</b> valita pesulämpötilan.	Upo astianpesukone 2009, 13	2
Persoonapronomini, adessiivi, y.2.p.	Jos <b>sinulla</b> on sydämentahdistin:	Upo induktioliesti 2011, 4	2
Persoonapronomini, genetiivi, y.2.p.	Super Cleaning System TM -järjestelmän ansiosta <b>sinun</b> ei tarvitse huuhdella astioita juoksevassa vedessä.	Upo induktioliesti 2011, 11	2
MA-infinitiivi, allatiivi, possessiivisuffiksi, y.2.p.	...kytkeytyy sitten <b>valitsemallesi</b> jatkokypsennysteholle automaattisesti.	Upo induktioliesti 2011, 13	1
Possessiivisuffiksi, substantiivi, sinä	Laitteesta kuuluu merkkiääni aina, kun jokin kytkin reagoi <b>kosketukseesi</b> .	Upo induktioliesti 2011, 11	1
Possessiivipronomini, sinä	<b>Sinun</b> ei tarvitse huuhdella Super Cleaning System -järjestelmän ansiosta.	Upo astianpesukone 2009, 2	1
Verbi, m.1.p.	<b>Uskomme</b> uuden astianpesukoneesi palvelevan sinua luotettavasti vuosikausia.	Upo astianpesukone 2009, 1	1
Persoonapronomini, partitiivi, y.2.p.	Uskomme uuden astianpesukoneesi palvelevan <b>sinua</b> luotettavasti vuosikausia.	Upo astianpesukone 2009, 1	1
TU-partisiippi, possessiivisuffiksi, y.2.p.	<b>Poistettuasi</b> telalta liiat vaatteet voit jatkaa mankelointia.	Upo mankeli 1983, 5	1

Taulukko 11. Sinä-muotojen luokat suomalaisissa käyttöohjeissa

<b>Sanaluokat</b>	<b>Kpl-määrä</b>
verbi y.2.p.	231
verbi y.2.p. kielto	24
verbi y.2.p. kysymys	5
verbi, m.1.p.	1
<b>Yhteensä verbit</b>	<b>261</b>
MA-infinitiivi, possessiivisuffiksi, y.2.p.	30
E-infinitiivi, inessiivi, possessiivisuffiksi, y.2.p.	18
MA-infinitiivi, partitiivi, possessiivisuffiksi, y.2.p.	5
A-infinitiivi, translatiivi, possessiivisuffiksi, y.2.p.	3
MA-infinitiivi, allatiivi, possessiivisuffiksi, y.2.p.	1
<b>Yhteensä infinitiivit</b>	<b>57</b>
subst., possessiivisuffiksi, y.2.p.	19
subst. mon. elatiivi, possessiivisuffiksi y.2.p.	9
subst. yks. translatiivi, possessiivisuffiksi y.2.p.	4
subst. ilman possessiivisuffiksia, viittaa käyttäjään tms.	2
<b>Yhteensä substantiivit</b>	<b>34</b>
persoonapronomini, partitiivi, y.2.p.	1
persoonapronomini, adessiivi, y.2.p.	2
persoonapronomini, genetiivi, y.2.p.	2
refleksiivipronomini itse	2
possessiivipronomini (sinä)	1
<b>Yhteensä pronominit</b>	<b>8</b>
TU-partisiippi, possessiivisuffiksi, y.2.p.	1
<b>Yhteensä kaikki</b>	<b>361</b>

## Liite 4

Taulukko 16. Sinä-muotojen sanaluokat saksalaisissa käyttöohjeissa

<b>Sinä-muotojen sanaluokat saksalaisissa käyttöohjeissa</b>	
<b>Luokat</b>	<b>Kpl-määrä</b>
persoonapronomini, nom., T	1139
persoonapronomini, akk., T	4
persoonapronomini, dat., T	8
persoonapronomini, nom., y.1.p.	26
persoonapronomini, nom. m.1.p.	9
<b>Yhteensä persoonapronominit</b>	<b>1186</b>
subst., akk. (Benutzer)	10
subst., gen. (Benutzer)	1
<b>Yhteensä substantiivit</b>	<b>11</b>
refleksiivipronomini, akk., mon. 1.p.	1
possessiivipronomini, nom., T	21
possessiivipronomini, akk., T	22
possessiivipronomini, akk., m.1.p.	1
possessiivipronomini, dat., T	31
possessiivipronomini, dat., m.1.p.	6
possessiivipronomini, gen., T	20
possessiivipronomini, gen., m.1.p.	2
<b>Yhteensä possessiivipronominit</b>	<b>103</b>
demonstratiivipronomini, selbst	5
<b>Yhteensä kaikki</b>	<b>1306</b>

Liite 5

Taulukko 21. Sinä-muotojen sanaluokat uudemmissa käyttöohjeissa

Sanaluokat suomi	Kpl- määrä	Sanaluokat saksa	Kpl- määrä
persoonapronomini, partitiivi, y.2.p.	1	persoonapronomini, nom., T	793
persoonapronomini, adessiivi, y.2.p.	2	persoonapronomini, nom., y.1.p.	24
persoonapronomini, genetiivi, y.2.p.	2	persoonapronomini, nom. m.1.p.	2
refleksiivipronomini itse	1	persoonapronomini, akk., T	1
possessiivipronomini (sinä)	1	persoonapronomini, dat., T	4
Yhteensä pronominit	7	Yhteensä persoonapronominit	824
		possessiivipronomini, nom., T	16
		possessiivipronomini, akk., T	13
MA-infinitiivi, possessiivisuffiksi, y.2.p.	27	possessiivipronomini, akk., m.1.p.	1
E-infinitiivi, inessiivi, possessiivisuffiksi, y.2.p.	13	possessiivipronomini, dat., T	21
MA-infinitiivi, partitiivi, possessiivisuffiksi, y.2.p.	5	possessiivipronomini, dat., m.1.p.	2
A-infinitiivi, translatiivi, possessiivisuffiksi, y.2.p.	3	possessiivipronomini, gen., T	10
MA-infinitiivi, allatiivi, possessiivisuffiksi, y.2.p.	1	possessiivipronomini, gen., m.1.p.	1
Yhteensä infinitiivit	49	Yhteensä possessiivipronominit	64
		refleksiivipronomini, akk., mon. 1.p.	1
TU-partisiippi, possessiivisuffiksi, y.2.p.	0	demonstratiivipronomini, itse	0
subst., possessiivisuffiksi, y.2.p.	17		
subst. mon. elatiivi, possessiivisuffiksi y.2.p.	3		
subst. yks. translatiivi, possessiivisuffiksi y.2.p.	3	subst., akk.	2
subst. ilman possessiivisuffiksia, viittaa esim. käyttäjään	2	subst., gen.	1
Yhteensä substantiivit	25	Yhteensä substantiivit	3
verbi y.2.p.	188		
verbi y.2.p. kiello	20		
verbi y.2.p. kysymys	5		
verbi, m.1.p.	1		
Yhteensä verbit	214		
Yhteensä kaikki	295		892

(Lyhenne T tarkoittaa teitittelymuotoa)

Taulukko 22. Yhteenvedo motivointikeinoista uudemmista käyttöohjeissa

	Esimerkit	Sinä- muodot	Palkkiot	Uhkaukset	Sanataso	Yhteensä	
Suomalaiset uudet	Upo keraamiliesti 2011	43	44	19	26	7	<b>139</b>
	Upo induktioliesti 2011	47	155	26	33	8	<b>269</b>
	Upo liesti 2010	35	42	22	18	6	<b>123</b>
	Upo astianpesukone 2009	17	54	12	24	2	<b>109</b>
	<b>Yhteensä</b>	<b>142</b>	<b>295</b>	<b>79</b>	<b>101</b>	<b>23</b>	<b>640</b>
Saksalaiset uudet	Bosch silitysrauta 2013	11	184	11	6	2	<b>214</b>
	Miele pölynimuri 2013	31	296	9	13	6	<b>355</b>
	Bosch pölynimuri 2013	15	23	7	5	1	<b>51</b>
	Miele astianpesukone 2013	57	379	29	58	9	<b>532</b>
	Bosch kahvinkeitin 2011	5	8	10	6	0	<b>29</b>
	<b>Yhteensä</b>	<b>119</b>	<b>890</b>	<b>66</b>	<b>88</b>	<b>18</b>	<b>1181</b>

Liite 6

Taulukko 27. Sinä-muotojen sanaluokat vanhemmissa käyttöohjeissa

Sanaluokat suomi	Kpl- määrä	Sanaluokat saksa	Kpl- määrä
persoonapronomini, partitiivi, y.2.p.	0	persoonapronomini, nom., T	346
persoonapronomini, adessiivi, y.2.p.	0	persoonapronomini, nom., y.1.p.	2
persoonapronomini, genetiivi, y.2.p.	0	persoonapronomini, nom. m.1.p.	7
refleksiivipronomini itse	1	persoonapronomini, akk., T	3
possessiivipronomini (sinä)	0	persoonapronomini, dat., T	4
Yhteensä pronominit	1	Yhteensä persoonapronominit	362
		possessiivipronomini, nom., T	5
		possessiivipronomini, akk., T	8
MA-infinitiivi, possessiivisuffiksi, y.2.p.	3	possessiivipronomini, akk., m.1.p.	0
E-infinitiivi, inessiivi, possessiivisuffiksi, y.2.p.	5	possessiivipronomini, dat., T	10
MA-infinitiivi, partitiivi, possessiivisuffiksi, y.2.p.	0	possessiivipronomini, dat., m.1.p.	0
A-infinitiivi, translatiivi, possessiivisuffiksi, y.2.p.	0	possessiivipronomini, gen., T	10
MA-infinitiivi, allatiivi, possessiivisuffiksi, y.2.p.	0	possessiivipronomini, gen., m.1.p.	1
Yhteensä infinitiivit	8	Yhteensä possessiivipronominit	34
TU-partisiippi, possessiivisuffiksi, y.2.p.	1	refleksiivipronomini, akk., mon. 1.p.	0
subst., possessiivisuffiksi, y.2.p.	1	demonstratiivipronomini, itse	5
subst. mon. elatiivi, possessiivisuffiksi y.2.p.	6		
subst. yks. translatiivi, possessiivisuffiksi y.2.p.	1	subst., akk.	8
subst. ilman possessiivisuffiksia, viittaa esim. käyttäjään	0	subst., gen.	0
Yhteensä substantiivit	8	Yhteensä substantiivit	8
verbi y.2.p.	43		
verbi y.2.p. kierto	4		
verbi y.2.p. kysymys	0		
verbi, m.1.p.	0		
Yhteensä verbit	47		
Yhteensä kaikki (Lyhenne T tarkoittaa teitittelymuotoa)	65		409

## **Deutsche Kurzfassung**

Universität Tampere

Fakultät für Kommunikationswissenschaften

Masterstudien der multilingualen Kommunikation und Translationswissenschaft

Studiengang Übersetzen und Dolmetschen (Deutsch)

MÄKI, JOHANNA: Motivierende Elemente in finnisch- und deutschsprachigen Gebrauchsanweisungen von Haushaltsgeräten.

Masterarbeit: 78 Seiten

Anhänge: 9 Seiten

Deutsche Kurzfassung: 12 Seiten

März 2017

### **1 Einleitung**

In dieser Masterarbeit werden die motivierenden Elemente finnischer und deutscher Gebrauchsanweisungen behandelt. Das bedeutet Elemente oder Mittel, die hilfreich sein könnten, damit der Benutzer die ganze Gebrauchsanweisung durchlesen würde. Diese Elemente werden zwischen den gewählten Zeiträumen und zwischen Finnischem und Deutschem verglichen.

Als Material in dieser Masterarbeit werden 10 finnischen Gebrauchsanweisungen vom Hersteller Upo und 9 Gebrauchsanweisungen vom Hersteller Bosch und Miele benutzt. Alle Gebrauchsanweisungen behandeln Haushaltsgeräte wie Herde, Geschirrspülmaschinen und Waschmaschinen.

Oft ist es der Fall, dass der Benutzer die Gebrauchsanweisung nicht ganz oder nur teilweise lesen will. Dazu gibt es viele Gründe: der Benutzer findet sie zu schwierig oder meint, dass er das Gerät ohne die Gebrauchsanweisung benutzen kann. Eile kann auch ein Grund sein. (Redish 1993, 16–17.)

Es kann auch andere Probleme zwischen Gebrauchsanweisung und Benutzer geben, zum Beispiel findet der Benutzer die richtige Information nicht oder kann diese nicht nutzen (SFS-opas 1998).

Das kann zu Personenschäden und Vermögensschäden führen. Deswegen ist es wichtig, den Benutzer in Gebrauchsanweisungen zu motivieren und ihm beim Durchlesen zu unterstützen. Die Bedeutung der Gebrauchsanweisung ist es, dem Benutzer zu raten, wie dieser das Gerät richtig und sicher während dessen Lebenszeit benutzen soll. (SFS-opas 1998.)

Die Motivierung des Benutzers in Gebrauchsanweisungen wurde noch ziemlich wenig untersucht. Ein von den Forschern ist Nicole Loorbach (2013), die in ihren Forschungen herausgefunden hat, dass mit motivierenden Elementen auf die Effektivität des Benutzers eingewirkt werden kann. Loorbach hat auch zusammen mit Michaël Steehouder und Erik Taal (2006) Forschungen gemacht, in denen sie verschiedene Versionen – mit und ohne motivierende Elemente – einer Gebrauchsanweisung verglichen haben. Als Resultat haben sie bekommen, dass die Testpersonen die Gebrauchsanweisung mit motivierenden Elementen freundlicher, faszinierender, populärer und persönlicher gefunden haben. Sie haben auch viel besser Aufgaben mit einer Informationssuche überstanden als die Vergleichsgruppe, deren Gebrauchsanweisung keine motivierende Elemente hatte. Motivierende Elemente haben keinen Einfluss auf die Genauigkeit des Benutzers oder auf die Bewertung des Geräts beweisen. (Loorbach ym. 2006.)

Loorbach (2013) glaubt, dass motivierende Elemente noch mehr positive Wirkung haben, als man heute beweisen kann.

## **2 Charakteristika einer guten Gebrauchsanweisung**

Die Form und die Sprache einer Gebrauchsanweisung werden durch viele verschiedene Gesetze und Bestimmungen reguliert. In Finnland sind die wichtigsten davon das Verbraucherschutzgesetz (Kuluttajansuojalaki 1978), das Sprachgesetz (Kielilaki 2003), Verbrauchersicherheitsgesetz (Kuluttajaturvallisuuslaki 2011) und Verordnung über die Sicherheit der Maschinen (Valtioneuvoston asetus koneiden turvallisuudesta 2008). In Deutschland werden die Richtlinie 2006/42/EY Europäisches Parlaments und Europarats und Gesetz über die Bereitstellung von Produkten auf dem Markt (2011) auf die Inhalt und Form der Gebrauchsanweisungen beeinflussen.

Eine gute Gebrauchsanweisung ist leicht lesbar und einleuchtend. In der Praxis wird das mit Benutzen des Aktivs, kurzer Sätze und Vermeidung der speziellen Termini erfüllt. (Kulltajavirasto et al., 7.)

Die Struktur einer Gebrauchsanweisung soll die Prinzipien der Informationsübermittlung beachten. Das heißt in logischer Reihenfolge Anleitungen geben: erst die normale Anwendung des Geräts und dann kompliziertere Anwendung beschreiben. (SFS-opas 1998, 6–7.)

Im Lauf der Zeit hat die Makrostruktur einer Gebrauchsanweisung bestimmte Form gebildet. Wenn die Struktur der Erwartungshaltung des Benutzers sowie den Textsortenkonventionen entspricht, ist es dem Benutzer leichter neue Information aufzunehmen. (Göpferich 1998, 101–102.)

Es gibt vier verschiedene Weisen die Struktur zu formen. Eine ist die chronologische Reihenfolge, die verschiedene Punkte Schritt für Schritt beschreibt. Eine zweite Weise ist, von allgemeinen zu spezifizierten Anweisungen übergehen. Dies ist eine gute Weise das Hintergrundwissen, welches vor dem Gebrauch nützlich ist, zu ermitteln. Eine weitere Strukturvariante heißt „Problem und Methode“. Diese Struktur teilt die nötige Information und eine Lösung mit. Die „Ursache und Wirkung“-Struktur passt hingegen gut zum Beispiel um die Teile des Geräts zu beschreiben. (Byrne 2010, 78.)

Die Sprache der Gebrauchsanweisung soll verständlich und eindeutig sein. Es ist empfehlenswert das Aktiv statt dem Passiv und Verben statt Substantive zu benutzen. Es ist auch gut, den Benutzer direkt anzureden. (SFS-opas 1998, 7.)

Manchmal ist es der Fall, dass man die Gebrauchsanweisung direkt auf das Gerät druckt. Begrenzter Platz stellt hier eine besondere Herausforderung der Sprache dar. Die Probleme können teilweise mit international akzeptierten Abkürzungen und Worten gelöst werden, zum Beispiel MIN., MAX. und STOP. (SFS-opas 1998, 7.)

Im Deutschen empfiehlt Susanne Göpferich Imperative und imperative Infinitive anzuwenden. Der Imperativ mit dem Sie-Pronome schafft eine persönliche Beziehung zum Benutzer und der imperative Infinitiv ist wegen der sprachökonomischen Weise empfehlenswert. Forschungen haben nachgewiesen, dass die besten Ergebnisse in für Laien geschriebenen Gebrauchsanweisungen, durch Benutzen von Imperativen und imperativer Infinitive erzielt werden. (Göpferich 1998, 149.)

Im Deutschen sind die vermeidbaren Sprachformen in Gebrauchsanweisungen Modalverben, die eine Pflicht aufweisen, das man-Pronome, das Passiv, der zu- und sein-Infinitiv. Das Passiv kann man in technischen Texten zur Beschreibung einiger Sachen benutzen. Sonst ist das unpersönliche Passiv vermeidbar, weil es schwierig und unklar als eine Anweisung zu erkennen ist. (Göpferich 1998, 151.)

Warnhinweise und Sicherheitshinweise sollen im möglichst großen Format und mit gut lesbarer Schrift geschrieben sein (SFS-opas 1998, 5 und Göpferich 1998, 389).

Die Größe der Worte *Achtung* und *Gefahr* soll einen halben größeren Font sein als die Größe der anderen Texte. Warnhinweise sollen mit schwarz auf weißem Hintergrund oder umgekehrt geschrieben sein. (Göpferich 1998, 389.)

### **3 Motivieren**

Viele Gebrauchsanweisungen sind so kompliziert, dass niemand sie lesen will. Gutgeschriebene Gebrauchsanweisungen veranlassen den Benutzer sie zu lesen. (Schriver 1997, 23.) Heutzutage ist die Situation vermutlich schon besser, obwohl es sicher auch noch viel zu verbessern gibt.

Die meisten Leute entscheiden sich die Gebrauchsanweisung nur dann zu lesen und weiterzulesen, wenn sie einen Vorteil daraus ziehen können oder das gleiche Wissen nicht anders bekommen können. Der Benutzer muss davon überzeugt werden, dass eine Gebrauchsanweisung für ihn nützlich ist. Die Gebrauchsanweisung soll auch dem Wissen, dem Können und den Fähigkeiten des Benutzers entsprechen. (Schriver 1997, 166.)

Schlechte Erfahrungen mit Gebrauchsanweisungen beeinflussen das weitere Verhalten der Menschen mit allen Gebrauchsanweisungen, die sie benutzen werden, weil man seine schlechten Erfahrungen verallgemeinert (Schriver 1997, 224–227).

Weil man die Gebrauchsanweisungen schwer verständlich findet, ist es wichtig dem Benutzer die Wichtigkeit der Anweisungen zu erklären (Byrne 2010, 64). Das allein reicht nicht, sondern man braucht Motivierung; sonst geben die Benutzer auf (Redish 1993,16).

Um die Aufmerksamkeit auf den Benutzer zu richten, ist es möglich das Durchlesen der Gebrauchsanweisungen zu verbessern und die Motivation der Benutzer zu steigern. In der Praxis

geschieht das mit dem Ansprechen des Benutzers zum Beispiel mit Du/Sie-Formen und auch mit Wir-Formen. (Göpferich 1998, 246)

Nach Göpferich (1998, 246) sind andere Mittel die Motivation zu steigern anschauliche Beispiele, persönlicher Stil, das Zeigen von offenen Problemen und Humor. Auch Loorbach et al. (2006, 179) empfehlen Beispiele und Metapher und standardsprachige Termini.

John M. Keller (1983) hat viele Motivationstheorien verknüpft und ein Modell erschaffen, das aus vier Teilen besteht: Aufmerksamkeit, Relevanz, Erfolgszuversicht und Zufriedenheit. In meiner Masterarbeit habe ich die ersten zwei Teile abgehandelt.

Als ein Teil der Motivation umfasst die Aufmerksamkeit viele Theorien über Neugier und Interesse. Im Allgemeinen ist die Aufmerksamkeit ein Zustand, der dann entsteht, wenn in der Sinneswelt etwas Unerwartetes geschieht oder es in den Informationen Lücken gibt. (Keller 1983, 395 und 398–406.)

Die Aufrechterhaltung der Motivation setzt voraus, dass der Benutzer versteht, dass die zu lernende Sache für seinen persönlichen Bedarf von Vorteil ist (Keller 1983, 406). In Keller's Modell bedeutet Relevanz das Nennen der Zwecke von Gebrauchsanweisungen sowie das Aufzeigen ihrer Nützlichkeit. Dies wird zum Beispiel durch Worte wie *leicht*, *nützlich* und *praktisch* erreicht (Loorbach et al. 2007, Suojanen). Außerdem kommt Relevanz als Belohnungs- und Bedrohungsargumenten vor, die die Gedanken des Benutzers über den Nutzen der Gebrauchsanweisung stärken (Steehouder 1997, 86 und Suojanen).

Die Relevanz hat drei Werte: persönliche, indirekte und kulturelle. Persönliche und indirekte Werte helfen dem Benutzer seine Ziele zu erreichen und motivieren ihn. Kultureller Wert bedeutet, dass die Werte der Person und der Gruppe miteinander entsprechend sind. (Keller 1983, 408.)

Eine Verbindung des Benutzers mit der Gebrauchsanweisung umfasst meiner Meinung nach alle drei Werte. Der persönliche Wert ist erfüllt, wenn die Gebrauchsanweisung die Bedürfnisse des Benutzers anspricht und bei der Benutzung des Geräts hilft. Das gleiche gilt bei indirekten Wert. Unabhängig von der Kultur, hat Gebrauchsanweisung immer das gleiche Ziel: den Benutzer zu beraten. Wenn Gebrauchsanweisung ihre Funktion verwahrt, erfüllt die auch den kulturellen Wert.

## 4 Forschungsmaterial und Forschungsmethode

Das Forschungsmaterial dieser Masterarbeit besteht aus 19 Gebrauchsanweisungen von Haushaltsgeräten, von denen 10 vom finnischen Hersteller Upo und 9 von den deutschen Herstellern Bosch und Miele stammen. Das Material wurde so begrenzt, dass die Ausgangssprache aller Gebrauchsanweisungen entweder Finnisch oder Deutsch ist. Ich möchte untersuchen, wie sich die motivierenden Elemente zeitlich von den 1980er und 1990er Jahren bis 2010er Jahre verändert haben. Aus diesem Grund sind die Gebrauchsanweisungen aus den Jahren 1983–1995 und 2009–2013.

Die Gebrauchsanweisungen waren natürlich untereinander verschieden, Seitenzahlen und Anzahl der Worte wechselten. Das stellte eine Herausforderung beim Vergleichen und Analysieren der Gebrauchsanweisungen dar. Es wird aber immer Unterschiede zwischen Gebrauchsanweisungen geben und es ist fast unmöglich deren Einfluss zu neutralisieren. Deswegen möchte ich die Gebrauchsanweisungen als einen Teil ihrer Gruppe (Finnische, Deutsche, neuere, ältere) betrachten. Jedoch erkenne ich die Problematik mit dem Vergleich der Gebrauchsanweisungen. Aus der Tabelle 1 ist die Seitenzahl der Gebrauchsanweisungen zu entnehmen.

Tabelle 1 Seitenzahl der Gebrauchsanweisungen

<b>Gruppen</b>	<b>Seitenzahl der Gebrauchsanweisungen</b>
Finnische	179
Deutsche	293
Neuere	246
Ältere	226

Als Forschungsmethode benutze ich eine qualitative und quantitative Analyse. Motivierende Elemente, die ich suche, sind:

- Ermutigung der Wortebene: Worte wie *leicht* und *nützlich*.
- anschauliche Beispiele
- Ziel, warum man Anweisungen beachten sollte: Belohnungen und Bedrohungen.
- Formen, die den Benutzer ansprechen: Verbformen, Pronomina, Infinitive, Partizipien usw.

Erst durch die quantitative Analyse sammle ich die motivierenden Elemente in Excel-Tabellen und markiere mit dem Fettdruck die motivierende Stelle. In die angrenzende Kolumne schreibe ich kurze und prägnante Äußerung, um die motivierende Stelle zu analysieren. Aus diesen Äußerungen bilde ich Unterklassen und daraus Oberklassen.

Die Gebrauchsanweisungen teile ich in vier Gruppen: Finnische, Deutsche, neuere und ältere Gebrauchsanweisungen.

Anschauliche Beispiele konnten weder inhaltlich noch kontextbezogen geordnet werden, weil sie so verschieden untereinander waren. Deshalb habe ich sie in drei Kategorien geordnet: präzisierende Beispiele, direkte Beispiele und alternative Beispiele.

*Ein präzisierendes Beispiel* konkretisiert einen Oberbegriff, der schon im Satz genannt ist. Das Weglassen des Beispiels hat keinen Einfluss auf die Verständlichkeit des Satzes. Beispiel 1 erklärt die Sache.

(1) Stellen Sie ein Gefäß, **z. B. einen Wäschekorb** unter die Fülltür (Miele Waschautomat 1983, 14).

*Ein direktes Beispiel* gibt eine direkte Beschreibung von der betreffende Sache. Oft gehören zu diesen Beispielen Abkürzungen wie *usw.*, *u.ä.* und *z.B.* Der Oberbegriff ist durch den untergeordneten Begriff ersetzt worden. Beispiel 2 veranschaulicht dies.

(2) Benutzen Sie dieses Gerät nur zu den vorgesehenen Zwecken, **d.h. als Bügeleisen** (Bosch Bügeleisen 2013, 6).

*Ein alternatives Beispiel* ist als äußerer Erscheinung wie eine Alternative, aber das Weglassen dieses Beispiels würde die Verständlichkeit oder die Praxisbezogenheit des Satzes vermindern. Das klärt das Beispiel 3 näher.

(3) Gehäuse und Fülltür mit milden **Reinigungsmitteln oder Seifenlauge** abwaschen (Miele Waschautomat 1993, 20).

Belohnungen und Bedrohungen wurden in verschiedene Klassen eingeteilt. Oberklassen der Belohnungen sind *Wirtschaftlichkeit*, *Sicherheit*, *angenehmes Nutzererlebnis*, *Verhinderung von Vermögensschäden*, *Zukunft* und *Umwelt*.

Bedrohungen sind in die Klassen *Unwirtschaftlichkeit*, *Gefährlichkeit*, *unangenehmes Nutzererlebnis*, *Vermögensschäden*, *Umweltschäden* und *Haftung und Garantie* geteilt. Die zwei letztgenannten kommen nur in deutschen Gebrauchsanweisungen vor.

Durch die qualitative Analyse finde ich heraus, wie die motivierende Elemente sind. Ich berechne von der Anzahl der Elemente den Prozentsatz und den Durchschnittswert, damit das Verhältnis der Elemente besser dargestellt werden kann.

## 5 Resultate

Zuerst werden die Resultate der finnischen und deutschen Gebrauchsanweisungen und dann die der neueren und älteren Gebrauchsanweisungen dargestellt. Die Reihenfolge der motivierenden Elemente ist immer dieselbe: Ermutigungen auf die Wortebene, anschauliche Beispiele, Belohnungen, Bedrohungen und Benutzer ansprechende Sprachformen.

In den finnischen Gebrauchsanweisungen wurden Ermutigungen auf der Wortebene zweimal so häufig wie in den deutschen Gebrauchsanweisungen benutzt. In den finnischen Gebrauchsanweisungen wurden 9 Weisen (verschiedenförmige Adjektive und Verben) und in den deutschen 15 Weisen benutzt. Ermutigungen auf der Wortebene wurden also quantitativ mehr in den finnischen Gebrauchsanweisungen und qualitativ mehr in den deutschen Gebrauchsanweisungen benutzt.

In den finnischen Gebrauchsanweisungen war es üblich das Verb *helpottaa* ‚erleichtern‘ und das Wort *helppo* ‚leicht‘ zu verwenden. In den deutschen Gebrauchsanweisungen waren die beliebteste Formen *optimal*, *am besten* und *bequem*. Die Beispiele 4 und 5 erläutern das.

(4) Grillen Sie gleichzeitig **am besten** gleichmäßig dicke Scheiben (Miele Combi-Herd 1995, 39).

(5) Um die **optimale** Dampffunktion zu verlängern, mischen Sie Leitungswasser mit destilliertem Wasser (Bosch Bügeleisen 2013, 8).

Die Ordnung der anschaulichen Beispiele war durch das ganze Forschungsmaterial dieselbe: präzisierende Beispiele waren die Meistgebrauchten, dann kamen direkte Beispiele und am wenigsten von den anschaulichen Beispielen wurden alternative Beispiele benutzt. In Gänze gab es in den finnischen Gebrauchsanweisungen 30 % weniger anschauliche Beispiele als in den deutschen Gebrauchsanweisungen. Auch präzisierende Beispiele wurde in den finnischen Gebrauchsanweisungen 35 % weniger angewandt. Dagegen gab es direkte Beispiele 45 % und alternative Beispiele 233 % mehr in den finnischen als in den deutschen Gebrauchsanweisungen.

Für die finnischen Gebrauchsanweisungen war es typisch den Benutzer mit dem angenehmen Nutzererlebnis (35,33 %), der Wirtschaftlichkeit (29,33 %) und der Sicherheit (26,66 %) zu belohnen. In den deutschen Gebrauchsanweisungen war es kennzeichnend die Sicherheit (38,38 %), das angenehme Nutzererlebnis (33,33 %) und die Wirtschaftlichkeit (18,18 %) als eine Be-

lohnung anzuwenden. Die Prozentsätze sind von der Anzahl aller finnischen/deutschen Belohnungen berechnet. Andere Belohnungsklassen wurden nur wenig benutzt.

Ein bedeutender Unterschied zwischen finnischen und deutschen Gebrauchsanweisungen waren die *Wirtschaftlichkeit*-Belohnungen, die es in den finnischen 60,00 % mehr als in den deutschen gab. In Gänze hatten die finnische Gebrauchsanweisungen 52,52 % mehr Belohnungen als die deutschen Gebrauchsanweisungen. Die Beispiele 6 und 7 zeigen, was für Belohnungen es gab.

(6) Spülen Sie **aus Sicherheitsgründen** nur mit eingesetztem Ober- und Unterkorb (Miele Geschirrspüler 2013, 31).

(7) **Bedenken Sie aber, daß Sie immer dann am wirtschaftlichsten waschen**, wenn Sie die auf den jeweiligen Programmseiten angegebene max. Wäschemenge in die Trommel füllen (Miele Waschautomat 1983, 17).

Die größten Bedrohungsklassen waren in den finnischen Gebrauchsanweisungen Vermögensschäden (46,75 %), Gefährlichkeit (22,72 %) und unangenehmes Nutzererlebnis (22,07 %). In den deutschen Gebrauchsanweisungen war die Abfolge Gefährlichkeit (33,16 %), Vermögensschäden (31,65 %) und unangenehmes Nutzererlebnis (30,15 %). Die Beispiele 8 und 9 konkretisieren Bedrohungen.

(8) Niemals ohne Filterbeutel bzw. Staubbehälter, Motorschutz- und Ausblasfilter saugen. **Gerät kann beschädigt werden** (Bosch Staubsauger 2013, 2)!

(9) Durch unsachgemäße Installations- und Wartungsarbeiten oder Reparaturen können **erhebliche Gefahren für den Benutzer entstehen**. Lassen Sie Installations- und Wartungsarbeiten sowie Reparaturen an Elektrogeräten nur von qualifizierten Fachleuten durchführen (Miele Combi-Herd 1995, 7).

Wichtigster Unterschied zwischen den Bedrohungen in finnischen und deutschen Gebrauchsanweisungen war, dass der Anteil von Vermögensschäden in den finnischen Gebrauchsanweisungen 47,68 % größer als in den deutschen war. Es gab in den finnischen Gebrauchsanweisungen auch mehr Unwirtschaftlichkeiten (179,97 %). Dagegen wurden in den finnischen Gebrauchsanweisungen weniger Bedrohungen wie Gefährlichkeit (31,47 %) und unangenehme Nutzererlebnisse (26,77 %) als in den deutschen Gebrauchsanweisungen verwendet. In Gänze wurde Bedrohungen 29,22 % mehr in den deutschen Gebrauchsanweisungen als den finnischen vergewendet. Die Prozentsätze sind von der Anzahl aller finnischen/deutschen Bedrohungen berechnet. Andere Bedrohungsklassen wurden nur wenig benutzt.

Benutzer ansprechende Sprachformen waren quantitativ deutlich häufiger (+ 261,77 %) in den deutschen als in den finnischen Gebrauchsanweisungen zu finden. Qualitativ betrachtet gab es

in den finnischen Gebrauchsanweisungen (20 Formen) mehr Sprachformen als in den deutschen Gebrauchsanweisungen (16 Formen). Die beliebtesten Sprachformen waren im Finnischen Verben und Infinitive, und im Deutschen Personalpronomina und Possessivpronomina. Die Beispiele 10 und 11 erläutern die den Benutzer ansprechenden Sprachformen.

(10) Überprüfen **Sie** die empfohlene Bügeltemperatur auf dem Etikett im Kleidungsstück (Bosch Bügeleisen 2013, 13).

(11) Der Kundendienst benötigt Typ und Nummer **Ihrer** Maschine (Miele Waschmaschine 1983, 44).

In den neueren Gebrauchsanweisungen traten sowohl quantitativ als auch qualitativ weniger Ermutigungen auf der Wortebene als in den älteren Gebrauchsanweisungen auf. Zeitlich betrachtet gab es Veränderung bei den Ermutigungen auf der Wortebene. In den deutschen Gebrauchsanweisungen war bemerkenswert, dass in älteren die beliebtesten Formen *am besten* und *günstig* und in neueren *optimal* und *bequem* waren. In den finnischen Gebrauchsanweisungen wurde kein Unterschied gefunden.

Die Anzahl der anschaulichen Beispiele ist in den neueren Gebrauchsanweisungen um 13 % gewachsen. Am meisten wurden präzisierende Beispiele, dann direkte Beispiele und an dritter Stelle alternative Beispiele benutzt. Den Unterschied gab es auch bei prozentualen Anteilen. In neueren Gebrauchsanweisungen kamen mehr direkte (33 %) und alternative (78 %) Beispiele als in den älteren Gebrauchsanweisungen vor. Der Anteil präzisierender Beispiele war dagegen um 21 % vermindert worden.

In den älteren Gebrauchsanweisungen wurde gleichmäßig Wirtschaftlichkeit, Sicherheit und angenehmes Nutzererlebnis verwendet. In den neueren Gebrauchsanweisungen wurde das angenehme Nutzererlebnis betont, gefolgt von Sicherheit und an dritter Stelle die Wirtschaftlichkeit. Die Anteile unterschieden sich mehr als in den älteren Gebrauchsanweisungen.

Bei den Belohnungen sind die Verhinderung von Vermögensschäden (+ 81 %) und das angenehme Nutzererlebnis (+ 16 %) bei neueren im Vergleich zu den älteren Gebrauchsanweisungen gewachsen. Auch die Klasse *Zukunft* (+ 262 %) ist gewachsen. Die Veränderung war doch als Stückzahlen gemessen sehr klein. Die Klassen *Wirtschaftlichkeit* (- 40 %) und *Sicherheit* (- 1 %) haben sich bei den neueren Gebrauchsanweisungen im Vergleich zu den älteren vermindert. Die *Zukunft*-Klasse kam nur bei den neueren Gebrauchsanweisungen vor. Insgesamt gab es unter neueren Gebrauchsanweisungen 33 % mehr Belohnungen als in den älteren Gebrauchsanweisungen.

Die Bedrohungen in den Klassen *Unwirtschaftlichkeit* (- 37 %), *unangenehmes Nutzererlebnis* (- 36 %) und *Vermögensschäden* (- 9 %) hatten sich in den neueren Gebrauchsanweisungen verringert. Dagegen war die Anzahl in der Klasse *Gefährlichkeit* (+ 79 %) deutlich gewachsen. Neue Klassen bei den neueren Gebrauchsanweisungen waren *Umweltschäden* und *Haftung und Garantie*.

In den älteren Gebrauchsanweisungen wurde am häufigsten mit Vermögensschäden, unangenehmen Nutzererlebnissen und mit Gefährlichkeit bedroht. Bei den neueren Gebrauchsanweisungen wurden ebenso meist Vermögensschäden, Gefährlichkeit sowie unangenehme Nutzererlebnisse benutzt. In Gänze gab es bei den neueren Gebrauchsanweisungen 15 % mehr Bedrohungen als bei den älteren.

Der Anteil der den Benutzer ansprechenden Sprachformen war in den neueren Gebrauchsanweisungen deutlich (+ 150 %) im Vergleich zu den älteren gewachsen. Die Verwendung aller Wortklassen (Verben, Infinitive, Substantive, Pronomina) ist zeitlich betrachtet gestiegen. Eine Ausnahme bilden die Partizipien. Qualitativ gesehen wurden in den neueren Gebrauchsanweisungen 54,54 % mehr verschiedene Benutzer ansprechenden Sprachformen benutzt.

## **6 Zum Schluss**

Als Ergebnis dieser Untersuchung kann gesagt werden, dass der Benutzer in den Gebrauchsanweisungen auf verschiedene Weisen motiviert wurde. Der Benutzer wurde direkt angesprochen, gegebene Anleitungen wurden begründet und auf der Wortebene wurde der Benutzer ermutigt und ermuntert.

Die meist benutzten motivierenden Elemente waren in allen Gebrauchsanweisungsgruppen die den Benutzer ansprechenden Formen und anschauliche Beispiele. Zwischen den motivierenden Elementen in den finnischen und deutschen Gebrauchsanweisungen wurden quantitative und qualitative Unterschiede entdeckt. Die Unterschiede verteilten sich gleichmäßig über die neueren und älteren Gebrauchsanweisungen.

Quantitativ betrachtet waren Ermutigungen auf der Wortebene und Belohnungen typisch für die finnischen Gebrauchsanweisungen. Qualitativ gesehen waren hingegen die Benutzung der Belohnungen und die den Benutzer ansprechenden Formen üblich. Quantitativ kennzeichnend für deutschen Gebrauchsanweisungen waren die Benutzung von Beispielen, Bedrohungen und

den Benutzer ansprechenden Formen; und qualitativ Ermutigungen auf der Wortebene und Bedrohungen.

In den Gebrauchsanweisungsgruppen und in den Gruppen der motivierenden Elemente gab es einzelne Gebrauchsanweisungen, die viel Einfluss hatten. Zum Beispiel viele Bedrohungen in den neueren deutschen Gebrauchsanweisungen erzielten aus der Gebrauchsanweisung von Miele Geschirrspüler (2013). Trotzdem gab es keine Tendenz, die mit bestimmten Geräten im Zusammenhang steht. Wahrscheinlich bezogen sich die Unterschiede eher auf einzelne Gebrauchsanweisungen.

Nach den erzielten Resultaten sieht es so aus, dass in den neueren Gebrauchsanweisungen motivierende Elemente quantitativ und qualitativ mehr benutzt wurden. Eine Ausnahme davon bildeten nur die Ermunterungen auf der Wortebene. Ein Grund dafür kann die Steigerung der Belohnungen sein, obwohl es die ganze Veränderung nicht erklärt. Das Untersuchungsmaterial dieser Masterarbeit war ziemlich begrenzt, weswegen diese Phänomene möglicherweise weitere Untersuchungen bedürfen.

Es wäre auch nützlich die Unterschiede zwischen finnischen und deutschen Gebrauchsanweisungen mehr zu erforschen, damit die Unterschiede behoben werden könnten, die aus der Menge und der Qualität des Forschungsmaterials resultieren. Ein weiteres Forschungsthema könnte auch sein, ob die Unterschiede zwischen Gebrauchsanweisungen verschwinden und ob die Gebrauchsanweisungen identisch werden, wenn nur Übersetzungen anstatt ausgangssprachlicher Gebrauchsanweisungen erhältlich sind.