

KÄYTTÖOHJEIDEN LAATU
TAPAUSTUTKIMUS PALLASKYLMÄ OY

Katja Ketonen
Tampereen yliopisto
Kieli- ja käännöstieteiden laitos
Käännöstiede, venäjä
Pro gradu -tutkielma
Kesäkuu 2008

Tampereen yliopisto
Käännöstiede, venäjä
Kieli- ja käännöstieteiden laitos

KETONEN, KATJA: Käyttöohjeiden laatu. Tapaustutkimus Pallaskylmä Oy

Pro gradu -tutkielma, 62 sivua + liite, 9 sivua + venäjänkielinen lyhennelmä, 11 sivua
Kevät 2008

Tutkielmassa tarkastellaan Pallaskylmä Oy:n valmistamien tuotteiden suomen- ja venäjänkielisiä käyttöohjeita. Niiden laatua tutkitaan ensivaikutelmaa, lähde- ja kohdetekstien semanttisia eroja sekä tekstin ulkoasun kulttuuri- ja kirjoittajasidonnaisia elementtejä tarkastelemalla. Tehtyjä havaintoja verrataan yrityksen käyttöohjeita ja kääntämistä koskeviin laatuvaatimuksiin sekä siihen kuvaan, jonka yritys haluaa antaa itsestään. Tutkimus on deskriptiivistä sisällön analyysia.

Aineisto koostuu viidestä venäjänkielisestä ja neljästä suomenkielisestä käyttöohjeesta. Käyttöohjeet ovat A4-kokoisia ja niissä on keskimäärin kymmenen sivua. Yrityksessä on käynnissä käyttöohjeiden päivitysprojekti. Tutkimuksen kohteena on sekä vanhoja että uusia käyttöohjeita, koska uudet versiot otetaan käyttöön heti kun ne valmistuvat. Tämä tutkimus osoittaa, millainen tilanne oli helmikuussa 2008.

Ensivaikutelman tarkastelun perusteella voidaan sanoa, että käyttöohjeiden ulkoasu ei houkuttele lukemaan. Tekstin sävy on miellyttävä ja tekstiä on helppo lukea, jos kirjoitusvirheet eivät haittaa. Tutkimus osoittaa, että venäjänkielisissä käyttöohjeissa on suomenkielisiin käyttöohjeisiin verrattuna sellaisia semanttisia poisjättöjä ja lisäyksiä, joita ei voida perustella lähde- ja kohdekielen eikä lähde- ja kohdekulttuurin eroilla. Tutkimus osoittaa myös, että lähdetekstin ulkoasulla on vaikutus käännöksen ulkoasuun.

Havaittuja seikkoja verrataan Porkka Finland Oy:n laatukäsikirjaan, Huurre Group Oy:n graafiseen ohjeistoon ja siihen, mitä yritys kertoo itsestään Internet-sivuillaan. Porkka Skycold Group, johon Pallaskylmä Oy kuuluu, pyrkii ISO 9001 -laatujärjestelmää noudattamalla tasaiseen huippulaatuun. Tämä tutkimus kuitenkin osoittaa, että käyttöohjeissa on paljon huolimattomuusvirheitä. Käyttöohjeen laatu on osa tuotteen laatua. Laatua voitaisiin parantaa käyttöohjeiden huolimattomuusvirheet korjaamalla ja houkuttelevammalla ulkoasulla. Käyttöohjeet ovat osa yrityksen ulkoista viestintää, ja niillä voidaan vaikuttaa yrityksestä ja sen tuotteista syntyviin mielikuviin.

Avainsanat: käyttöohje, kääntäminen, laatu, profilointi, imago

Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Tutkimuksen taustaa.....	1
1.2	Yritysesittely.....	2
1.3	Tutkimuskohde ja tutkimuskysymykset.....	3
1.4	Tärkeät käsitteet.....	3
1.5	Aiempia asiakasdokumentaation laatuun liittyviä tutkimuksia.....	5
2	Teoreettinen kehys.....	7
2.1	Käännöstiede.....	7
2.2	Tekninen viestintä.....	9
2.3	Profilointi.....	12
2.4	Teoreettinen kehys lyhyesti.....	13
3	Laatuun liittyviä käsityksiä ja odotuksia.....	15
3.1	Käännöksen laatu.....	15
3.2	Käyttöohjeen laatu.....	18
3.3	Oikeinkirjoituksen laatu.....	21
3.4	Yritysten laadunhallinta.....	22
4	Aineisto ja metodi.....	24
5	Käyttöohjeiden laatua etsimässä.....	26
5.1	Ensivaikutelma.....	26
5.1.1	Venäjänkieliset käyttöohjeet.....	27
5.1.2	Suomenkieliset käyttöohjeet.....	29
5.2	Välittyykö käännöksestä sama merkitys kuin lähdetekstistä?.....	31
5.2.1	Semanttiset poisjätöt.....	32
5.2.2	Semanttiset lisäykset.....	38
5.2.3	Implisiittistäminen.....	40
5.2.4	Eksplisiittistäminen.....	42
5.2.5	Erot lähde- ja kohdetekstien numeroissa sekä asiavirheet.....	43
5.3	Lähdetekstin ulkoasun vaikutus käännökseen.....	45
5.3.1	Tekstin ulkoasun kulttuurisidonnaiset elementit.....	45
5.3.2	Tekstin ulkoasun kirjoittajasidonnaiset elementit.....	48
5.4	Yrityksen asettamat vaatimukset käyttöohjeiden ja kääntämisen laadulle.....	51
5.4.1	Laatukäsikirja.....	52
5.4.2	Graafinen ohjeisto.....	53
5.4.3	Ulkoisen viestintä.....	54
5.5	Pohdinta.....	55
	Lähteet.....	63
	Liite.....	67
	Резюме.....	76

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen taustaa

Olen työskennellyt Skycold Finland Oy:n palveluksessa kevästä 2006 alkaen. Toimin myyntisihteerinä Venäjän- ja Baltian-kaupassa. Kiinnostuin käyttöohjeista silloin, kun eräs venäläinen asiakas ilmoitti laitteen käyttöohjeen puuttumisesta. Kävin tutustumassa tilanteeseen Skycold Oy:n tuotantolinjalla, jossa ilmeni, että osa venäjänkielisistä käyttöohjeista oli loppu. Niitä tehtiin lisää kopiokoneella. Mielestäni kopioidun käyttöohjeen laatu ei näyttänyt sellaiselta, jota itse haluaisin toimittaa asiakkaillemme.

Minulla heräsi käyttöohjeen ulkoasun vuoksi epäily käännöksen laadusta. ”Epäily herää käännöksen tai tulkkauksen ulkoisen hahmon, ikään kuin sen ulkomuodon perusteella.” (Jänis 2001: 67). Skycold Oy:n käyttöohjeen ulkoasu sai siis minut epäilemään käyttöohjeen käännöksen laatua. Eikä pelkästään käännöksen laatua, vaan se sai epäilemään myös käyttöohjetta ja jopa Skycoldin valmistamia laitteitakin. Epäily laitteita kohtaan tuntui omituiselta, koska asiakkailta olin kuullut laitteista kehuja. Tämä innosti tutkimaan, miten yrityksen käyttöohjeet on käännetty.

Kääntäjänkoulutuksen saaneena minua kiinnostaa se, onko kääntäjä tehnyt tekstiin sellaisia semanttisia muutoksia, joille ei löydy pragmaattisia perusteita ja mikä vaikutus niillä on tekstiin. Koska minulla myös on kaupallisen alan koulutus ja olen työskennellyt useita vuosia ulkomaankaupan viestisihteerinä, olen kiinnostunut myös siitä, millaisen kuvan yritys antaa itsestään. Tätä tutkimusta en ole tehnyt yritystä varten, vaan se on lähtenyt omasta kiinnostuksestani ja siitä käsityksestä, että käyttöohje kertoo yrityksestä sekä tekstillään että visuaalisella ilmeellään. Väitöskirjassaan Schopp (2005: IV) toteaa, että on välttämätöntä ottaa huomioon tekstin kielellisen tason ja kommunikatiivisen rakenteen lisäksi myös tekstin visuaalinen ulottuvuus ja nivoutuminen muihin non-verbaaleihin viestinvälittäjiin.

Tämä työ perustuu sille ajatukselle, että käyttöohje on osa tuotetta. Siten käyttöohjeen laatu on osa tuotteen laatua. Käyttöohje ei ole vain pakollinen dokumentti, joka toimitetaan asiakkaalle tuotteen mukana, vaan tavoitteena on tuottaa arvoa sekä asiakkaalle että valmistajayritykselle.

1.2 Yritysesittely

Aloitin tämän tutkimuksen tekemisen vuoden 2007 alkupuolella, jolloin Skycold Oy:ssä oli kolme tuotantolinjaa: Buffet Line, Display Line ja Hot Line. Yritys valmisti hotellien, ravintoloiden ja kahviloiden tarpeisiin tarjoilu- ja itsepalvelulinjastoja. Loppuvuodesta 2007 lasikoiden ja lämpöpöytien valmistus siirrettiin Pallaskylmä Oy:öön Kemijärvelle, jossa jo ennestään oli kylmöpöytien tuotantolinjat: Cold Line ja Bar Line. Skycold ei siis enää valmista mitään, mutta toistaiseksi se vielä myy varastoon tehtyjä tuotteita.

Pallaskylmä Oy:n ja Skycold Oy:n myynnistä ja markkinoinnista vastaa Skycold Finland Oy. Kaikki nämä yritykset kuuluvat Huurre-konserniin, tarkemmin sanottuna yhteen sen tulosvastuullisista yksiköistä nimeltä Porkka Skycold Group. Porkka Skycold Groupiin kuuluvat Porkka Finland Oy, Skycold Oy, Skycold Finland Oy, Kiinteistö Oy Skycoldin Tehdastalo, Pallaskylmä Oy, Porkka Scandinavia Ab, Porkka Norge AS, Porkka UK Ltd. ja Porkka Deutschland GmbH (Kekäläinen 2008a).

Aiemmin Pallaskylmän ja Skycoldin tuotteet myytiin Skandinaviassa ja muualla Euroopassa Arctic-tuotemerkillä. Lisäksi valmistettiin suurkeittölaitteita asiakkaan omalla tuotemerkillä. Nykyisin on käytössä myös Porkka-tuotemerkki. Venäjällä tuotteet myydään Skycold-tuotemerkillä, koska Arctic- ja Porkka-tuotemerkkien rekisteröinti ei siellä onnistunut. Tuotteet myydään jälleenmyyjien kautta. Liiketoiminta on siis yritysten välistä (ei kuluttajakauppaa). Venäjän-myyntiä varten tuotteet on sertifioitu ja sertifikaateissa lukee valmistajana Pallaskylmä Oy.

1.3 Tutkimuskohde ja tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksen kohteena olivat aluksi Skycold Oy:n suomen- ja venäjänkieliset käyttöohjeet, mutta Skycoldin tuotannon lopettamisen ja tuotannon Pallaskylmään siirron vuoksi valitsin uudeksi tutkimuskohdeeksi Pallaskylmän valmistamien tuotteiden suomen- ja venäjänkieliset käyttöohjeet. Aineiston tarkempi esittely löytyy kappaleesta 4 Aineisto ja metodi.

Tämän tutkimuksen tärkein kysymys on, mikä on Pallaskylmän suomen- ja venäjänkielisten käyttöohjeiden laatu.

Tällä tutkimuksella pyrin selvittämään laatumielikuvaan liittyviä seikkoja. Millaisen ensivaikutelman venäjänkielisistä ja suomenkielisistä käyttöohjeista saa? Millainen on käännöksen laatu? Onko kääntäjä pyrkinyt kääntämään lähdetekstin huolellisesti vai onko hän tehnyt tekstiin muutoksia, joille ei löydy perusteita lähde- ja kohdekulttuurin eroista? Mikäli kääntäjä on tehnyt muutoksia, mikä vaikutus niillä on tekstiin. Millainen on lähdetekstin laatu? Miten lähdetekstin laatu vaikuttaa käännökseen? Mitkä ovat organisaation asettamat vaatimukset käyttöohjeelle (lähdetekstille ja käännökselle)? Onko nämä vaatimukset onnistuttu saavuttamaan? Millaisen kuvan yritys haluaa antaa itsestään ja millaisen kuvan sen käyttöohjeista saa? Mitä voitaisiin parantaa?

1.4 Tärkeät käsitteet

Tutkimuksen keskeisimmät käsitteet ovat *käyttöohje*, *käännös*, *laatu* ja *profilointi*.

Käyttöohje on teknisen viestinnän alaan kuuluva asiakasdokumentti, joka toimitetaan tuotteen mukana loppukäyttäjälle. Vaatimus käyttöohjeiden toimittamisesta tulee sekä lain että käyttäjien taholta. ”Tuoteturvallisuutta koskevat lait, esimerkiksi Euroopan unionin koneita koskeva direktiivi (98/37/EY), sisältävät säännöksiä, jotka edellyttävät laitteen käyttöohjeiden kääntämistä sen maan kielelle, jossa laitetta käytetään.” (TCeurope SecureDoc 2004: 21). Käyttäjällä on täysi oikeus olettaa, että hän voi hyödyntää kaikkia tuotteen ominaisuuksia, joten käyttöohjeesta on selvittävä, miten nämä ominaisuudet otetaan käyttöön (TCeurope SecureDoc 2004: 7). Käyttöohjeen täytyy

kattaa tuotteen koko elinkaari eli siitä on selvittävä käytön lisäksi esimerkiksi ongelmatilanteet, mahdolliset vaaratilanteet ja tuotteen hävittäminen. Käyttöohje on siis olennainen osa tuotetta.

”Käännös on kohdekulttuurinen ja -kielinen informaatiotarjous lähdekulttuurisesta ja -kielisestä informaatiotarjouksesta” (Reiss & Vermeer 1986: 67). Lähdetekstin kirjoittaja haluaa kirjoituksellaan viestiä jotakin. Tarkoitus toteutuu vasta silloin, kun joku lukee tekstin. Kääntäjä tulkitsee lähdetekstin omien tietojensa ja kokemustensa perusteella ja tekee lähdetekstistä uuden informaatiotarjouksen ottaen huomioon kohdekulttuurin ja -kielen asettamat vaatimukset. Käännöksen lukija on ratkaisevassa asemassa, koska hän päättää, ottaako hän tarjouksen vastaan eli lukeeko hän tekstin.

Tässä työssä ei pyritä löytämään yhtä määritelmää *laadulle*. Teoriaosuudessa tuodaan esiin erilaisia laatukäsityksiä sekä keinoja, joilla pyritään käännösten ja käyttöohjeiden hyvään laatuun. Empiirisessä osassa tehdään havaintoja suomen- ja venäjänkielisten käyttöohjeiden luomasta ensivaikutelmasta ja käännettäessä tapahtuneista tekstin semanttisista muutoksista sekä verrataan näitä havaintoja yrityksen asettamiin laatuvaatimuksiin. Käyttöohjeet ovat yrityksen ja loppukäyttäjien välistä viestintää. Viestintä on vuorovaikutteisen viestinnän mallin mukaan onnistunutta silloin, kun kumpikin osapuoli kokee saaneensa viestinnästä jotain hyötyä (Åberg 2000: 43).

Profilointi tarkoittaa kaikkea sitä toimintaa, jolla yritys tai yhteisö pyrkii vaikuttamaan omaan kuvaansa. Samasta asiasta käytetään myös termejä identiteetin, maineen ja imagon rakentaminen. (Juholin 2004: 33). Åberg (2000: 151) määrittelee profiloinnin työyhteisön kehystarinan ja profiilin rakentamiseksi. Profiloinnin lisäksi mielikuviin vaikuttavat myös muut seikat kuten viestien vastaanottajien omat ja muiden kertomat kokemukset, joukkoviestinten antama kuva ja täysin satunnaiset tekijät, joten siksi profiloinnin pitäisi olla johdonmukaista, pitkäjänteistä ja ammattitaidolla hoidettua (Åberg 2000: 109–116).

1.5 Aiempia asiakasdokumentaation laatuun liittyviä tutkimuksia

Laatuun liittyviä tutkimuksia on tehty paljon. Esimerkiksi Tampereen yliopistossa on viime vuosina tutkittu aika paljon teknisen viestinnän alaan ja kääntämiseen liittyviä asioita.

Kääntäjän mahdollisuuksia parantaa käyttöohjeen käytettävyyttä on tutkinut Anna Harju pro gradu -tutkielmassaan 2008. Harjun tekemän haastattelututkimuksen mukaan kääntäjillä on mahdollisuus vaikuttaa käytettävyyteen ymmärrettävyyden, virheettömyyden ja opittavuuden tasoilla, mutta tekstin tehokkuuteen tai turvallisuuteen kääntäjällä ei ole paljon vaikutusmahdollisuuksia.

Mervi Sivula selvitti pro gradu -tutkielmassaan 2007, miten laatuasiat vaikuttavat teknisten viestijöiden työhön. Hän keräsi www-kyselylomakkeella vastauksia teknisiltä viestijöiltä ja havaitsi, että laatuolosuhteiden hoitamisessa esiintyy ongelmia. Projekti-kohtaisia laatuvaatimuksia ei määritellä projektin alussa hyvin ja yleensäkin koko dokumentointiprosessin ajan laatuasiat otetaan huonosti huomioon.

Tiina Nieminen teki pro gradu -tutkielmassaan 2006 käytettävyydestä DVD-soittimen käyttöohjeesta. Tutkimuksen mukaan kääntäjä pystyy Nielsenin sovellettua heuristiikkalistaa hyväksi käyttäen löytämään käyttöohjetekstin ongelmakohtat, jotka liittyvät käytettävyyteen.

Mila Tuunanen selvitti pro gradu -tutkielmassaan 2005 sitä, mitkä tekijät vaikuttavat Kiilto Oy:n tuoteselosteiden käännösten laatuun. Lomakehaastattelun avulla hän kartoitti venäläisten asiakkaiden mielipiteitä Kiilto Oy:n tuoteselosteiden laadusta. Tutkimus osoitti käännösprosessin ja tuoteselosteiden laadun välisen kuilun sekä ne käännösprosessin syyt, joista laatuviilu johtuu.

Ehdottomasti täytyy myös mainita Jürgen Schoppin väitöskirja vuodelta 2005, jossa käsitellään typografiaa ja layoutia käännösprosessissa. Tutkimuksessa verrattiin Saksassa tehtyjen matkailuesitteiden ja Suomessa tehtyjen saksankielisten matkailuesitteiden relevantteja typografisia seikkoja. Suomessa laaditut matkailuesitteet olivat mikrotypografialtaan suomalaisten konventioiden mukaisia ja tuntuivat saksalaisesta lukijasta omituisilta, eli niiden käännösprosessissa ei ollut riittävästi huomioitu

typografiaa. Olen Schoppin kanssa samaa mieltä siitä, että kääntäjällä pitäisi olla typografinen peruskompetenssi.

Seuraavaksi tarkastellaan, minkä teorioiden pohjalle tämän työn empiirinen osuus perustuu.

2 TEOREETTINEN KEHYS

2.1 Käännöstiede

Ehkä suurin keksintö kääntämisen tutkimuksessa 1900-luvulla on ollut havainto siitä, että se, mikä milloinkin on hyvää ja oikeaa, riippuu käännöksen tarkoituksesta, siitä mitä varten käännetään, toteaa Jänis (2001: 72).

Skoposteoria on funktionaalinen eli tarkoituslähtöinen käännösteoria. Sen mukaan kohdetekstin tarkoitus (funktio) määrää, millainen käännösmetodi valitaan ja millainen käännösprosessista muotoutuu (Hietanen 2005: 55). Sana skopos tulee kreikan kielestä, jossa se tarkoittaa ”(minkä tahansa toiminnan) ’tavoitetta’ tai ’päämäärää’”. (Vehmas-Lehto 1999: 92). Skoposteorian toivat käännöstieteelliseen keskusteluun Katharina Reiss ja Hans J. Vermeer kirjassaan *Grundlegung einer allgemeinen Translationstheorie* (1984), jonka on lyhentäen ja soveltaen suomentanut Pauli Roinila (Reiss & Vermeer 1986).¹

Reiss ja Vermeer toteavat, että tekstin tuottamisella on aina päämäärä, koska tekstillä halutaan viestiä jotakin. Kääntäminen on tekstin tuottamista, joten kääntämisellä on aina päämäärä. (Reiss & Vermeer 1986: 34). Päämääriä on yleensä useampia, mutta ne ovat hierarkkisesti järjestyneet (Reiss & Vermeer 1986: 58). Tekijät huomauttavat edelleen, että käännöksen tarkoituksen ohella käännöksen toimeksiantajalla tai kustantajalla on tärkeä merkitys.

Reiss ja Vermeer (1986: 34) korostavat myös, että teksti *ei ole* teksti, vaan se otetaan kulloinkin vastaan tänä tai tuona tekstinä. Teksti ei siis ole teksti, ennen kuin se otetaan vastaan. Toisin sanoen tekstin tarkoitus toteutuu vasta silloin, kun tekstin vastaanottaja lukee sen. Teksti syntyy vasta reseptiotilanteessa (Reiss & Vermeer 1986: 52).

¹ Skoposteorian luoja on varsinaisesti Vermeer ja yhteisessä teoksessa Reissin osuus on pääasiassa kääntämisen tarkastelu tekstilajin ja -tyypin mukaan (ks. tästä myös Reiss 1976 ja 1977).

Skoposteorian toinen sääntö määrittelee, mikä on käänнос. Se on kohdekulttuurinen ja -kielinen informaatiotarjous lähdekulttuurisesta ja -kielisestä informaatiotarjouksesta (Reiss & Vermeer 1986: 44). ”Käänнос informaatiotarjouksena on ensisijaisesti riippuvainen vastaanottajan tilanteesta – tai tätä koskevista odotuksista – ja siten kohdekulttuurista ja kielestä” (Reiss & Vermeer 1986: 47). Vastaanottaja ratkaisee, ottaako hän tarjouksen vastaan eli lukeeko hän tekstin vai ei. Siihen, lukeeko hän tekstin, vaikuttavat aika, paikka ja yksilölliset tekijät. Samoin tekstin tuottamiseen vaikuttavat aika, paikka ja kirjoittajan yksilölliset tekijät. Jokaisella kirjoittajalla ja lukijalla on siis sosio-kulttuuristen sidosten lisäksi oma yksilöllinen taustansa. Tästä johtuu, että jokainen tulkitsee asioita omien tietojensa ja kokemustensa perusteella. Näin myös kääntäjä tulkitsee tekstiä omien käsitystensä ja kokemustensa perusteella. (Reiss & Vermeer 1986: 34). ”Jokaisessa vastaanottamistilanteessa realisoituu vain osa kaikista mahdollisista ymmärtämis- ja tulkintatavoista, samalla kun muita tyyppillisiä piirteitä neutralisoi tai konnotoituu.” Sama koskee kääntämistäkin: se mitä saavutetaan, ei ole vähemmän vaan toisenlaatuista. (Reiss & Vermeer 1986: 36). Reissin ja Vermeerin (1986: 49) mukaan kääntäjä viime kädessä päättää, mitä, milloin ja miten käännetään ja tähän hänet tekee päteväksi lähdekielen ja -kulttuurin sekä kohdekielen ja -kulttuurin tuntemus.

Skoposteorian mukaan käännökseen on oltava sisäisesti koherentti (yhtenäinen) eli sellainen, että lukija kokee sen mielekkääksi (Reiss & Vermeer 1986: 63). Vain mikäli skopos sallii, käännökseen on oltava koherentti myös lähdetekstin kanssa (Reiss 1986: 65). Tärkein määräävä tekijä kääntämisessä on aina käännökseen tarkoitus. Hietanen (2005: 67) toteaa, että Vermeer (1989: 94) kuvaa skoposta tarkoituksenmukaisena päämääränä, johon kohdekulttuurissa toimivaksi suunniteltu teksti tai muu esitys tähtää. Justa Holz-Mänttari määrittelee väitöskirjassaan *Translatorisches Handeln – Theorie und Methode* (1984) termin translatorinen toiminta ja kytkee sen teoriaan ja metodiin. Translatorisen toiminnan teoria tukee ja laajentaa aikaisempia tarkoitusta ja päämäärää korostavia kääntämisen lähestymistapoja. Holz-Mänttärin ja Vermeerin toteamus, että kääntäminen on toimintaa, antaa mahdollisuuden tarkastella asiaa uudesta näkökulmasta: käännettävyys ei ole pelkästään kielen tai tekstin vaan viestinnän ja toiminnan ominaisuus. (Hietanen 2005: 59).

Skoposteoria on perusteoria, jonka kanssa voidaan käännettäessä soveltaa esimerkiksi Reissin teoriaa tekstityypeistä. Reiss jakaa tekstit kolmeen tyyppiin: informatiivisiin, ekspressiivisiin ja operatiivisiin. (Reiss & Vermeer 1986: 114–115). Lappalainen (2001: 195) käyttää näistä tekstityypeistä seuraavia nimityksiä: tietoa välittävä, ilmaiseva ja vaikuttamaan pyrkivä. Ne kertovat läpinäkyvämmin tavalliselle suomalaiselle lukijalle, mitä niillä tarkoitetaan. Reiss ja Vermeer (1986: 115) kertovat esimerkkinä, että käyttöohje välittää tietoa, jotta lukija pystyisi asianmukaisesti käyttämään kyseistä laitetta. He toteavat, että käyttöohje kuuluu informatiiviseen tekstityyppiin siitä huolimatta, että tässä tekstilajissa esiintyy usein imperatiiveja, joilla voidaan erillisinä kielimerkkeinä katsoa olevan vetoomusfunktion. (Reiss & Vermeer 1986: 115).

Skoposteoriaa on arvosteltu siltä osin, että se antaa kääntäjälle liian suuren vapauden. Skoposteorian mukaan kääntämisessä tarkoitus pyhittää keinot (Reiss & Vermeer 1986: 58). Christiane Nord onkin lisännyt skoposteoriaan lojaalius-käsitteen eli eettisen näkökulman. Nordin mielestä kääntäjän on oltava lojaali sekä lähdetekstin kirjoittajalle että kohdetekstin lukijalle. Kääntäjä on siis vastuussa molempiin suuntiin. (Nord 1991, *Target* 3:1, 91–109). Skoposteoria ottaa kyllä huomioon intertekstuaalisen eli lähdetekstin ja käännöksen välisen koherenssin. Skoposteoriaan sisältyy käsite *fideliteetti*, jonka mukaan käännöksellä pyritään lähdetekstin koherenttiin transferiin, sikäli kuin skopos sen sallii (ja sitä vaatii). Erityisesti imitoivassa transferissa teksti täytyy kääntää *fideliteettiehdon* mukaisesti eli ”käännöksen on noudatettava lähdetekstiä sisältönsä ja muotonsa puolesta kaikilla tasoilla.” (Reiss & Vermeer 1986: 65). Hietanen (2005: 67–68) huomauttaa, että ilmaisua ”tarkoitus pyhittää keinot” voidaan pitää epäonnistuneena valintana, sillä se on konnotaatioltaan ja etymologialtaan negatiivinen ja se on siksi aiheuttanut tarpeetonta kritiikkiä ja vastustusta.²

2.2 Tekninen viestintä

Alasilta (1999: 29) toteaa, että nykyaikainen viestintä on perusluonteeltaan kilpailua. Tekniset dokumentit kilpailevat muiden viestien joukossa ihmisten huomiosta ja ajasta. Siksi dokumentit pyritään laatimaan tehokkaiksi ja selkeiksi. Teknisten dokumenttien

² Kritiikistä ks. esim. Königs 1985 ja Kellelat 1986.

suunnittelussa käytetään hyväksi teknisen viestinnän alan tutkimustietoa. Tekninen viestintä on monitieteinen ala, jonka teorioihin sovelletaan muiden tieteiden tutkimustietoa ja teorioita.

Dokumenttien suunnittelussa voidaan käyttää esimerkiksi Carlinerin informaation-suunnittelumallia (A Model of Information Design) (Carliner 2000, *Technical Communication* 47:4, 561–576). Se perustuu opetuslalla ja ohjeiden suunnittelussa käytettävään kolmen tason malliin. Carlinerin mukaan informaation suunnittelussa on huomioitava kolme tasoa: fyysinen, kognitiivinen ja affektiivinen taso. Suunnittelussa ensimmäinen haaste on se, että lukija löytää tarvitsemansa tiedon. Toiseksi hänen on ymmärrettävä tieto. Kolmanneksi lukijan on koettava, että tiedon esittämistapa on miellyttävä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että itse tiedon tarvitsisi olla miellyttävä. (Carliner 2000, *Technical Communication* 47:4, 561–576).

Laadukkaan tekstin suunnittelusta puhuttaessa on ehdottomasti mainittava unohduksiin painunut Reformatskin kirja *Tehnitšeskaja redaktsija knigi* (1933), joka käsittelee painotuotteen semiotiikkaa. Siinä selitetään monia kirjapainoalaan liittyviä periaatteita, kuten tekstin laatimista, taittoa ja ladontaa.

Teknistä dokumenttia laadittaessa on otettava huomioon kohderyhmä ja sen tiedot teknisistä asioista. Shelton (1996: 144) toteaa esimerkiksi käyttöohjeiden kirjoittamisesta, että ne on kirjoitettava selkeästi, koska käyttöohjeen lukijan teknisen tiedon taso ei yleensä ole niin korkea kuin laitteen suunnitelleen tai valmistaneen asiantuntijan.

Teknisen viestinnän alalla on tehty paljon laatuun liittyviä tutkimuksia. On tutkittu esimerkiksi dokumenttien käytettävyyttä, kielioppia, rakennetta, aikataulun ja kustannusten hallintaa. Oleellista on kuitenkin se, että laatua voidaan mitata ainoastaan silloin kun laatuvaatimukset on määritelty ja on käytössä sellaiset mittarit, joilla laatua voidaan mitata.

Sivulan (2007: 92) mukaan Fredrickson (1995: 269–270) mainitsee kolme kategoriaa, jotka kuvaavat keskeisimpiä teknisen viestinnän laatuäkemyksiä: 1) standardeihin mukautuminen, 2) loppukäyttäjien tarpeiden tyydyttäminen ja 3) tehokkaiden prosessien käyttäminen. Sivula huomauttaa, että näiden kolmen kategorian lisäksi nykyisin laatu-

näkemyksiin lisätään myös asiakkaan tarpeet ja hyvän asiakaspalvelun tarjoaminen (Sivula 2007: 92). Sivula (2007: 89) tuo selkeästi esiin Fredricksonin määrittelemät termit asiakas ja loppukäyttäjä. Asiakkaat voivat olla yrityksen sisällä (esimies, projektitiimi) tai ulkopuolella (toimeksiantajayritys). Teknisen viestijän on siis huomioidava myös asiakkaan toiveet dokumentteja kirjoittaessaan, etteivät esimerkiksi annetut aikarajat ylity. (Sivula 2007: 89).

Osa teknisistä dokumenteista kirjoitetaan suoraan tarvittavalla kielellä, mutta osa käännetään lähdetekstistä halutulle kielelle. Kääntäjän täytyy hallita kielten lisäksi alan termistö, konventiot ja lisäksi hänen täytyy tuntea lähde- ja kohdekulttuuri (Teva 2001: 25).

Tuotteen dokumentaatiosta vastaavien tahojen täytyy varmistaa, että dokumentaatio täyttää kaikki laadulliset ja lain asettamat vaatimukset (TCeurope SecureDoc 2004: 4). Samoin on kääntäjän oltava tietoinen juridisesta vastuustaan. Susiluoto (1997: 136) toteaa, että käännöstoimeksiannossa on kyse palvelusopimuksesta, jossa kääntäjälle syntyy yleinen huolellisuusvelvoite ja selonottovelvollisuus. Susiluoto huomauttaakin, että kääntäjän ei pitäisi ryhtyä sellaisiin toimeksiantoihin, joiden toteuttamiseen hänellä ei ole ammattitaitoa tai riittävää kokemusta. (Susiluoto 1997: 136).

Kuten edellä todettiin teknisen viestinnän alalla hyödynnetään muiden alojen tutkimustietoa ja teoriaa, jotta pystytään luomaan tehokkaita ja selkeitä dokumentteja. Hart-Davidson (2001, *Technical Communication* 48:2, 145–155) kritisoi sitä, että useat hänen teknisen viestinnän alan kollegansa (informaatioteknologian alalla) välttelevät teoriaa ja haluavat mieluummin loistaa omilla ainutlaatuisilla taidoillaan, jotka he ovat itse asiassa hankkineet opiskelemalla esimerkiksi retoriikkaa, kirjoittamista ja kohdeyhmien analysointia. Hart-Davidson pitää tärkeänä, että teknisestä viestinnästä puhuttaessa on käytettävissä yhteiset termit, käsitteet ja teoretietoa, jotta tekninen viestijä pystyy perustelemaan väitteensä. (Hart-Davidson 2001, *Technical Communication* 48:2, 145–155).

2.3 Profilointi

Åberg (2000: 109) toteaa, että profiloinnin merkitys työyhteisön tuloksen tekijänä on jatkuvasti kasvanut. Juholinin (2004: 33) mukaan profiloinnilla tarkoitetaan kaikkea sitä toimintaa, jolla toimija (yritys tai yhteisö) pyrkii vaikuttamaan omaan kuvaansa. Profi-
loinnin rinnalla käytetään myös muita käsitteitä, kuten identiteetin, maineen ja imagon rakentaminen (Juholin 2004: 33). Åberg (2000: 114) määrittelee imagon siten, että se on ”ulkopuolisen tai työyhteisön palveluksessa olevan henkilön työyhteisöön, sen tuotteisiin tai palveluihin liittyvien mielikuvien eli fasettien muodostama kokonaisuus.” Karvonen (1997: 32) erottaa käsitteet imago ja mielikuva. Hän toteaa, että perinteisen viestintäkäsityksen puitteissa imagossa on kyse viestin lähettäjäpuolen ja mielikuvassa viestin vastaanottajapuolen toiminnasta.

Juholin (2004: 149) huomauttaa, että imagon rakentaminen on harhaan johtava käsite, koska imagoa ei voi rakentaa tyhjästä eikä tyhjän päälle. ”Paljon tekoja ja niitä tukeva viestintä on ihannetilanne, johon kannattaa pyrkiä.” (Juholin 2004: 151). Nykyisin profilointi ymmärretään työyhteisön kehystarinan ja profiilin rakentamisena (Åberg 2000: 114).

Juholin toteaa, että mielikuva syntyy kolmen tekijän yhteisvaikutuksena: mitä sanomme, mitä teemme ja miltä näytämme (eli sanat, teot ja visuaalinen ilme). (Juholin 2004: 34). Åbergin mukaan mielikuviin vaikuttavat työyhteisön oman profiloinnin ja toiminnan lisäksi useat eri tekijät. Niitä ovat viestien vastaanottajien aikaisemmat kokemukset, muiden kertomat kokemukset, joukkoviestinten antama kuva ja täysin satunnaiset tekijät. Siksi Åbergin mielestä on tärkeää, että se osa, mihin voidaan vaikuttaa, hoidetaan johdonmukaisesti, pitkäjänteisesti ja ammattitaidolla. (Åberg 2000: 109–116).

Visuaalista ilmetään yritykset ja yhteisöt voivat yhtenäistää esimerkiksi omalla talotyylillä, joka määritellään graafisissa ohjeissa. Talotyyli tarkoittaa visuaalista linjaa (esimerkiksi tyyli, muodot ja värit), jota noudatetaan kyseisen yrityksen tai yhteisön kaikessa viestinnässä. Tavoitteena on muista erottuva visuaalinen ilme, jonka ihmiset tunnistavat. (Juholin 2004: 67).

Lähes kaikilla merkittävillä organisaatioilla on graafinen ohjeisto, joka määrittää visuaalisen linjan, mutta verbaalinen ohjeisto on paljon harvemmilla, toteaa Alasilta (1999: 129). Myöhemmin julkaistussa kirjassaan Alasilta (2002: 36–38) hämmästelee, miksei asiakkuusajattelua sovelleta yrityksissä kirjoitustyöhön ja tekstipohjaiseen viestintään. Kirjoitustyö on yksi käyttökelpoinen keino johtaa ja kehittää asiakkuuksia ja tuottaa arvoa sekä asiakkaille että organisaatiolle itselleen. Tekstit eivät elä omaa elämäänsä, vaan ne ilmentävät organisaation toimintaperiaatteita ja sitä tapaa, jolla asiakkaisiin suhtaudutaan. (Alasilta 2002: 36–38). Tekstien perusteella voidaan myös arvioida, käyvätkö johdon julistamat arvot toteen (Alasilta 2002: 131).

Schopp (2001: 257) toteaa, että jokaisella tekstillä ja varsinkin painotuotteella on informaatioarvon lisäksi edustusarvo, jonka toimeksiantaja määrittelee. Esimerkiksi käännoistyöstä sovittaessa, on syytä sopia, millainen edustusarvo kyseisellä tekstillä halutaan olevan. Käännoksen kielellistä ja typografista laatua tarkastelemalla voidaan arvioida, miten hyvin se vastaa sovittua viestinnällistä päämäärää ja sille ajateltua edustusarvoa. (Schopp 2001: 257).

2.4 Teoreettinen kehys lyhyesti

Vuorovaikutteisen viestinnän mallin mukaan viestintä on onnistunutta, kun kumpikin osapuoli kokee saaneensa viestinnästä jotain hyötyä (Åberg 2000: 43). Käyttöohjetta ei tarvitse nähdä vain pakollisena dokumenttina, joka kuuluu toimittaa asiakkaalle laitteen mukana, vaan se voidaan nähdä sekä loppukäyttäjää että yritystä hyödyttävänä investointina.

Dokumentin on oltava asiakkaan kannalta houkutteleva. Alasilta (1999: 59) toteaa, että usein lukija muodostaa käsityksensä tekstistä pelkän vilkaisun perusteella. Tekstin hyvä silmäiltävyys motivoi lukemisen alkuun (Alasilta 1999: 59). Tylsä dokumentti jää luultavasti lukematta.

Mikäli asiakas lukee käyttöohjeen tai edes silmäilee siitä osia, ymmärtää lukemansa ja näkemänsä ja pystyy vielä hyödyntämään tietoa, hän oppii nopeammin käyttämään laitetta. Kun loppukäyttäjä käyttää laitetta oikein ja turvallisesti, huolto- ja korjaus-

kustannukset ovat asiakkaalle pienemmät. Myyjäyrityksen asiakastuen kustannukset pienenevät. Yritykselle laadukkaasta dokumentaatiosta on myös se hyöty, että se luo yrityksestä positiivista kuvaa ja näin edesautetaan uusien kauppojen syntymistä. Hyvä teksti tuottaa siis arvoa sekä asiakkaille että organisaatiolle itselleen (Alasilta 2002: 38).

Käyttöohjeiden kääntäminen kuuluu kansainväliseen kauppaan. Kääntäjän tehtävä on luoda kohdekulttuurissa toimiva kohdekielinen teksti. Hietasen mukaan (2005: 66) kääntäminen on laajasti ymmärrettynä viestintäalan asiantuntijatoimintaa. Asiantuntijakaan ei voi tehdä ihmeitä, jos lähdeteksti on huono. Lähdetekstin kirjoittaja voi auttaa kääntäjää kirjoittamalla mahdollisimman selkeästi ja ymmärrettävästi, onhan heillä yhteinen tavoite: viestin tehokas välittäminen (Piehl & Vihonen 1999: 6–7).

Seuraavaksi tarkastellaan, millaisia käsityksiä ja odotuksia liittyy käännöksen, käyttöohjeen ja oikeinkirjoituksen laatuun sekä yritysten tapaa osoittaa tuotteidensa vaatimustenmukaisuus.

3 LAATUUN LIITTYVIÄ KÄSITYKSIÄ JA ODOTUKSIA

Usein sanotaan, että laatu on hyvin subjektiivinen asia. Toinen voi olla tyytyväinen viesteihin tai tuotteisiin, mutta toinen voi kokea ne heikkolaatuisiksi. Tämä johtuu siitä, että ihmiset suhteuttavat asiat aina omiin aikaisempiin kokemuksiinsa eli jokaisella aktivoituvat omat mielikuvat eli fasetit (Åberg 2000: 115).

Seuraavaksi tuon esiin joitakin käännöksen laatuun liittyviä käsityksiä ja odotuksia.

3.1 Käännöksen laatu

Abdallah on sitä mieltä, että käännösosalalle tarvitaan laatuluokitus, koska alalla vallitsee erilaisia laatukäsityksiä. Suurin ero laatukäsityksissä on kääntäjän ja asiakkaan välillä. Asiakkaan mielestä hyvän laadun kriteereitä ovat nopeus, halpuus ja joustavuus, mutta samalla saatetaan vaatia erittäin hyvää tuotetta, toteaa Abdallah. Hän korostaa sitä, että kääntäjä tietää laadukkaan käännöstyön vaativan taustatyötä ja useampia työvaiheita. Abdallah ehdottaa ratkaisuksi käännöspalvelun laatuluokitusta, jolla työ voitaisiin arvottaa, tuotteistaa ja hinnoitella asian mukaisesti. Asiakkaalle laadun kertoisi esimerkiksi tähtiluokitus. (Pesonen 2006: 18).

Käännöstekstien laadusta ei ole olemassa standardia. Eurooppalainen standardi SFS-EN 15038 määrittelee ainoastaan käännöspalvelujen palveluvaatimukset, mutta se siis koskee vain käännöspalveluja, eikä siinä oteta kantaa itse käännöksen laatuun. Palveluvaatimuksia koskeva standardi astui voimaan 26.6.2006. Kyseisessä standardissa määritellään ne vaatimukset, jotka koskevat käännöspalvelujen toimittajien henkilöstöresursseja, teknisiä resursseja, laadunhallintaa, projektinhallintaa, sopimuskäytäntöä ja palveluprosesseja. (SFS-EN 15038). Nolasco (2007 *Language Weaver Newsletter* 3:7) toteaa, että käännöspalveluja tarjoavat yritykset voivat sertifioida käännöspalvelunsa. Sertifiointi kertoo asiakkaalle, että käännöspalveluja tarjoava yritys noudattaa palveluvaatimuksissaan yhteisesti sovittuja käytäntöjä.

Suomen lakiin viitattiin jo kappaleessa 2.2 Tekninen viestintä. Kääntäjälle syntyy palvelusopimusta solmiessaan yleinen huolellisuus- ja selonottovelvollisuus. Lain näkökulmasta kääntäjän toiminnan huolellisuutta arvioidaan normaalin elämänkokemuksen perusteella ja arvioimisen suorittaa viime kädessä tuomioistuin. (Susiluoto 1997: 136).

Kääntäjän ja asiakkaan on syytä määritellä yhdessä, millaiseen laatuun pyritään ja paljonko aikaa on käytettävissä. Tällä tavalla päästään molempia osapuolia hyödyttävään ratkaisuun.

Käännöstieteen alalla vallitsee erilaisia käsityksiä siitä, millainen on hyvä käännös. Toiset haluavat, että käännös sulautuu kohdekielisten tekstien joukkoon. Toisten mielestä taas käännöksestä pitää näkyä, että kyseessä on käännös. Esimerkiksi kuuluisa käännöstieteilijä ja Raamatun kääntäjä Eugene A. Nida oli sitä mieltä, että käännös on hyvä, jos käännöksen lukijan reaktio on samanlainen kuin lähdetekstin lukijan reaktio.³

Hyvä käännös ottaa huomioon tekstiin liittyvät kuvat. Oittisen (2001: 176) mukaan kääntäjän teksti on paitsi verbaalinen myös visuaalinen kokonaisuus, sillä kuvat ja sanat elävät rinnakkain ja vaikuttavat toisiinsa. Schopp (2001: 253) toteaa, että ”jokaisella tekstillä on ylempi merkkitaso, mikä syntyy siitä, että tekstin kielelliset elementit ja visuaalinen muoto ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Visuaalinen muoto on siis osa sisältöä ja näin myös osa viestiä.” Reissin ja Vermeerin (1986: 118) mukaan multimediaalista tekstityyppiä (eli sellaista johon kuuluu tekstin lisäksi kuva tai musiikki) käännettäessä on tekstin, kuvan ja äänen riippuvuussuhteet otettava huomioon, jotta adekvaatti kääntäminen on mahdollista.

Jänis nimeää kaksi yleispätevää perustetta kääntämisen ja tulkkauksen laadun arvioinnille: hyvä kielenkäyttö ja alkuperäisen viestin sisällön oikea ja tarkka välittäminen. (Jänis 2001: 68). Lisäksi hän muistuttaa, että kääntämisen laatua kannattaa pohtia myös siltä kannalta, mitä käännetään ja mitä jätetään kääntämättä. (Jänis 2001: 70). Reiss ja Vermeer (1986: 64–65) huomauttavat sisällölliseen oikeellisuuteen liittyen, että on olemassa paljon ”virheellisiä” käännöksiä, jotka ovat sikäli ”onnistuneita” käännöksiä,

³ Ks. esim. Nida 1964.

että niistä on esimerkiksi tullut myyntimenestyksiä. Reiss ja Vermeer korostavat, että tämä toteamus ei tarkoita huonojen käännösten puolustamista.

Kääntämisen tarkkuuteen ja lukijan oletukseen siitä, että kohdeteksti on identtinen lähdetekstin kanssa, ovat kiinnittäneet huomiota useat tutkijat. ”Venäläinen kääntämisen tutkija V.N. Komissarov muistuttaa, että käännös edustaa lukijalle lähdetekstiä.” (Jänis 2001: 73 < Komissarov 1996: 370). Skoposteoriaan lojaalius-käsitteen lisännyt Nord on sitä mieltä, että lukijat olettavat kohdetekstin ilmaisevan lähdetekstin kirjoittajan aidon mielipiteen. Nord korostaa, että kääntäjä ei saa muuttaa tekstiä kertomatta siitä. (Nord 1991, *Target* 3:1, 91–109).

Käännöksen semanttisesta arvioinnista puhuessaan Ingo (1990: 293–294) luettelee asioita, joihin ainakin on kiinnitettävä huomiota, jotta käännöksen semanttinen arviointi olisi riittävän monipuolinen. Niitä ovat lisäykset, poisjätöt, merkitysvivahteet, epätarkkuudet ja suoranaiset virheet. Ingon mukaan ”nyrkkisääntönä voi aiheellisista lisäyksistä ja poisjätöistä puhuttaessa pitää sitä, että niiden syyt yleensä ovat pragmaattisia, ts. muutokset ovat tarpeellisia lähde- ja kohdetekstien poikkeavien kieli- ja kulttuuriympäristöjen tai muiden kääntämistilanteeseen liittyvien seikkojen takia.” Lisäykset voidaan jakaa kahteen päätyyppiin: semanttisiin lisäyksiin ja eksplisiittistämiseen. Semanttinen lisäys tuo tekstiin jonkin olennaisen merkityskomponentin. Eksplisiittistaminen vain kertoo jo jotain lähdetekstissä implisiittisenä (”rivien välissä”) olevaa selväsanaistemmin. Poisjättöjä on myös kahdenlaisia: semanttisia poisjättöjä, jolloin olennainen semanttinen komponentti poistetaan, ja implisiittistämistä, jolloin lähdetekstissä selvin sanoin ilmaistun merkityksineksen annetaan itsestään selvänä käydä ilmi pelkästä tekstiyhteydestä. Ingo muistuttaa käännöksen arvioijalle, että sekä semanttiset että implisiittiset poisjätöt ovat tuloksen kannalta yleensä kohtalokkaampia semanttisia muutoksia kuin lisäykset, sillä ne köyhdyttävät tekstiä ja saattavat vaikuttaa häiritsevästi sanoman perille menoon. (Ingo 1990: 293–294).

Arvelisin, että suurin osa ihmisistä on sitä mieltä, että käännökseltä odotetaan sen lisäksi että se on luontevaa kohdekieltä ja välittää oikein lähdetekstin merkityksen myös sitä, että se täyttää hyvän tekstin ominaisuudet.

Nikander (2006, *Kääntäjä* 2, 9) toteaa, että koneellinen kielentarkistin on nykyään yksi kääntäjän perustyökaluista. Tarkistimen perusajatuksena on tarkistaa tekstiä koneellisesti ja usein puhutaankin kieliasun tai oikeinkirjoituksen tarkistuksesta tai oikoluvusta. Kielentarkistuksen voi tehdä joko tekstiä kirjoittaessa tai kirjoituksen jälkeen. Tarkistimiin voidaan nykyään sisällyttää lisäominaisuuksia kuten laajennettuja sanastoja, nimistöjä sekä ohjelmoituja kielenkäytön sääntöjä. (Nikander 2006, *Kääntäjä* 2, 9). Gerasimov (2007, *Multilingual Magazine*, January-February 2007, 22) huomauttaa, että käännösten laadunvarmistukseen tarkoitetuissa ohjelmissa on rajoituksensa. Ohjelma ei esimerkiksi havaitse sitä, jos lähdetekstissä on virhe tai kääntäjä on ymmärtänyt lähdetekstin väärin. Ohjelman logiikan mukaan termejä pitää käyttää yhdenmukaisesti, mutta se ei osaa ottaa huomioon sitä, että yleiskielisiä ilmauksia ei tarvitse aina kääntää samalla tavalla. Kun yleiskieliset ilmaukset käännetään eri kohdissa hieman eri tavoin, tekstiin saadaan yhtenäinen tyyli ja siitä tulee helpommin luettava. Gerasimov korostaa, että olipa kääntäjä kuinka kokenut tahansa ja mitä omia laadunvarmistusmenetelmiä hän käyttääkään, niin laadunvarmistusohjelmien käytöstä on ehdottomasti hyötyä, koska virheitä pystytään entisestään vähentämään, jolloin käännöksen yleislaatu paranee. (Gerasimov 2007, *Multilingual Magazine*, January-February 2007, 22).

Jääskeläinen ja Mauranen (2004: 48–53) ovat tutkineet suomalaisten kääntäjien tietokoneohjelmien käyttöä. Tutkimus oli osa kansainvälistä SPIRIT-projektia. Tutkimus osoitti, että useimmat kääntäjät käyttävät perustyökaluja, kuten sähköisessä muodossa olevia sanakirjoja ja Internetiä. Termienhallintatyökalut, käännösmuistit ja korpustyökalut ovat heille itse asiassa vieraita. Tutkimuksen mukaan kääntäjät ovat melko konservatiivisia ja käyttävät mielellään heille tuttuja ohjelmia. Jääskeläinen ja Mauranen toteavatkin, että ohjelmien suunnittelijoiden ja loppukäyttäjien välillä pitäisi olla enemmän yhteistyötä. (Jääskeläinen & Mauranen 2004: 48–53).

Seuraavaksi käsittelen käyttöohjeeseen liittyviä käsityksiä ja odotuksia.

3.2 Käyttöohjeen laatu

Tuotteen mukana toimitettava dokumentaatio on useimmille käyttäjille pääasiallinen tapa oppia tuntemaan tuotetta ja sen käyttötapoja (TCeurope SecureDoc 2004: 9).

Käyttöohjeiden tarkoituksena on siis opastaa käyttäjää uuden laitteen käytössä ja eteen tulevilla ongelmatilanteissa.

Alasilta (2002: 41) kysyy, kumpi on tekstissä tärkeämpää – sisältö vai laatu. Hänen käsityksensä mukaan työelämän kirjoittajien virallisiin velvollisuuksiin kuuluu vastata, että tietenkin sisältö. Alasilta kuitenkin muistuttaa, että tylsät tekstit jäävät lukematta. Hän näkee tämän päivän asiakkuusajattelun ja antiikin ajan retoriikkakäsityksen olevan selvästi sukua toisilleen. Alasillan mukaan turhan monet työelämän kirjoittajat keskittyvät vain logos-tekijään eli asiasisältöön. Taustalla tietysti aina vaikuttaa ethos eli käsitys yleisöstä ja omasta aiheesta. Pathos liittyy siihen tunnetilaan, jolla yleisö ottaa puheen tai tekstin vastaan. Alasilta toteaa, että pathos jää usein huomioimatta, vaikka juuri sen pitäisi pitkälle sanella, kuinka kirjoittaja asiansa ilmaisee. (Alasilta 2002: 41–42).

Vaadittavan informaatioisisällön ja käyttäjäystävällisen ulkoasun suunnitteluun löytyy ohjeita. Standardi SFS-EN 62079 neuvoo, kuinka ohjeet kannattaa laatia. Siinä ohjeiden laatimisesta annetaan hyvin konkreettisia neuvoja eli kuinka ohjeet on hyvä jäsentää, mikä on sopiva sisältö ja miten se kannattaa esittää. Tämä standardi on vahvistettu 20.8.2001. (SFS-EN 62079). Jos standardien lukeminen ei miellytä, kannattaa tutustua vuonna 2004 Euroopan komission tuella toteutettuun julkaisuun *Käytettävät ja turvalliset käyttöohjeet kuluttajatuotteille*. Siinä ei ole pelkästään lueteltu asioita, vaan niiden käyttö on perusteltu ja julkaisun ulkoasu, rakenne ja tyyli ovat muutenkin miellyttävät. Kyseisen ohjeistuksen mukaan käyttöohjeesta olisi löydettävä seuraavat asiat: tuotekuvaus, turvallisuus, mitä täytyy tehdä ennen käyttöä, tuotteen käyttö, vianetsintä, huolto, vara- ja lisäosat, pakkaus, kuljetus ja varastointi, kierrätys ja hävittäminen. (TCeurope SecureDoc 2004: 47–57). Kaikista näistä asioista on taustaa kerrottu lyhyesti ja sen jälkeen on lista konkreettisista toimenpiteistä ja joitakin hyödyllisiä neuvoja.

Sivula (2007: 87) toteaa pro gradu -tutkielmassaan, että yritykset usein mainitsevat laadukkaan dokumentaation tavoitteeksi asiakastytyväisyyden, mutta tämän tavoitteen toteutumista on hyvin vaikea mitata, koska asiakastytyväisyys voi olla melkein mitä tahansa, mitä yksittäinen asiakas kokee sen olevan.

Jäniksen (2001: 75) mukaan erilaisten käyttöohjeiden ja muidenkin toimintaamme ohjaavien tekstien laadun arvioinnin tärkein kriteeri on se, että lukija pystyy toimimaan ohjeen mukaan. Käyttöohjeen toimivuus kannattaakin testata potentiaalisilla käyttäjillä, koska ohjeen laatijalle asiat ovat niin tuttuja, että jokin uudelle käyttäjälle oleellinen asia saattaa jäädä kertomatta (TCeurope SecureDoc 2004: 71). Shelton (1996: 17) toteaa, että tarkka kirjoittaja tarjoaa lukijalle juuri sen, mitä tämä tarvitsee, eikä yhtään enempää eikä vähempää.

Åberg (2000: 48–49) toteaa, että sanoman muotoiluvaihe on tärkeä. Sanoman on oltava ymmärrettävässä muodossa sekä sana- että lausetasolla. Ymmärrettävyyden lisäksi kiinnostavuus on tärkeää, sillä ”jos sanoma ei kiinnosta, ei sille hetkauteta korvaa.” (Åberg 2000: 48–49). Sanoman kiinnostavaksi tekemisessä on apua lukemistapojen tutkimuksesta. Dokumentaatiosta voi lukea vain tiivistelmän tai tietyt osat tai dokumentaation voi silmäillä läpi ja lukea sitten tärkeimmät kohdat tai dokumentaation voi lukea kokonaan alusta loppuun. Alasilta (1999: 59–63) toteaa, että tekstin silmäiltävyys ratkaisee ensivaikutelman. Silmäilyn antama kuva ei ehkä kerro koko totuutta tekstistä, mutta vaikutelmana se on silti ehdottomasti tosi. Silmäiltävyydessä on kyse siitä, kuinka ilmevästi teksti on aseteltu ja miten vaihtelevista ja miellyttävistä elementeistä se koostuu. Alasilta muistuttaa, että kirjoittajien kannattaa ottaa selailijoiden tarpeet huomioon. (Alasilta 1999: 59–63).

Iisa, Kankaanpää ja Piehl (1997: 417–418) huomauttavat, että tehokkuuden ja selkeyden korostaminen on syrjäyttänyt sellaisia tekstin piirteitä, jotka toisivat tekstiin selvimmin eri tasoja. Hyvällä työelämän tekstillä on yleensä ainakin seuraavat ominaisuudet: 1) Tekstillä on tavoite, ja teksti on kirjoitettu tavoitteensa mukaisesti. 2) Tekstillä on kokonaisrakenne. 3) Teksti jaksottuu tärkeimmän mukaan. 4) Tekstin asiat asettuvat oikeisiin yhteyksiin. 5) Teksti on sävyiltään tilanteeseen sopiva. 6) Teksti kertoo asioiden välisistä suhteista. 7) Tekstin lauseet etenevät tutusta uuteen. (Iisa & Kankaanpää & Piehl 1997: 417–418).

Alasilta (1999: 82) odottaa työelämän teksteiltä käytettävyyttä. Hän luettelee osatekijöitä, joita tekstin käytettävyyteen kuuluu: silmäiltävyys, luettavuus, juonellisuus, lukemisen ohjaus, sisältörakenne ja lukijan motivointi.

Tekstin luettavuutta ja ymmärrettävyyttä helpottaa myös selkeä terminologian käyttö. Käyttöohjeessa kannattaa määritellä ammatti-ilmaukset ja tuotekohtainen terminologia (TCeurope SecureDoc 2004: 64). Yhdestä asiasta pitäisi koko käyttöohjeessa käyttää vain yhtä termiä. Shelton (1996: 19) toteaa, että tavallisia sanoja pitäisi käyttää aina kun se on mahdollista ja vaikeita teknisiä termejä vain silloin, kun niitä tarvitaan.

3.3 Oikeinkirjoituksen laatu

Teksti viestii siitä, miten lukijoihin suhtaudutaan: arvostetaanko heitä ja nähdäänkö heidän takiaan vaivaa (Alasilta 2002: 47). Alasilta toteaa, että tehokas teksti on riittävän oikeakielinen (Alasilta 1999: 130). Tässä tullaan siihen kysymykseen, mikä on riittävä. Eri ihmisille se tarkoittaa eri asioita. Minun mielestäni käyttöohjeiden kirjoittajien ja kääntäjien on pyrittävä noudattamaan oikeinkirjoitussääntöjä, koska teksti viestii lukijoiden arvostuksesta.

Käyttöohjeiden teksteissä käytetään usein lyhenteitä. Itkonen (2000: 35) muistuttaa, että suomen kielessä hyvän kielenkäytön mukaista on välttää lyhenteiden käyttöä, mikäli se vain on mahdollista. Venäjän oikeinkirjoitusta koskeva sääntö sanoo, että jos lyhenteitä käytetään, niitä on käytettävä yhdenmukaisesti koko tekstissä (Miltšin & Tšeltsova 2003: 4.2.5 b). Nämä säännöt sopivat kaikkeen kirjoittamiseen.

Suomen kielessä kymmentä tai kahtakymmentä pienemmät perusluvut ja niitä suuremmatkin lyhyet pyöreät luvut kirjoitetaan periaatteessa kirjaimin. Numeroita käytetään kuitenkin esimerkiksi silloin, kun mainitaan useita lukuja tai kun tekstissä on mitta- ja rahayksikköjen lyhenteitä. (Itkonen 2000: 35).

Kun venäjän kielessä mietitään, valitaanko numero vai sanallinen ilmaus, voidaan lähteä siitä, että numeroilmaus ensinnäkin huomataan helpommin. Toinen tärkeä seikka on se, että lukija ymmärtää paljon nopeammin sellaiset luvut, joissa on kaksi tai useampia merkkejä, kuin jos samat luvut on kirjoitettu sanallisesti. Ilmeisesti lukuja ei lueta eikä käännetä sanalliseen muotoon, vaan ne ymmärretään katsomalla, ja tämä yksinkertaistaa ja nopeuttaa tekstin ymmärtämistä. (Miltšin & Tšeltsova 2003: 6.1.1).

Käyttöohjeissa on usein luetteloita. Luotelman johdantojakso ja luotelman osa muodostavat normaalin virkkeen, jonka typografinen asettelu vain on erilainen (Itkonen 2000: 21–22).

Teksti luo mielikuvia. Kirjoittajalla on siis mahdollisuus yrittää vaikuttaa muiden mielikuviin. Seuraavaksi esittelen yhden tavan hoitaa yrityksen laadunhallinta.

3.4 Yritysten laadunhallinta

Tässä yritysten laadunhallintaa käsittelevässä kappaleessa esitetyt tiedot ovat Suomen Standardisoimisliitto SFS ry:n Internet-sivuilta.

Yritykset haluavat osoittaa asiakkailleen, että niiden tuotteet täyttävät sekä asiakkaiden esittämät vaatimukset että lakisääteiset vaatimukset. Suomen Standardisoimisliitto SFS ry:n mukaan laadunhallintaa käsittelevä kansainvälinen standardisarja ISO 9000 on saavuttanut maailmanlaajuisia mainetta laadunhallintajärjestelmien perustana. Esimerkiksi standardi ISO 9001 on laadunhallintajärjestelmän vaatimusstandardi. Sitä käytetään, kun asiakkaille halutaan antaa kuva tuotteiden vaatimustenmukaisuudesta. Ulkopuolinen laitos voi sertifioida yrityksen laatujärjestelmän ja myöntää ISO 9001 -laatusertifikaatin.

ISO 9001 -standardin tavoitteena on parantaa asiakastyytyväisyyttä. Siihen pyritään määrittelemällä yrityksen toiminta ja tavoitteet laadun suhteen. ISO 9001 edellyttää dokumentointia, joten yrityksellä täytyy olla esimerkiksi dokumentoidut ilmaisut laatu- ja laatutavoitteista sekä laatukäsikirja. Laatukäsikirja on asiakirja, joka määrittelee organisaation laadunhallintajärjestelmän (ISO 9000:2005, kohta 3.7.4). ISO 9001 -standardissa on kyllä määritelty laatukäsikirjan vähimmäisisältö, mutta jokainen organisaatio itse päättää, millaiset ovat käsikirjan muoto ja rakenne.

Pohjan ISO 9000 -sarjaan kuuluville laadunhallintajärjestelmästandardeille muodostavat seuraavat laadunhallinnan periaatteet: asiakaskeskeisyys, johtajuus, henkilöstön osallistuminen, prosessimainen toimintamalli, järjestelmällinen johtamistapa, jatkuva parantaminen, tosiasioihin perustuva päätöksenteko ja molempia osapuolia hyödyttävät

suhteet toimituksissa. Näitä periaatteita yrityksen johto voi hyödyntää yrityksensä suorituskyvyn parantamisessa. Käytännössä laadunhallintajärjestelmä tarkoittaa sitä, että yrityksessä on käytössä ISO 9001 -standardin mukainen johtamisjärjestelmä.

Yritykset voivat halutessaan laajentaa hallintajärjestelmiään. Yrityksellä voi olla käytössä ISO 9001 -laatu järjestelmän lisäksi esimerkiksi ISO 14001 -ympäristöjärjestelmä. Ympäristöasioiden huomioiminen kuuluu nykyisin kansainväliseen liiketoimintaan. SFS:n mukaan voidaan osoittaa, että ne yritykset, jotka toiminnassaan huomioivat normaalien taloudellisten näkökohtien lisäksi myös ympäristö- ja sosiaaliset näkökohdat, menestyvät taloudellisesti paremmin kuin ne, jotka jättävät huomioimatta kaikkien näiden kolmen tekijän yhteisvaikutukset. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry).

Seuraavassa kappaleessa esittelen tutkimusaineiston sekä metodin.

4 AINEISTO JA METODI

Tämän tutkimuksen kohteena ovat Pallaskylmän valmistamien tuotteiden suomen- ja venäjänkieliset käyttöohjeet helmikuussa 2008. Tutkimusaineisto koostuu viiden tuoter ryhmän käyttöohjeista. Jatkossa käytän niistä lyhenteitä seuraavasti: Cold Line = CL, Bar Line = BL, Display Line = DL, Hot Line = HL ja DHMC = DHMC. Tutkimusaineistoa vertaan empiirisen osan loppupuolella Porkka Finlandin laatukäsikirjaan, graafiseen ohjeistoon ja Internet-sivuihin.

Alun perin olin tulostanut käyttöohjeet Porkka Skycold Groupin U-asemalta. Käydessäni Pallaskylmässä Kemijärvellä helmikuussa 2008 sain lähettämön työntekijältä sillä hetkellä lähettämön käytössä olevat suomen- ja venäjänkieliset käyttöohjeet. Kävi ilmi, että suomalaisille asiakkaille baarikalusteiden mukaan ei laiteta BL:n käyttöohjetta, vaan CL:n käyttöohje. Onkohan kukaan tullut ajatelleeksi, että CL:n käyttöohjeessa luetellaan ne tuotekoodit, joita kyseinen käyttöohje koskee? CL:n käyttöohjeessa ei mainita BL:n tuotekoodeja! Venäläisille asiakkaille sen sijaan laitetaan venäjänkielinen BL:n käyttöohje. Pallaskylmässä selvisi myös se, että lähettämöstä puuttui venäjänkielinen HL:n käyttöohje. Lämpökaluksia menee vain harvoin Venäjälle. Lähettämön työntekijä kertoi, että siinä tapauksessa he laittavat kalusteen mukaan englanninkielisen käyttöohjeen. Kerroin, että venäjänkielinenkin versio on olemassa ja olen toimittanut sen Pallaskylmään, joten mielestäni on järkevää ottaa se tutkimukseen mukaan. Tutkimuksen kohteena on siis neljä suomenkielistä ja viisi venäjänkielistä käyttöohjetta.

Käyttöohjeet ovat A4-kokoisia. Jokaisessa venäjänkielisessä käyttöohjeessa on kymmenen sivua. DHMC:n käyttöohjeessa tekstiä on jokaisella sivulla, mutta muissa venäjänkielisissä käyttöohjeissa tekstiä on yhdeksällä sivulla. Suomenkielisissä DL:n ja HL:n käyttöohjeissa on myös kymmenen sivua, joissa tekstiä on yhdeksällä sivulla. DHMC:n käyttöohjeessa suomenkielinen osuus on kymmenen sivua ja yhteystiedot ovat takasivulla ruotsinkielisen ja englanninkielisen osuuden jälkeen. Suomenkielisessä CL:n käyttöohjeessa on vain kahdeksan sivua, ja valmistajan yhteystiedot puuttuvat!

CL:n, BL:n, DL:n ja HL:n käyttöohjeet on kääntänyt Porkka Skycold Groupin myyntipäällikkö Oleg Titov, jonka vastuulla on myynti Venäjälle ja Baltian maihin. Hän

käänsi käyttöohjeet iltaisin muiden töiden jälkeen vuonna 2005. Tavoitteena oli saada käyttöohjeet käännettyä mahdollisimman nopeasti, ja aikaa kului yhteensä noin kuukausi. DHMC:n käyttöohje on käännetty virolaisessa käännöstoimistossa viime syksynä. Titov ei kuitenkaan ollut tyytyväinen käännöksen laatuun, joten hän joutui muokkaamaan tekstiä melkoisesti. Venäjänkielisten käyttöohjeiden päivityksestä ei ole ollut puhetta, mutta kun mainitsin, että niissä on vielä Skycoldin yhteystiedot, Titov totesi, että käyttöohjeisiin on muutettava Pallaskylmän yhteystiedot.

Tutkimusmenetelmänä käytetään havainnointia. Aluksi aineistoa tarkastellaan lyhyesti kohdetekstin näkökulmasta, jotta selviää, millaisen ensivaikutelman venäjänkielisistä käyttöohjeista saa ja miksi tämä tutkimus ylipäätään käynnistyi. Tämän jälkeen arvioidaan ensivaikutelmaa, joka lukijalle syntyy suomenkielisistä käyttöohjeista, jotta nähdään, onko käännetyn käyttöohjeen ensivaikutelma sama kuin lähdetekstin. Taustajatoksena on se, että käyttöohjeen verbaaliset ja visuaaliset piirteet yhdessä luovat lukijalle mielikuvan. Venäjänkielisen käyttöohjeen huolimaton ulkonäkö herättää kysymyksen, välittääkö käännös alkuperäisen tekstin sisällön oikein ja tarkasti. Siksi aineiston tarkastelussa keskitytään lähde- ja kohdetekstien vertailussa havaittuihin semanttisiin eroihin, joita ei voida perustella lähde- ja kohdekuulttuurien eroilla, sekä siihen, millainen vaikutus lähdetekstin ulkoasulla on ollut käännökseen. Lopuksi tutkitaan, mitkä ovat yrityksen asettamat laatuvaatimukset käyttöohjeille ja kääntämiselle sekä sitä, miten yritys viestii itsestään eli millaisen kuvan se haluaa antaa. Näitä seikkoja verrataan tässä tutkimuksessa tehtyihin havaintoihin. Tutkimus on siis deskriptiivistä sisällön analyysia.

5 KÄYTTÖOHJEIDEN LAATUA ETSIMÄSSÄ

Keskityn tarkastelemaan käyttöohjeita käännöstieteen näkökulmasta. Aluksi arvioin käyttöohjeista syntyvää ensivaikutelmaa. Pääosin tutkimus on käyttöohjeiden semanttisen laadun tarkastelua siitä näkökulmasta, millaisia muutoksia kääntäjä on tehnyt tekstiin ja miten hän on huomionnut lähdetekstin ulkoasun. Lopuksi selvitän sitä, millaiset laatuvaatimukset yrityksessä on käyttöohjeille ja niiden kääntämiselle sekä millaisilla sanoilla yritys viestii itsestään Internetissä ja miten tässä tutkimuksessa tehdyt havainnot käyttöohjeiden laadusta vastaavat sitä kuvaa, jonka yritys haluaa antaa itsestään. On muistettava, että tutkijan tulkinta sekä lähde- että kohdeteksteistä on vain yksi monista mahdollisista tulkinnoista, sillä tulkintaan vaikuttavat aina aika, paikka sekä lukijan henkilökohtaiset käsitykset ja kokemukset.

Tutkimuskohteena ovat käyttöohjeet ja ne kuuluvat informatiiviseen tekstityyppiin. Tarkoituksena on välittää tarvittava informaatio niin, että lukija pystyy käyttämään laitetta tehokkaasti ja turvallisesti (TCeurope SecureDoc 2004: 9). Käyttöohjeiden kääntämiselle on yleensä tyypillistä samafunktioisuus (Reiss & Vermeer 1986: 122). Käyttöohjetta käännettäessä pyritään viestivään käännökseen eli kyseessä on kohdekulttuurinen ja -kielinen informaatiotarjous lähdekulttuurisesta ja -kielisestä informaatiotarjouksesta (Reiss & Vermeer 1986: 67 ja 78). Tarjouksesta puhutaan siksi, että lukija päättää, lukeeko hän tekstin vai ei. Dokumentin ulkoasulla pyritään tekemään kyseisen dokumentin käyttö helpoksi ja miellyttäväksi. Asiakkaiden halutaan olevan tyytyväisiä ja samalla yritys vähentää asiakastuen ja huollon kustannuksia.

5.1 Ensivaikutelma

Lukija päättää, ryhtyykö hän lukemaan käyttöohjetta vai ei. Siksi on mielestäni tärkeää tarkastella, millaisen ensivaikutelman käyttöohjeet tekevät.

Reiss ja Vermeer (1986: 65) toteavat, että käännöstä pitäisi ensin ja useimmissa tapauksissa arvioida kohdetekstinä ja vasta toiseksi lähdetekstin käännöksenä. Seuraavassa

kappaleessa tarkastellaan ensin venäjänkielisistä käyttöohjeista syntyvää ensivaikutelmaa, jotta niitä arvioitaisiin nimenomaan kohdekielisinä teksteinä, ja tämän jälkeen tehdään havaintoja suomenkielisistä käyttöohjeista.

5.1.1 Venäjänkieliset käyttöohjeet

Ensimmäisenä huomion kiinnittää se, että neljä viidestä käyttöohjeesta on mustavalkoisia kopioita. Vain uusin DHMC:n käyttöohje on värillinen. Paperi on tavallista kopiopaperia, jolle on tulostettu molemmille puolille. Teksti hieman kuultaa läpi. Kaikki käyttöohjeet on niitattu vain vasemmasta yläkulmasta. Selattaessa käyttöohje leviää viuhkamaisesti ja tämä vaikeuttaa ohjeen lukemista.

Mustavalkoisissa käyttöohjeissa on joka sivulla ylä- ja alatunniste. Ylätunnisteessa on Skycoldin logo ja alatunnisteessa Skycold Oy:n yhteystiedot. Alatunnisteessa sähköpostiosoite ei ole samassa linjassa puhelin- ja faksinumeron kanssa. Tämä silmään pistävä alatunniste toistuu joka sivulla. Alatunnisteen erottava viiva puuttuu joiltakin sivuilta. Värillisessä DHMC:n käyttöohjeessa ei ole käytetty ylä- eikä alatunnisteita. Yrityksen yhteystiedot löytyvät takasivulta.

Mustavalkoisissa käyttöohjeissa sivuja ei ole jaettu palstoiksi. Teksti hengittää, mutta on erittäin pientä. Värillisessä käyttöohjeessa on pyritty kahden palstan käyttöön, mutta lukemisjärjestys on eri sivuilla erilainen. Etusivulla teksti ja kuva on keskitetty. Sivut 2 ja 3 luetaan ensin vasen ja sitten oikea palsta. Sivulla 4 luetaan oikeaa palstaa ja katsotaan selventäviä kuvia vasemmalta palstalta. Sivulla 5 luetaan ensin vasen palsta ja sitten oikea. Sivulla 6 luetaan oikeaa palstaa ja katsotaan selventäviä kuvia vasemmalta palstalta. Sivulla 7 on koko sivun levyinen taulukko. Sivut 8 ja 9 luetaan ensin vasen ja sitten oikea palsta.

Kahden käyttöohjeen etusivulla on huolimattomuusvirhe. CL:n käyttöohjeen etusivulla lukee otsikossa ИНСТРУКЦИЯ ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ– COLD LINE. Viivan edestä puuttuu välilyönti. HL:n käyttöohjeen otsikossa on mainittu tuotemerkki Arctic, vaikka Venäjälle myydään Skycold-tuotemerkillä. Alaotsikkoon on jäänyt suomenkielinen sana

MALLIT, vaikka se pitäisi olla venäjäksi. Myös CL:n, BL:n ja DL:n käyttöohjeisiin on jäänyt yksi suomenkielinen *ja*-sana venäjänkielisen tekstin joukkoon.

Kappalejakoon ei ole kiinnitetty huomiota. Osa lauseista tuntuu irrallisilta tai ne tuntuvat olevan omituisessa paikassa. Ajatusviivan paikalla on käytetty yhdysmerkkiä, eikä aina ole tarvittavia välilyöntejä, ja välillä taas on turhiakin välilyöntejä. Muutamissa sanoissa on kirjoitusvirheitä ja joidenkin virkkeiden lopusta puuttuu piste. Kuva ja teksti eivät aina kerro asiaa samalla tavalla.

Jos ulkoasu ja kirjoitusvirheet eivät lukijaa haittaa, on tekstiä mukava lukea, sillä sen tyyli on miellyttävä. Lukijaa teititellään niin kuin kohteliaassa venäjän kielessä on tapana. Ilmauksissa ei ole orjallisesti noudatettu vain yhtä tapaa, vaan kieli on luontevan vaihtelevaa. Esimerkiksi *sormiruuveista* on käytetty ilmauksia *крепящие колеса* ja *крепежные ролики*. *Lautasjakelimista* on käytetty termejä *диспенсер тарелок* ja *раздатчик тарелок*. Vaihtelu saattaa kuitenkin aiheuttaa sen, että lukija ei välttämättä tiedä puhutaanko samasta vai eri asiasta. Esimerkiksi termit *испаритель* 'lauhdutin' ja *конденсатор* 'kondensaattori' esiintyvät CL:n, BL:n ja DL:n käyttöohjeissa. Sivulla 6 on kuva, jossa näkyvät konekasetin osat. Siinä numero 5 on *испаритель* 'lauhdutin'. Edellisellä sivulla hälytyskoodeissa on käytetty termiä *конденсатор* 'kondensaattori', vaikka tarkoitetaan *lauhdutinta*. Myös sivulla 8 viitataan siihen mahdollisuuteen, että *lauhduttimen suodatin* saattaa olla tukossa. Tässäkin tapauksessa kääntäjä on käyttänyt sanaa *конденсатор* 'kondensaattori'. Kondensaattori on sähkökomponentti, eikä kyseistä sanaa mielestäni voi käyttää tässä yhteydessä.

DHMC:n käyttöohjeesta näkyy toisen kääntäjän tekemät erilaiset sanavalinnat joissakin ilmauksissa. Esimerkiksi termi *käyttöohje* on käännetty DHMC:n käyttöohjeen etusivulla sanoilla *инструкция по эксплуатации*, mutta sisäsivulta löytyvät ilmaukset *руководство по монтажу и эксплуатации* 'asennus- ja käyttöohjeet' sekä *инструкции по монтажу и эксплуатации* 'asennus- ja käyttöohjeet'. Tulee mieleen, että etusivulle on jälkikäteen muutettu samanlainen otsikko kuin muissakin venäjänkielisisissä käyttöohjeissa.

5.1.2 Suomenkieliset käyttöohjeet

Suomenkielisiä käyttöohjeita on neljä, koska BL:n suomenkielistä käyttöohjetta ei käytetä, kuten jo selvitettiin kappaleessa 4 Aineisto ja metodi. Kaikki suomenkieliset käyttöohjeet näyttävät jonkin verran erilaisilta. Houkuttelevin on DHMC:n käyttöohje, joka on värillinen ja käyttäjäystävällisesti vihkosidottu. Samaa asettelua noudattaa CL:n käyttöohje, mutta se on mustavalkoinen ja niitattu vasemmasta yläkulmasta. DL:n ja HL:n käyttöohjeet ovat myös mustavalkoisia kopioita ja niitattu vasemmasta yläkulmasta, mutta niissä on käytetty ylä- ja alatunnisteita, jotka toistuvat joka sivulla.

DHMC:n käyttöohjeessa on Porkka Finland Oy:n yhteystiedot ja ne löytyvät takasivulta. Kyseisessä käyttöohjeessa on kolme kieltä: suomi, ruotsi ja englantia. Muissa käyttöohjeissa on vain yksi kieli. CL:n käyttöohjeesta puuttuvat valmistajan yhteystiedot. Siitä löytyvät ainoastaan huollon eli Huurre Finland Oy:n toimipaikkojen yhteystiedot. Etusivulla lukee kolmella kielellä Asennus- ja käyttöohjeet, mutta itse käyttöohjeessa on vain suomenkieliset sivut. Yhteystiedot löytyisivät todennäköisesti ruotsin- ja englanninkielisten osuuksien jälkeen takasivulta, mutta se on ilmeisesti unohtunut kopiointivaiheessa pois.

DL:n käyttöohjeen alatunnisteessa on Skycold Oy:n yhteystiedot ja ylätunnisteen vasemmassa reunassa on logo Arctic. HL:n käyttöohjeen alatunnisteessa on myös Skycold Oy:n yhteystiedot, mutta ylätunnisteessa on keskitettynä logo PORKKA.

Suomenkielissä käyttöohjeissa on samantyyllisiä huolimattomuusvirheitä kuin venäjänkielissäkin. DHMC:n käyttöohjeeseen on kynällä korjattu useita lukuja ja tekstissä on muutamia tavutusvirheitä.

Yleisesti voidaan sanoa, että lukijaa jäävät vaivaamaan ulkoasun sekavuus ja huolimattomuus. Täytyy kuitenkin muistaa, että asiakkaalle toimitetaan laitteen mukana vain kyseisen laitteen käyttöohje, mutta toki hän saattaa tilata laitteita eri tuoteryhmistä, jolloin hän saa ulkoasultaan erilaisia käyttöohjeita.

Vaikka ulkoasu on huolimaton, teksti on sujuvaa. Tekstin tyyli on asiallinen ja miellyttävä. Vanhoissa DL:n ja HL:n käyttöohjeissa tyyli on yhtenäinen ja tekstiä on helppo lukea. Puhekielen mukaisesti on kirjoitettu DL:n käyttöohjeessa *merkkivalo alkaa*

vilkkumaan. Kielitoimiston sanakirja neuvoo kirjoittamaan *alkaa vilkkua*. DL:n käyttöohjeessa asennuksesta on oma kappale ja käyttöönosta oma. HL:n käyttöohjeessa ne on yhdistetty yhden otsikon alle. Lause, jossa kerrotaan, millaiseen käyttöön lämpökaluksia on tarkoitettu, ei erotu, vaan se hukkuu muun tekstin sekaan. Uusista CL:n ja DHMC:n käyttöohjeesta tulee se vaikutelma, että niihin on kerätty aineistoa useista lähteistä. Teksti on miellyttävää, mutta ei niin yhtenäistä kuin DL:n ja HL:n käyttöohjeissa. Myös näiden käyttöohjeiden lause, jossa kerrotaan laitteiden käyttötarkoitus, hukkuu muun tekstin sekaan. Yhtenäistä tyyliä rikkoo CL:n käyttöohjeessa esimerkiksi se, että käyttäjää neuvotaan muuten yksikön imperatiivimuodoilla, kuten *paina, kytke, pidä, tarkista*, mutta yhdessä lauseessa käytetäänkin monikkomuotoja *siirtäkää ja ottakaa*. Ainoa näytön koodi, josta kerrotaan, mistä sanasta koodi on peräisin, on “*rST*” (*reset*). Muiden koodien lähtösanoja ei ole kerrottu. Joitakin käyttäjiä ehkä auttaisi, jos muistakin koodeista olisi kerrottu englanninkieliset lähtösanat.

Samasta asiasta ei ole aina käytetty samaa sanaa, mutta vaihtelu ei pahemmin häiritse ymmärtämistä. Synonyymeina on esimerkiksi käytetty sanoja *kaluste* ja *laite* tai *lasikko* ja *vitriini*. Käyttöohjeissa esiintyvät myös termit *painike* ja *näppäin*, joilla viitataan samaan tarkoitteeseen. DL:n käyttöohjeessa on sivulla 8 kuva, jossa konekasetin eri osat on numeroitu, ja kuvan vieressä on osien nimet selkeänä luettelona. CL:n käyttöohjeessa on hieman eri kuva, eikä kuvan vieressä ole osien nimiä lueteltuna. Lukija joutuu etsimään osien nimet tekstin seasta. Mielestäni luettelon näkyminen on hyvä, sillä se nopeuttaa hahmottamaan, mikä osa on *suodatin* tai *lauhdutin*. CL:n käyttöohjeen sivulla 3, kohdassa Näytön merkkivalojen toiminta, lukee *katso kohta hälytykset sivulla 4*. Kyseiseltä sivulta hälytyksiä ei kuitenkaan löydy. Ne on kerrottu sivulla 5 ja otsikossa ei ole käytetty termiä *hälytykset* vaan termiä *vikailmoitukset*.

Konsernissa on tapahtunut organisaatiomuutoksia ja käyttöohjeiden päivitysprojekti on meneillään. Tämä tutkimus antaa kuitenkin kuvan siitä, mikä oli tilanne helmikuussa 2008.

Edellä käyttöohjeita arvioitiin kohdeteksteinä. Käyttöohjeista saatujen ensivaikutelmien jälkeen siirrytään tarkastelemaan venäjänkielisiä käyttöohjeita nimenomaan suomenkielisten lähdetekstien käännöksinä. Seuraavaksi tutkitaan sitä, välittyykö kohdetekstin lukijalle sama informaatio kuin lähdetekstin lukijalle.

5.2 Välittyykö käännöksestä sama merkitys kuin lähdetekstistä?

Kääntäminen ei ole pelkkää uudelleenkoodausta. Lähdeteksti ja kohdeteksti kuuluvat eri kulttuuri- ja kieliyhteisöihin, joten käännöksen tarkoitus ja kohderyhmä on otettava huomioon. Siksi on luonnollista, että käännettäessä teksti muuttuu. Käännöksessä on kyse uudenlaisesta informaatiosta. (Reiss & Vermeer 1986: 70).

Vehmas-Lehto (1999: 100) toteaa, että pragmaattiset adaptaatiot ovat kääntämisen luonnollinen osa (Vehmas-Lehto 1999: 100). Ingon (1990: 293–294) mukaan perussääntönä tarpeellisista lisäyksistä ja poisjätöistä puhuttaessa voidaan pitää sitä, että niiden syyt ovat yleensä pragmaattisia eli lähde- ja kohdetekstien kieli- ja kulttuuriympäristöt tai muut kääntämistilanteeseen liittyvät seikat ovat erilaiset. (Ingo 1990: 293–294).

Kääntäjä tulkitsee lähdetekstin oman kielitajunsa ja kokemustensa pohjalta. Sen jälkeen hän tarjoaa niin paljon informaatiota ja siinä muodossa kuin hän olettaa kohdetekstin vastaanottajien tarvitsevan (Reiss & Vermeer 1986: 70). Jokainen lukija tulkitsee tekstin omien käsitystensä ja kokemustensa mukaan. Jokaisella lukukerrallakin sama teksti näyttäytyy hieman eri tavoin.

Käännöksen lukijat odottavat, että kääntäjä ilmaisee lähdetekstin kirjoittajan ajatuksen. Kääntäjän on oltava lojaali sekä lähdetekstin kirjoittajaa että kohdetekstin lukijaa kohtaan. Hän ei saa muuttaa tekstiä kertomatta siitä. (Nord 1991, *Target* 3:1, 91–109).

Seuraavaksi tarkastellaan niitä suomenkielisten ja venäjänkielisten käyttöohjeiden välisiä semanttisia eroja, jotka johtuvat kääntäjän henkilökohtaisista valinnoista ja joita ei voida pitää pragmaattisiin syihin perustuvina. Aluksi käsitellään sellaisia semanttisia poisjättöjä ja lisäyksiä, jotka poistavat tekstistä tai tuovat siihen jonkin olennaisen merkityskomponentin. Tämän jälkeen tuodaan esiin muutamia esimerkkejä käyttöohjeiden käännöksissä havaitusta implisiittistämisestä ja eksplisiittistämisestä. Tämän osion viimeisenä kohtana nostetaan esiin joitakin virheitä tai eroavuuksia, jotka mielestäni olisi syytä tarkistaa ja korjata mahdollisimman pian.

5.2.1 Semanttiset poisjätöt

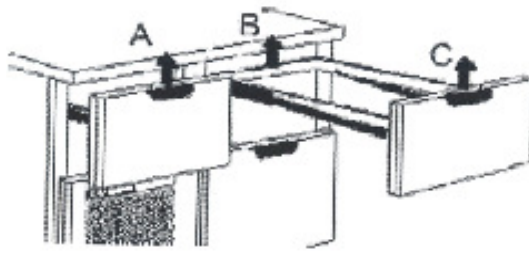
Poisjättöjä on kahdenlaisia: semanttisia poisjättöjä ja implisiittistämistä. Semanttinen poisjättö tarkoittaa sitä, että olennainen semanttinen komponentti poistetaan. Implisiittistäminen tarkoittaa sitä, että lähdetekstissä selvin sanoin ilmaistun merkitysaineuksen annetaan itsestään selvänä käydä ilmi pelkästä tekstiyhteydestä. (Ingo 1990: 294). Implisiittistämistä käsitellään kappaleessa 5.2.3.

Ingo (1990: 294) muistuttaa käännöksen arvioijalle, että sekä semanttiset että implisiittiset poisjätöt ovat tuloksen kannalta yleensä kohtalokkaampia semanttisia muutoksia kuin lisäykset, sillä ne köyhdyttävät tekstiä ja saattavat vaikuttaa häiritsevästi sanoman perille menoon.

Poisjätön takia kuvan ja sanan liitto särkyy. Vetolaatikoiden irrotus kerrotaan kaikissa tämän tutkimuksen kohteena olevissa käyttöohjeissa DL:n käyttöohjetta lukuun ottamatta, joten siksi tämän asian käsittely on mielestäni erittäin tarpeellista. Käyttöohjeissa tekstin vieressä on kuva, josta pitäisi ilmetä sama asia kuin tekstistäkin. Esimerkistä (1a) selviää, kuinka suomenkielisessä HL:n käyttöohjeessa opastetaan laatikon irrotus sanallisesti.

- (1a) A Vedä laatikkoa auki 5-10 cm ja nykäise etusarjan alareunasta kaksin käsin voimakkaasti ylös, niin että laatikon etuosa irtoaa kiskoista. **Älä nykäise kahvasta!**
- B Vedä laatikko kokonaan auki ja nykäise laatikon takaosa irti kiskosta
- C Nosta laatikko kohtisuoraan ylös.

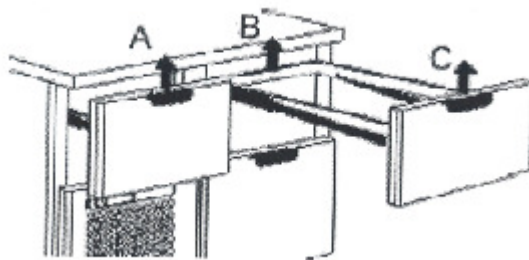
Käyttöohjeessa on tekstin vieressä kuva, josta löytyvät kirjaimet A, B ja C. Kuvassa on hieman avattu laatikko, jonka etuseinässä on A-kirjain. Laatikon alareunan alla on nuolet, jotka näyttävät ylöspäin. Kuvan viereinen laatikko on täysin auki. Kirjain B on avoimen laatikon takaosassa, josta lähtee ylöspäin osoittava nuoli. C on avoimen laatikon etuosassa ja nuoli näyttää ylöspäin. Kirjainten sijainti kuvassa vastaa tekstiä.



Venäjänkielisissä CL:n, BL:n ja HL:n käyttöohjeiden teksteissä on vain kohdat A ja B, vaikka kuvassa on kirjaimet A, B ja C. Teksti kuuluu seuraavasti:

- (1b) A Вытяните ящик на 5-10 см, приподнимите вверх за ручку и вытащите переднюю часть из направляющих.
- B Вытащите ящик полностью и отделите также заднюю часть из направляющих.

Venäjänkielisissä CL:n ja BL:n käyttöohjeissa on sama kuva kuin suomenkielisessä HL:n käyttöohjeessa, joten venäjänkielisissä CL:n ja BL:n käyttöohjeissa teksti ja kuva ovat ristiriidassa. Kuvassa nostamiskohtaa kuvaavat nuolet osoittavat laatikon alareunaa, vaikka venäjänkielinen teksti kehottaa nostamaan kahvasta. Venäjänkielisessä HL:n käyttöohjeessa on ilmeisestikin vanha kuva, jossa A on merkitty laatikon yläpuolelle ja nuoli, joka käskee nostamaan, lähtee kuvassa kahvasta.



Venäjänkielisissä ohjeissa nimenomaan käsketään nostamaan kahvasta, kun taas suomenkielisissä ohjeissa käsketään nostamaan etusarjan alareunasta ja kielletään nykäisemästä kahvasta. Venäjänkielisistä ohjeista on jätetty pois C-kohdan teksti, vaikka kuvasta löytyvät kirjaimet A, B ja C. Esimerkki (1b) osoittaa selkeästi, että yhden kohdan poisjätto voi aiheuttaa verbaalisen ja visuaalisen viestin ristiriidan. Oittinen (2001: 176) toteaa, että kääntäjän teksti on paitsi verbaalinen myös visuaalinen kokonaisuus, jossa kuvat ja sana elävät rinnakkain ja vaikuttavat toisiinsa.

Käännöstekstissä ja kuvassa on käytetty eri vaiheita osoittamaan lähdekielen mukaisia aakkosia. Onkohan kääntäjä miettinyt kohdekielen mukaisten aakkosten käyttämistä? Ääriarvoilmausten oikeinkirjoitusta käsitellään tässä työssä kappaleessa 5.3.2 Tekstin ulkoasun kirjoittajasidonnaiset elementit.

Uusimmissa suomenkielisissä käyttöohjeissa eli CL:n ja DHMC:n käyttöohjeissa eri vaiheet osoittava piirroskuva on korvattu valokuvalla, jossa henkilö nostaa laatikkoa pitämällä kiinni kahvasta ja laatikon takaosasta.



Sama valokuva on myös venäjänkielisessä DHMC:n käyttöohjeessa. Tekstistä on poistettu vaiheita osoittavat kirjaimet A, B ja C, joten ne eivät enää ole aiheuttaneet kääntäjälle pohtimista. A- ja B-kohdissa olleet suomenkieliset tekstit on otettu tekstiin sellaisenaan. C-kohdassa ollut teksti on poistettu kokonaan. Venäjänkielisessä DHMC:n käyttöohjeessa tekstiä on muokattu. Siinä kuuluu eri kääntäjän ääni.

- (1c) Откройте ящик на 5-10 см и потяните за ручку таким образом, чтобы отделить переднюю часть выдвижной секции ящика из направляющих.

Не дергайте резко за ручку!

Откройте ящик полностью и отделите заднюю часть выдвижной секции из направляющих.

Erona suomenkielisen ja venäjänkielisen käyttöohjeen välillä on se, että suomenkielinen teksti käskee nykäisemään etusarjan alareunasta ja venäjänkielinen teksti kahvasta. Vaikka venäjänkielinen teksti käskee vetämään kahvasta, se kuitenkin huomauttaa, että siitä ei saa nykäistä kovalla voimalla. DHMC:n venäjänkielinen teksti vastaa kuvaa, mutta suomenkielinen ei.

Käännöksestä on jätetty pois varoitus palovammoista. Käyttäjälle on kerrottava, miten voi välttää vaaratilanteita ja millaisia seurauksia mahdollisilla vaaratilanteilla voi olla (TCeurope SecureDoc 2004: 28). HL:n käyttöohjeessa kielletään seuraavasti:

- (2a) **Älä työnnä kättä tyhjän lautassylinterin sisään. Kuumat rakenteet saattavat aiheuttaa palovammoja!**
- (2b) **Не прикасайтесь к внутренним частям раздатчика при включенном подогреве и пустом цилиндре!**

Esimerkissä (2a) mainittu palovammavaroitus on kohdassa, jossa opastetaan käyttämään lautasjakelinta. Tämän lisäksi HL:n käyttöohjeessa on myöhemminkin varoitettu palovammoista kappaleessa Jos laite ei toimi, esimerkki (3). Sekä suomenkielisessä että venäjänkielisessä käyttöohjeessa on neljä kohtaa, jotka pitää tarkistaa, jos lautasjakelin ei lämpene. Venäjänkielisessä HL:n käyttöohjeessa neljä ensimmäistä kohtaa ovat lähes samat kuin CL:n, BL:n ja DL:n käyttöohjeissa. HL:n suomenkielisestä käyttöohjeesta ensimmäinen kohta on poistettu ja neljänneksi kohdaksi on lisätty esimerkissä (3) oleva teksti. HL:n venäjänkielistä versiota käännettäessä muutosta ei ole huomioitu ja seuraava teksti on jäänyt kääntämättä:

- (3) **Tarkista, että jakelimen pohjalla olevat vastukset lämpenevät. Varo, etteivät kuumat vastukset aiheuta palovammoja.**

Tämä kohta siis puuttuu kokonaan venäjänkielisestä käyttöohjeesta. Mielestäni sen käännös olisi syytä lisätä seuraavaan venäjänkieliseen versioon.

Venäjänkielisestä käännöksestä puuttuu perustelu. Kaikissa suomenkielisissä käyttöohjeissa kerrotaan, miksi laite on asennettava vaakasuoraan.

- (4a) **Epätasainen lattia saattaa aiheuttaa rungon vääntymisen ja kalusteiden välisiä korkeuseroja.**

Kyseinen lause on lihavoitu, joten alkuperäisen asennusohjeen kirjoittaja on ilmeisesti pitänyt sitä erittäin tärkeänä. Venäjänkielisissä CL:n, BL:n, DL:n ja HL:n käyttöohjeissa kyseistä lausetta ei ole. DHMC:n käyttöohjeessa omana kappaleenaan (ilman lihavointia) lukee seuraavasti:

- (4b) **Неравильная установка может привести к искривлению корпуса.**

Kirjoitusvirheen lukijan mieli saattaa korjata automaattisesti muotoon *неправильная*. Käännöksessä kerrotaan, että virheellinen asennus saattaa johtaa rungon vääntymiseen. Lisäksi mainittakoon, että suomenkieliset ohjeet neuvovat asentamaan jalallisen kalusteen vaakasuoraan säätöjalkojen ja vesivaa'an avulla. Venäjänkielisistä ohjeista on kaikista jätetty pois sana *vesivaaka*.

Toisestakin kohtaa puuttuu perustelu. Venäjänkielisistä CL:n, BL:n ja DL:n käyttöohjeista puuttuu perustelu, miksi kannattaa käyttää kannellisia astioita.

- (5a) **Etikkapohjaiset aineet, kuten pikkelsit, salaattikastikkeet ja puolukkahillo, pitää säilyttää kannellisissa astioissa. Etikka saattaa vahingoittaa kalusteen höyrytintä!**
- (5b) **Приправы и продукты приготовленные с использованием уксуса, соусы и джемы необходимо хранить в закрытом виде!**

Sanassa *pikkelssi* pitäisi Kielitoimiston sanakirjan mukaan olla kaksi s-kirjainta. Monikon nominatiivimuoto on *pikkelsit*. Sanatarkempi käännös *puolukkahillolle* olisi брусничное варенье. Sanaa *джем* käytetään yleensä sitrushedelmistä valmistetuista hilloista. Lisäksi lauseesta puuttuu pilkku sanan *приготовленные* edestä. Kyseessä on lauseenvastike, joka pitäisi erottaa pilkulla.

Taulukosta on poistettu tekstiä, mutta tyhjät rivit on jätetty. DHMC:n käyttöohjeessa on koko sivun kokoinen taulukko, jossa on kerrottu, millaisia lämpötila- ja kosteusarvoja laitteen valmistaja suosittelee eri ruokien lämpösäilytykseen. Venäjänkielisessä taulukossa on neljä tyhjää riviä. Ne näyttävät todella omituisilta keskellä taulukkoa. Ehkä ne on ollut tarkoitus täydentää myöhemmin, mutta asia on jäänyt tekemättä.

Kääntäjä on jättänyt toistoa pois. DL:n suomenkielisessä käyttöohjeessa lasikon puhdistusohjeet ovat seuraavanlaiset:

- (6a) Puhdista ruostumattomat teräspinnat veteen sekoitettavalla miedolla pesuaineella, esimerkiksi astianpesuaineliuksella tai muulla tarkoitukseen soveltuvalla puhdistusaineella. **Älä käytä hankausjauhetta!**

Puhdista valkoiset pinnat veteen sekoitettavalla miedolla pesuaineella, esimerkiksi astianpesuaineliuksella tai muulla tarkoitukseen soveltuvalla puhdistusaineella. **Älä käytä liuotinta tai hankausjauhetta!**

Puhdista oven tiiviste veteen sekoitettavalla miedolla pesuaineella, esimerkiksi astianpesuaineliuoksella tai muulla tarkoitukseen soveltuvalla puhdistusaineella. **Älä käytä liuotinta tai teräviä esineitä!**

Kääntäjä on jättänyt toistoa pois ja yleistänyt.

- (6b) Используйте обычные жидкие моющие средства для посуды смешивая их с водой.

Не используйте растворители и моющие средства порошкового типа!

Для чистки уплотнительных резинок не используйте для мойки острые предметы и растворители!

Mielestäni kääntäjän ratkaisu on hyvä, koska nykyisin on käytössä vain ruostumattomasta teräksestä valmistettuja laitteita. Valkoisia pintoja ei laitteissa enää ole. Lauseenvastike pitäisi erottaa pilkulla.

Vanha tai virheellinen tieto on jätetty pois HL:n käyttöohjeesta. Suomenkielisessä lautasjakelimen puhdistusta koskevassa kappaleessa neuvotaan seuraavasti:

- (7) Puhdista puuosat veteen kastetulla nihkeällä liinalla ja miedolla astianpesuaineliuoksella. Kuivaa puuosat huolellisesti.

Venäjänkielisestä versiosta tämä on jätetty pois. Mielestäni kääntäjä on tehnyt tässä hyvän ratkaisun, sillä nykyisissä lautasjakelimissa ei ole puuosia.

Dokumentin venäjänkieliseen nimeen on valittu vain yksi termi инструкция по эксплуатации. Käyttöohjeen suomenkielinen nimi on vaihtunut ajan myötä. DL:n ja HL:n käyttöohjeiden etusivulla lukee Asennus-, huolto- ja käyttöohjeet. CL:n ja DHMC:n käyttöohjeiden nimi on Asennus- ja käyttöohjeet. Mielestäni nimen muutoksessa on menty hyvään suuntaan, koska sana huolto tuo ainakin minulle mieleen, että huollon tekee joku huoltoliikkeen edustaja. Kielitoimiston sanakirja esittelee sanan huolto toisen merkityksen seuraavasti: ”vars. teknisten laitteiden kunnosta huolehtiminen. *Kodinkoneiden huolto. Auton määräaikaishuolto. Auto on huollossa huollettavana.*” Arvelen, että sana *huolto* on tuonut suomenkielisen käyttöohjeen kirjoittajallekin mieleen huoltoliikkeen suorittaman huollon, koska alaotsikkoa on selvennetty lisätékstillä, jonka mukaan huoltotoimenpiteet kuuluvat juuri käyttäjälle. Kyseisessä kappaleessa neuvotaan käyttäjää imuroimaan lauhdutin ja huuhtelevaan

suodatin. Mielestäni suomenkielisten ohjeiden otsikoksi riittäisi pelkkä Käyttöohjeet. Laitteet eivät vaadi ammattimiehen tekemää asennusta. Käyttäjä pystyy itse purkamaan pakkauksen, säätämään säätöjalat haluamaansa korkeuteen, mittaamaan vesivaa’alla, että kaluste on suorassa, poistamaan suojakalvot ja laittamaan virtajohdon seinään.

5.2.2 *Semanttiset lisäykset*

Kääntäjä saattaa lisätä tekstiin jotakin. Lisäykset voidaan jakaa kahteen päätyyppiin: semanttisiin lisäyksiin ja eksplisiittistämiseen. Semanttinen lisäys tuo tekstiin jonkin olennaisen merkityskomponentin. Eksplisiittistäminen vain kertoo jo jotain lähdetekstissä implisiittisenä (”rivien välissä”) olevaa selväsanaisemmin. (Ingo 1990: 293–294). Käyttöohjeissa havaittuja eksplisiittistämistapauksia käsitellään kappaleessa 5.2.4 Eksplisiittistäminen. Nyt seuraavaksi esitellään käyttöohjeissa esiintyviä semanttisia lisäyksiä sekä sitä, mikä vaikutus niillä on tekstiin.

Lisäyksen paikka tuntuu oudolta. Venäjänkielisiin CL:n, BL:n ja DL:n käyttöohjeisiin on lisätty seuraava lause:

- (8) Своевременная чистка изделия гарантирует безупречную работу и продлевает сроки эксплуатации движущихся деталей

Kääntäjä ei ole ollut uskollinen lähdetekstille, vaan on lisännyt kokonaisen lauseen. Kääntäjä on lisännyt muistutuksen siitä, että kun laite puhdistetaan oikeaan aikaan, se toimii moitteettomasti ja liikkuvien osien käyttöikä pitenee. Lause sinänsä sopii käyttöohjeisiin hyvin, mutta se rikkoo tekstin tyyliä, koska muissa kappaleissa mennään aluksi asiaan, ja perustelut tai neuvot tulevat vasta lopuksi. Huolimattomuus näkyy siitä, että lauseen lopusta puuttuu piste.

Luettelon järjestys tuntuu lisäyksen vuoksi epäloogiselta. CL:n, BL:n, DL:n ja HL:n käyttöohjeiden lopussa on luettelo, jossa kerrotaan mitä takuu ei kata. Siihen on neljänneksi kohdaksi lisätty johdantolauseen Гарантийные обязательства не действуют пераән:

- (9) при неисправностях произошедших в результате транспортировки.

Takuu ei siis kata kuljetusvahinkoja. Asia sinänsä ei ole uusi, koska kaikkien ohjeiden alussa, kohdassa Vastaanotto, se on jo kerrottu. Lisätty rivi on laitettu luettelon neljänneksi, jolloin looginen aikajärjestys ei enää toimi. Vaikka lisäys ei ole uskollinen lähdetekstille, mielestäni lisäys on erittäin onnistunut ja sen paikka voisi olla luettelon ensimmäisenä. Lauseenvastike pitäisi erottaa pilkulla. Uusimmassa DHMC:n käyttöohjeessa kuljetus onkin mainittu luettelon ensimmäisenä, sanamuoto on hieman eri.

Lisätty luettelman osa ei liity luontevasti johdantolauseeseen. DHMC:n suomenkielisissä takuuehdoissa ei mainita, että takuu ei koske pakkauksen purkamisen tai laitteen asennuksen yhteydessä syntyneitä naarmuja, jälkiä tai muita vaurioita. Venäjänkielisen luettelon loppuun on lisätty tällainen kohta, mutta se ei muodoltaan sovi luettelman johdantolauseeseen jatkoksi.

(10) Гарантия не распространяется на повреждения, полученные в результате

-царапин/ отметок либо других повреждениях, полученных в ходе распаковки либо монтажа

Luetelmaviivan ulkoasua käsitellään kappaleessa 5.3.1 Tekstin ulkoasun kulttuurisidonnaiset elementit. Lause pitäisi joka tapauksessa muotoilla uudelleen. Sanan *отметка* monikon genetiivimuodossa on kirjoitusvirhe.

Lisäyksen vuoksi tekstiin tulee eri kertojan ääni. DHMC:n takuuehtoihin on lisätty kaksi lihavoitua virkettä.

(11) **Производитель а также компания поставщик ни при каких обстоятельствах не несут ответственности за потери и повреждения пищевых продуктов, возникшие в ходе эксплуатации оборудования.**

Все поставляемые нами товары попадают под условия договора продажи, копия которого должна быть предоставлена в случае запроса.

DHMC:n suomenkielisissä takuuehdoissa ei ole lainkaan mainintaa siitä, että valmistaja eikä laitteen toimittanut yritys missään tilanteessa vastaa laitteen käytön aikana mahdollisesti pilaantuvista elintarvikkeista. Suomenkielisessä takuuehdoissa ei

myöskään sanota, että myyntisopimuksen ehdot koskevat kaikkia myymiämme tuotteita ja että kopio sopimuksesta toimitetaan pyydettyäessä. Käyttöohjeen englanninkielisestä osuudesta nämä lauseet kuitenkin löytyvät, joten näyttää siltä, että käännöksen lähdetekstinä onkin käytetty englanninkielistä käyttöohjetta. Jälkimmäinen virke, joka on tekstissä oma kappaleensa, tuntuu tyyliään erilaiselta, koska tässä puhutaan *meistä*, kun taas käyttöohjeen muissa kohdissa puhutaan *valmistajasta*.

Lauseen tai lauseen osan lainaaminen muualta voi olla onnistunut lisä tekstiin. Venäjänkieliseen HL:n käyttöohjeeseen on ilmaantunut lause, jonka mukaan oikeanlaisen säädön jälkeen ovet avautuvat helposti.

(12) Правильная установка обеспечивает легкое открывание дверей.

Näyttää siltä, että HL:n käyttöohjeen pohjana on käytetty CL:n käyttöohjetta, josta on jätetty tilanteeseen sopivan lauseen alkuosa, vaikka sellaista lausetta ei luekaan alun perin suomeksi kirjoitetussa HL:n käyttöohjeessa. Käännös ei tältä osin ole uskollinen lähdetekstille.

HL:n suomenkielisessä versiossa kielletään hankausjauheen käyttö puhdistuksessa. Venäjänkielisessä kielletään myös liuottimien käyttö, kuten esimerkistä (13) käy ilmi.

(13) Не используйте растворители и моющие средства порошкового типа!

Käännös ei ole täysin uskollinen lähdetekstille, mutta lisäys on laitteen käyttäjän kannalta hyödyllinen.

5.2.3 Implisiittistäminen

Semanttiset lisäykset ja poisjätöt vaikuttavat tekstimerkityksen välittymiseen, joten siksi niitä esiteltiin kahdessa edellisessä kappaleessa perusteellisesti. Seuraavaksi esitellään muutamia käyttöohjeissa havaittuja tapauksia implisiittistämistä ja eksplisiittistämistä.

Kuten jo aiemmin todettiin, **implisiittistäminen** tarkoittaa sitä, että lähdetekstissä selvin sanoin ilmaistua asiaa ei ilmaistakaan yhtä selväsanaisesti, vaan sen annetaan tulla ilmi pelkästä tekstiyhteydestä.

DL:n käyttöohjeessa neuvotaan:

(14a) Asenna uusi putki päinvastaisessa järjestyksessä.

(14b) Установите лампы в обратной последовательности.

Sanaa *uusi* ei ole käännetty, mutta koska kappaleessa kerrotaan, kuinka loisteputki vaihdetaan, on täysin loogista, että palanut lamppu vaihdetaan nimenomaan uuteen. Sanoja lamppu ja loisteputki käsitellään tässä työssä esimerkissä (16).

HL:n käyttöohjeessa on seuraava alaotsikko:

(15a) Jos haudeallas ei tyhjene

(15b) Если не сливается вода из ванны

Tässä on käytetty samaa venäjänkielistä alaotsikkoa kuin CL:n, BL:n ja DL:n käyttöohjeissa. Yhdyssanan alkuosaa *haude-* ei ole tässä yhteydessä käännetty. Asia on kuitenkin tekstiyhteydestä selvä, sillä aiemmin käyttöohjeessa on käsitelty lämpöhauteen käyttöä.

Muutamissa tapauksissa kääntäjä on käyttänyt lähdetekstin sanaa ylempää käsitettä ja muutamissa taas alemmaa käsitettä. Esimerkeissä (16b) ja (17b) on käytetty hyperonyymiä eli yläkäsitettä ja esimerkeissä (22b) ja (23b) alakäsitettä eli hyponyymiä.

(16a) loisteputki

(16b) лампа

Kääntäjä ei ole kertonut sanallisesti, millainen lamppu on kyseessä, vaan on valinnut käännösvastineeksi yläkäsitteen '**lamppu**'. Käyttöohjeessa tekstin vieressä on loisteputkivalaisimen kuva.

Esimerkki (17b) osoittaa, että kääntäjä on valinnut yleisemmän ilmauksen '**lämmitysjärjestelmä**', eikä ole maininnut vastuksia.

(17a) lämmitysvastukset

(17b) система подогрева

Seuraavassa esimerkissä (18b) kääntäjä on mielestäni kätevästi yhdistänyt kaksi verbiä yhdeksi verbiksi 'säätää'.

(18a) laskea tai nostaa lämpötilaa

(18b) установить температуру

5.2.4 Eksplisiittistäminen

Eksplisiittistäminen tarkoittaa sitä, että kääntäjä ilmaisee selväsanaisesti sen, mikä lähdetekstissä ilmenee vain implisiittisesti tekstiyhteydestä.

(19a) suodatin

(19b) воздушный фильтр

CL:n, BL:n ja DL:n suomenkielisissä käyttöohjeissa lukee kaksi kertaa ensin vain *suodatin* ja kolmannella kerralla tarkemmin *jäähdytyskoneiston lauhdeilman suodatin*. Kaikissa näissä tapauksissa käännösvastineena on käytetty 'ilmansuodatinta'. Kääntäjä on ilmaissut jo lähdetekstiä aiemmin selväsanaisesti, mistä suodattimesta on kyse. Asia ilmenee siis tekstiyhteydestä.

(20a) säleikkö

(20b) фасадная решетка

Esimerkki (20b) osoittaa, että *säleikön* käännösvastineena on käytetty 'etusäleikköä'. Tekstin kanssa samalla sivulla on kuva, josta näkyy, millaisesta säleiköstä on kyse. Käyttöohjeen kuva ja teksti liittyvät kiinteästi yhteen.

(21a) kaappi

(21b) нижний шкаф

Esimerkki (21b) on DL:n käyttöohjeesta, jossa kääntäjä on käyttänyt pelkän *kaapin* sijaan sanaa 'alakaappi'. Jo etusivun kuvan perusteella voi lukija mielessään ajatella,

että kalusteessa on yläosa ja alaosa. Suomenkielisessä käyttöohjeessa on kahden sivun päästä käytetty sanaa alakaappi, joten mielestäni sen käyttö jo aiemmin on täysin perusteltua.

Esimerkeissä (22b) ja (23b) kääntäjä on käyttänyt lähdetekstin sanaa alemmaa käsitettä eli hyponyymiä.

(22a) laite

(22b) агрегат

Esimerkki (22b) osoittaa, että kääntäjä on määritellyt tarkemmin, millaista *laitetta* tarkoitetaan ja käyttänyt alakäsitettä '**koneikko**'.

(23a) laite

(23b) тепловой стол

Tässä yhteydessä *laitteella* on tarkoitettu '**lämpöpöytä**'.

Esimerkki (24b) osoittaa, kuinka kääntäjä on tuonut tekstin lähelle käyttäjää.

(24a) Painike näyttää tuoteanturin lämpötilan.

(24b) Кнопка контроля температуры продукта.

Keittiön emännälle tai kokille ruoan lämpötilan tietäminen on tärkeää. Suomenkielinen lähdeteksti kuulostaa käännökseen verrattuna tekniseltä ja kankealta.

5.2.5 Erot lähde- ja kohdetekstien numeroissa sekä asiavirheet

Lähde- ja kohdetekstejä verrattaessa havaittiin eroja ja virheitä. Esimerkeissä (25) ja (26) olevat lähde- ja kohdetekstin erilaiset luvut havaittaisiin automaattisesti, jos käytettäisiin tietokoneavusteiseen kääntämiseen tarkoitettuja laadunvarmistustyökaluja.

DHMC:n suomenkielisessä ja venäjänkielisessä käyttöohjeessa on eroja muutamissa luvuissa. Kannattaisi tarkistaa, kummassa ne ovat oikein.

(25a) Käyttöympäristön lämpötilan on oltava välillä +15°C...+32°C

- (25b) Температура окружающей среды в момент использования оборудования рекомендуется в пределах +5 до +25 °C.

Venäjänkielisen käyttöohjeen mukaan DHMC:n käyttölämpötilan pitäisi olla '**+5:n ja +25 °C:n välillä**'. Sekä suomenkielisessä että venäjänkielisessä lauseessa ääriarvot on kirjoitettu oikeinkirjoitussääntöjen vastaisesti ja suomenkielisen lauseen lopusta puuttuu piste. Ääriarvojen oikeinkirjoitusta käsitellään tässä työssä luvussa 5.3.2 Tekstin ulkoasun kirjoittajasidonnaiset elementit.

DHMC:n kohdissa Lämpötilan säätö sekä Kosteustason säätö sanotaan seuraavasti:

- (26a) ...tai odota 30 sekuntia...
(26b) ...либо выждите 10 секунд...

Venäjänkielisen käyttöohjeen mukaan täytyy odottaa '**10 sekuntia**'.

DHMC:n tuotelämpötila-anturin käyttöön liittyen kerrotaan seuraavasti:

- (27a) Tuotelämpötila näkyy näytössä 5 sekuntia, jonka jälkeen laite palaa takaisin normaalitilaan.
(27b) Температура продукта будет показана в течение 45 секунд, после чего система вернется в рабочее состояние.

Lähdetekstissä aika on *5 sekuntia*, mutta käänöksessä se on '**45 sekuntia**'.

Edellä kuvattujen numerovirheiden lisäksi voidaan havaita, että DL:n venäjänkielisen version pohjana on käytetty CL:n käyttöohjetta, onhan suuri osa tekstistä samaa. DL:n käyttöohjeeseen on jäänyt seuraava lause:

- (28) Холодильное оборудование Cold Line предназначено для холодного хранения охлажденных продуктов.

Cold Line -tekstin tilalle olisi kääntäjän pitänyt muuttaa **Display Line**.

Uudessa DHMC:n käyttöohjeessa kerrotaan seuraavasti:

- (29a) Jos kisko on asennettu oikein, se ei irtoa ylös nostettaessa.
(29b) Если направляющая установлена неправильно, она не снимается при поднятии.

Käännöksessä on asiavirhe, koska siinä sanotaan, että '**jos kisko on asennettu väärin, se ei irtoa ylös nostettaessa**'.

Suomenkielisessä DL:n käyttöohjeessa on mielestäni aika huvittavan näköinen virhe, joka ei ehkä hymyilytä käyttöohjeen lukijaa, jolla on kiire.

(30) Puhdistusohjeet löydät sivulta X.

Seuraavaan versioon kannattaisi laittaa X:n tilalle sivunnumero. Venäjänkielisessä käyttöohjeessa sivunnumero on mainittu.

Seuraavassa kappaleessa käsitellään lähdetekstin asettelun ja oikeinkirjoituksen vaikutusta käännökseen.

5.3 Lähdetekstin ulkoasun vaikutus käännökseen

Teknisessä viestinnässä pyritään tekemään käyttäjäystävällisiä dokumentteja. Esimerkiksi Carlinerin informaatio suunnittelun mallin mukaan suunnittelussa on huomioitava kolme tasoa: fyysinen, kognitiivinen ja tunteiden taso. Lukijoita autetaan löytämään tarvittava tieto, ymmärtämään se ja heitä motivoidaan toimimaan. (Carliner 2000, *Technical Communication* 47:4, 561–576).

Kääntäjän pitäisi tuntea typografiaa. Typografisen peruskompetenssin avulla kääntäjä pystyy tunnistamaan lähdetekstin ulkoasun kulttuuri- ja kirjoittajasidonnaiset elementit. Hän pystyy myös huolehtimaan siitä, että tuote vastaa kohdekulttuurissa kyseiseen tekstilajiin kohdistuvia tavanomaisia laatuvaatimuksia. (Schopp 2001: 271).

Seuraavaksi käsitellään käyttöohjeissa havaittuja tekstin typografiaan liittyviä kulttuurisia ongelmakohtia sekä oikeinkirjoitukseen liittyviä seikkoja.

5.3.1 Tekstin ulkoasun kulttuurisidonnaiset elementit

Lainausmerkkien käyttö ei ole kaikissa kielissä samanlaista. Suomenkielisessä tekstissä kuuluu käyttää samanmuotoista lainausmerkkiä lainauksen alussa ja lopussa

(Itkonen 2000: 24). Lainausmerkkivaihtoehtoja on kaksi: ”sana” tai »sana». Lebedevin mukaan venäjän kielessä kuuluu käyttää seuraavanlaisia lainausmerkkejä: «слово» ja „слово“, tosin kirjoituskoneella ja tietokoneella kirjoitettaessa voidaan käyttää myös seuraavanlaisia lainausmerkkejä: "слово" tai 'слово' (Lebedev 2004, § 104). Lebedev toteaa myös, että englantilainen tapa käyttää lainausmerkkejä on “word” ja ‘word’.

Tämän tutkimuksen kohteena olevissa käyttöohjeissa ei ole kiinnitetty huomiota lainausmerkkien muotoon. Käyttöohjeissa lainausmerkkejä on käytetty ilmaisemaan sitä, mikä koodi näytöllä näkyy. HL:n suomenkielisessä ja venäjänkielisessä sekä DL:n venäjänkielisessä käyttöohjeessa on käytetty suomalaisia lainausmerkkejä, esimerkiksi ”PI” ja ”Lo”. Venäjänkielisissä CL:n ja BL:n käyttöohjeissa on käytetty sekä venäläisiä että suomalaisia lainausmerkkejä, esimerkiksi «Lo», «Hi», ”rST” ja ”HA”. Porkan uusissa suomenkielisissä DHMC:n ja CL:n käyttöohjeissa on käytetty englantilaisia lainausmerkkejä. Samat englantilaiset lainausmerkit on kopioitu venäjänkieliseen DHMC:n käyttöohjeeseen, esimerkiksi “OFF” ja “rST”. Yhdessä käyttöohjeessa pitäisi käyttää vain yhden kielen mukaisia lainausmerkkejä ja mielestäni nimenomaan kohdekulttuurin mukaisia lainausmerkkejä, etteivät ne lukijasta tunnu omituisilta. Lainausmerkeissä kääntäjän olisi kannattanut noudattaa kohdekulttuurin mukaista käytäntöä sillä perusteella, että hän on tehnyt tekstiin pragmaattisia muutoksia, esimerkiksi jättänyt pois SER-jätteen hävittämistä koskevan kappaleen.

Luetelmaviivojen ulkoasussa voi olla kielikohtaisia eroja. Uusi kieliopas (Itkonen 2000: 21) neuvoo, että suomessa ajatusviivaa käytetään allekkaisina ns. luettelma-viivoina osoittamassa uuden kohdan alkamista. Ajatusviivoja on kaksi eri pituista ja suomen kielessä voidaan käyttää kumpaa tahansa kaikkiin ajatusviivan tehtäviin. Tärkeintä on, että ajatusviivan ero yhdysmerkkiin on selvä. (Itkonen 2000: 21). Venäjän kielessä on tärkeä erottaa kolme eri pituista viivaa: yhdysmerkki (дефис), miinus (минус) ja ajatusviiva (тире) (Lebedev 2003, § 97). Venäjän kielessäkin ajatusviivaa käytetään luettelma-viivoina, mutta oleellinen ero suomen kieleen verrattuna on se, että venäjässä ajatusviivana käytetään ainoastaan pitkää ajatusviivaa. (Miltšin & Tšeltsova 2003: 2.2.2). Myös luotelman välimerkkien käytössä on kielikohtaisia eroja, mutta niitä ei käsitellä tässä työssä.

Suomalaisten HL:n ja DL:n käyttöohjeiden luetteloista puuttuvat lukemista selkeyttävät luettelaviivat. Venäjänkielisissä CL:n, BL:n, DL:n, HL:n käyttöohjeissa on käytetty samanlaista luettelon asettelua kuin suomenkielisissä käyttöohjeissa eli luettelaviivoja ei ole. Uusiin suomenkielisiin CL:n ja DHMC:n käyttöohjeisiin on lisätty lukemista helpottavat viivat, mutta niihin on lisätty virheellisesti yhdysmerkki eikä ajatusviivaa. Lisäksi viivan perästä puuttuu välilyönti. Näyttää aivan siltä kuin kyseessä olisi yhdysana, jonka alkuosa on jätetty pois. DHMC:n venäjänkielisessä käyttöohjeessa on käytetty samaa virheellistä asettelua kuin suomenkielisessä lähdetekstissä.

Puhelinnumeroita ei kaikissa kielissä ryhmitellä samalla tavoin. Itkosen (2000: 35–36) mukaan puhelinnumeroiden ryhmittelyssä voi Suomessa noudattaa vakiintunutta käytäntöä, jonka mukaan numerot ryhmitellään yleensä kolmen tai neljän numeron ryhmiin. Hyvin pitkät numerosarjat (esimerkiksi niin sanotut valtakunnalliset yrityspuhelinnumerot) voidaan myös ryhmitellä tilanteen mukaan. Tavallinen suuntanumero kirjoitetaan sulkuihin, esimerkiksi (017) 266 2526. Numeroon kiinteästi kuuluvat pakolliset suunta- ja tunnusnumerot, kuten matkapuhelinten suuntanumerot, kirjoitetaan omaksi ryhmäkseen, joka erotetaan välilyönnillä, esimerkiksi 044 766 2500. (Itkonen 2000: 35–36). Esimerkeissä on käytetty käyttöohjeissa esiintyviä puhelinnumeroita. Venäjällä puhelinnumerot on tapana jaotella kahden numeron sarjoihin oikealta vasemmalle. Kahden numeron sarjat erotetaan yhdysmerkillä tai välilyönnillä. Jos ensimmäiseksi jää yksi numero, sen saa liittää seuraavien kahden numeron kanssa samaan ryhmään. (Miltšin & Tšeltsova 2003: 6.1.6). Käytännössä en ole nähnyt venäläisissä puhelinnumeroissa yhtä numeroa erotettuna omaksi ryhmäkseen, vaan jos numeroita on kolme, ne on aina liitetty samaan ryhmään. Muut lisänumerot, esimerkiksi kaupungin tai maan suuntanumero, kirjoitetaan omiksi ryhmikseen ja ne voidaan erottaa yhdysmerkillä tai laittaa sulkeisiin.

Suomenkielisessä DL:n käyttöohjeessa on puhelinnumero +358 3 5520 600. Venäjänkielisissä CL:n, BL:n, DL:n ja HL:n käyttöohjeissa on sama puhelinnumero. Mielestäni suomenkielisessä käyttöohjeessa ei tarvitsisi olla Suomen maannumeroa +358, vaan alussa saisi olla suuntanumero suluissa (03). Kaikki keittiöhenkilökuntaan kuuluvat, jotka lukevat käyttöohjetta, eivät välttämättä tiedä, että suuntanumerosta on otettu nolla pois. Venäjänkielisissä käyttöohjeissa on hyvä, että niissä on Suomen maannumero.

Numeroiden ryhmittelyssä ei ole toimittu kohdekulttuurin sääntöjen mukaisesti, vaan on käytetty suomalaista ryhmittelyä. DHMC:n suomenkielisessä käyttöohjeessa on puhelinnumero +358 (0)20 5555 12 ja venäjänkielisessä +358 (0)3 5520 600. DHMC:n suomenkielinen käyttöohje ei itse asiassa ole pelkästään suomenkielinen, vaan siinä on käyttöohjeet myös ruotsiksi ja englanniksi. Mielestäni on hyvä, että nolla on otettu mukaan. Ulkomailta soittaessa sitä ei tarvita, mutta Suomesta soittaessa tarvitaan. Uusia suomenkielisiä DHMC:n ja CL:n käyttöohjeita laadittaessa ei ilmeisesti ole ajateltu lainkaan numeroiden ryhmittelyä. Puhelinnumeroiden ulkoasu näyttää aika sekavalta, kun yksi puhelinnumero on ilmaistu maakoodin kanssa +358 (0)20 5555 12, toinen ilman sitä 020 5555 11, kolmas ilman loppunumeron ryhmittelyä 020 555514, neljäs eli matkapuhelinnumero yhdellä tavalla jaoteltuna 044 766 2500, viides eli matkapuhelinnumero toisella tavalla ryhmiteltynä 040 8382 152 jne. Venäjänkielisten käyttöohjeiden tekstit ovat muuten venäjää, mutta yhteystiedoissa on englanninkieliset lyhenteet *Tel.* ja *Fax*. Yhteystiedoissa voisi lukea venäjäksi Тел. ja Факс, jos halutaan tehdä yhteystiedot mahdollisimman tutun oloiseksi venäläiselle lukijalle.

Edellä käsiteltiin käyttöohjeiden ulkoasuun liittyviä elementtejä, joiden tavanomainen käyttö lähde- ja kohdekulttuurissa eli Suomessa ja Venäjällä on erilaista, ja jotka kääntäjän pitäisi huomioida käännöstä tehdessään. Seuraavaksi tarkastellaan sellaisia tekstin ulkoasuun liittyviä elementtejä, joista kääntäjän olisi syytä ymmärtää, milloin kyseessä on lähdekielen ja -kulttuurin mukainen kirjoitustapa ja milloin kirjoittajasta riippuva tekijä, esimerkiksi erikoinen tai virheellinen kirjoitusasu.

5.3.2 *Tekstin ulkoasun kirjoittajasidonnaiset elementit*

Lukijalle syntyvästä ensivaikutelmasta kerrottiin jo tämän työn kappaleissa 5.1.1 ja 5.1.2. Sekä suomenkielisistä että venäjänkielisistä käyttöohjeista tulee lukijalle hyvin samankaltainen mielikuva. Siinä mielessä kääntäjä on onnistunut säilyttämään lähde-tekstin huolettoman suhtautumisen oikeinkirjoitukseen.

Ajan keston ilmauksista puuttui yhdenmukaisuus. Perussääntö suomen kielessä on se, että numerot kirjoitetaan erilleen lyhenteistä, symboleista ja kirjaimista. Sekunnin tunnus on *s* ilman pistettä. (Itkonen 2000: 30). Suomessa on käytössä kansainvälinen

mittayksikköjärjestelmä eli SI-järjestelmä. Sen kirjoitussäännön mukaan suureen ja mittayksikön perään ei tule pistettä ellei tunnus lopeta virkettä (SI-opas 2001: 10). Näin on venäjän kielessäkin, jossa myös on käytössä kansainvälinen SI-järjestelmä. Venäjän kielessäkään ei mittayksiköiden perässä käytetä pistettä. Numero ja mittayksikkö erotetaan toisistaan välilyönnillä. Sekunnin lyhenne on venäjässä *c* ilman pistettä. (GOST 8.417—2002). Suositus on siis käyttää venäjänkielisessä tekstissä SI-järjestelmän mukaista kyrillisiin kirjaimin kirjoitettua lyhennettä, ja näin tehdäänkin tieteellisissä teksteissä. Arkipäivän teksteissä käytetään lyhennettä *сек*. Mielestäni sana sekunti (секунда) on selvin, kun se kirjoitetaan. Oikein kirjoitettuja ja helposti luettavia ovat esimerkiksi *3 sekuntia* ja *в течение 45 секунд*. Tilankäytön vuoksi ei näissä käyttöohjeissa ole perusteltua käyttää lyhennettä. Jos lukemista halutaan nopeuttaa, niin siinä tapauksessa virallista lyhennettä olisi käytettävä kaikkialla käyttöohjeissa. Sekavan käytön lisäksi virheellisesti on kirjoitettu esimerkiksi *5s kuluessa* ja *3 s. ajan*. DHMC:n venäjänkielisessä käyttöohjeessa on sana *секунда* 'sekunti' lähes kaikissa tapauksissa kirjoitettu sanana, kahta kertaa lukuun ottamatta. Muissa venäjänkielisissä käyttöohjeissa on käytetty lyhennettä. Yhden kerran lukee keskellä lausetta *через 5 с.* ja muuten on käytetty lyhennettä *сек*.

Sivun lyhenne suomen kielessä on *s.* eli s-kirjain, jonka perään tulee piste. Venäjän kielen Internet-sivuilla osoitteessa www.gramota.ru neuvotaan, että lyhenne *стр.* 'страница' on sivun lyhenne venäjän kielessä. Miltšin ja Tšeltsova (2003: 4.4.4) huomauttavat kuitenkin, että aiemmin venäjän kielessä käytettiin sanasta sivu lyhennettä *стр.*, mutta nykyisin suositellaan käytettävän lyhennettä *с.*, koska se on GOST 7.12—93:n mukainen oikeinkirjoitussääntö ja kahden eri lyhenteen käyttö rikkoo yhdenmukaisuusperiaatetta vastaan. Esimerkiksi DHMC:n venäjänkielisessä käyttöohjeessa on kirjoitettu sekä *на стр. 6* ja *на странице 7*. Tällainen lyhennettyjen ja lyhentämättömien sanojen sekava käyttö antaa huolimattoman kuvan.

Prosentit ilmaistaan suomen ja venäjän kielessä samalla tavalla. Suomen kielessä symboli *%* 'prosentti(a)' rinnastuu oikeinkirjoituksessa lyhenteisiin (Itkonen 2000: 31). Venäjän kieliopin mukaan luvun ja *%*-merkin väliin kuuluu välilyönti (Miltšin & Tšeltsova 2003: 6.1.8). Oikeinkirjoitussäännön mukaisesti on suomalaisissa käyttöohjeissa kirjoitettu ainoastaan yksi prosenttiluku: *0 %:iin*. Kaikista muista puuttuu

välilyönti. Venäjänkielisissä käyttöohjeissa kaikki prosenttiluvut on kirjoitettu edellä mainitun oikeinkirjoitussäännön vastaisesti. Pitäisi kirjoittaa siis esimerkiksi 50 %.

Lämpötilailmaukset pitäisi kirjoittaa samalla tavalla suomenkielisissä ja venäjänkielisissä käyttöohjeissa. Suomen kielessä numeron jälkeen tulee välilyönti ennen asteen symbolia, jos asteen symboliin liittyy asteikon lyhenne (Itkonen 2000: 30). Venäjän oikeinkirjoitussäännön mukaan lämpötilailmaukseen, jossa on asteen symboli ja asteikon lyhenne, kuuluu välilyönti (Miltšin & Tšeltsova 2003: 6.1.8). Oikein on kirjoitettu esimerkiksi +90 °C. Yleensä välilyönti puuttuu sekä suomen- että venäjänkielisistä käyttöohjeista. Porkan uudessa DHMC:n käyttöohjeessa on lämpötilailmaus 65 C° ja taulukon otsikossa lukee LÄMPÖTILA C°. Lyhenteessä asteen merkki kirjoitetaan ensin, vaikka se voidaan suomeksi lukea kahdella tavalla. Esimerkiksi lämpötila 65 °C voidaan lukea joko kuusikymmentäviisi astetta Celsiusta tai kuusikymmentäviisi celsiusastetta. Eräässä lauseessa haluttiin puhua vedestä, jonka lämpötilan pitää olla 65 °C. Tekstissä luki kahteen kertaan asteet: ensin symbolina (ilman välilyöntiä) ja sitten vielä sanallisesti *noin +65°C asteista vettä*.

Ääriarvojen merkitsemisessä ei ole onnistuttu. Kuten jo kappaleessa 5.3.1 Tekstin ulkoasun kulttuurisidonnaiset elementit todettiin, suomen kielessä ajatusviivoja on kaksi eri pituista ja niistä kumpaa tahansa voidaan käyttää kaikkiin ajatusviivan tehtäviin. Ajatusviivaa käytetään ääriarvoja osoittavien numeroiden välissä (Itkonen 2000: 21–22). Venäjän oikeinkirjoitussääntöjen mukaan ääriarvojen merkitsemiseen on neljä tapaa: 1) kolme pistettä, 2) pitkä ajatusviiva, 3) merkki ÷ ja 4) prepositio *от* ennen ensimmäistä lukua ja prepositio *до* ennen toista lukua. Teknisissä ja tieteellisissä julkaisuissa käytetään yleensä kolmea pistettä. Teknisissä teksteissä voidaan käyttää myös merkkiä ÷. Pitkää ajatusviivaa ja prepositioilmausta käytetään humanistisen alan teksteissä sekä popularisoiduissa teksteissä. (Miltšin & Tšeltsova 2003: 6.1.5). Seuraavissa suomenkielisissä ääriarvoilmauksissa täytyy siis käyttää ajatusviivaa eikä yhdysmerkkiä: 5–10 cm ja 28–32 cm. Venäjänkielisessä tekstissä pitää Miltšin ja Tšeltsovan mukaan käyttää pitkää ajatusviivaa 5—10 cm ja 28—32 cm. DHMC:n käyttöohjeessa sivulla 7 on kaksi saraketta ääriarvoilmauksia, ja niissä on virheellisesti käytetty yhdysmerkkiä. Huolimattomuuden vaikutelmaa lisää se, että kyseisessä taulukossa viiden luvun perässä on jostain syystä piste ja osa luvuista on korjattu

vetämällä viiva niiden yli. Käännöksiin luvut ja merkit on kopioitu lähes sellaisenaan. Itkonen (2000: 39) toteaa, että ajatusviivan sijasta on ääriarvojen merkitsemiseen teknisissä ja luonnontieteellisissä esityksissä ruvettu käyttämään kolmea pistettä, tarkoituksena välttää sekaannus miinusmerkkiin: ”15...30°:n lämmössä”, mutta tämä tapa ei kuulu yleiskieleen. Lisäksi Itkonen huomauttaa, että ”välisyttä” ei pitäisi ilmaista kaksin kerroin: ajatusviivalla ja sanallisesti. Kaikissa tutkimuksen kohteena olevissa käyttöohjeissa kerrotaan, mikä on suositeltava käyttöympäristön lämpötila. Virheellisesti on kirjoitettu *on oltava välillä +5°C...+25°C*. Tässä ”välisyys” on ilmaistu kaksin kerroin, ensimmäisen luvun yhteydessä on turhaan mainittu °C ja numeron 25 jälkeen pitäisi olla välilyönti. Ilmaus voitaisiin kirjoittaa auki esimerkiksi muotoon *on oltava +5:n ja +25 °C:n välillä*. Toisaalta käyttöohjetta voidaan pitää teknisenä esityksenä, joten saman voisi ilmaista seuraavasti: *on oltava +5...+25 °C*. Jälkimmäinen on mielestäni erittäin selkeä. Venäjänkielisessä versiossa voitaisiin käyttää ilmausta *om +5 до +25 °C* tai samaa ilmausta kuin suomenkielisessäkin eli *+5...+25 °C*.

Sähköjännitteen, värähdystaajuuden ja sähkövirran voimakkuuden yksiköt on suomenkielisissä käyttöohjeissa kirjoitettu oikein *230 V, 50 Hz ja 10 A*. Jostain syystä venäjänkielisistä versioista on poistettu välilyönti ampeerin tunnuksen edestä. Tunnukset on kuitenkin muutettu oikein venäläisiksi. Kuten jo sekunneista puhuttaessa todettiin, numero ja mittayksikkö erotetaan venäjän kielessä toisistaan välilyönnillä (GOST 8.417—2002). Tekstissä ovat siis oikein *230 В* ja *50 Гц*, mutta ampeerit pitäisi korjata muotoon *10 А* ja *16 А*.

SI-järjestelmää kannattaa mielestäni noudattaa, sillä sen avulla saadaan vähennettyä tekstin sekavuutta. Venäjällä on yritetty saada ihmisiä käyttämään standardin mukaisia lyhenteitä ja kirjoitusasua, mutta siinä oikein onnistumatta.

5.4 Yrityksen asettamat vaatimukset käyttöohjeiden ja kääntämisen laadulle

Teknisen viestijän ja kääntäjän kompetenssin lisäksi käyttöohjeen ja käännöksen laatuun vaikuttavat käytettävissä oleva aika ja raha. Jokaisen projektin alussa pitäisikin tilannekohtaisesti käydä läpi resurssit ja haluttu tavoitetila, jotta päästään

mahdollisimman lähelle haluttua laatua. Laatutavoite on siis määriteltävä, jotta siihen voidaan pyrkiä ja sen saavuttamista voidaan mitata.

5.4.1 Laatuksikirja

Silloin kun Skycold Oy:n käyttöohjeet laadittiin, yrityksessä ei ollut käytössä laatu-järjestelmää. Nykyisin koko Porkka Skycold -organisaatio noudattaa kansainvälistä ISO 9001 -laatu-järjestelmää (Kekäläinen 2007). Uusissa suomenkielisissä käyttöohjeissa on Porkan logo ja Porkka Finland Oy:n yhteystiedot, joten mielestäni on perusteltua verrata käyttöohjeita Porkka Finlandin laatuksikirjaan ja tutkia, löytyykö sieltä käyttöohjeita koskevat laatuvaatimukset.

Porkka Finland Oy:llä on käytössä Lloyd's Register Quality Assurance Ltd:n (LRQA:n) sertifioima laatu-järjestelmä. Laatuksikirjassa todetaan, että tuotekehitysprojekteista päättävät markkinointi, tuoteryhmävastaava ja pääsuunnittelija yhdessä. Käyttöohjeiden laatiminen kuuluu tuotesuunnittelijalle ja tuotepäällikölle. Alkusuunnittelukatselmuksessa määritellään vaatimukset ja käydään läpi tuotteesta laadittavat dokumentit. Välisuunnittelukatselmuksessa tarkistetaan, mikä on tilanne. Loppusuunnittelukatselmuksessa käydään läpi lopulliset dokumentit ja tarkistetaan, että suunniteltu tuote täyttää sille suunnittelun alkuvaiheessa määritellyt vaatimukset. Laatuksikirjan mukaan tuotteen on vastattava käyttäjien tarpeita, oltava asetusten ja määräysten mukainen ja suunnittelutyön on edettävä laaditun aikataulun mukaisesti. Lisäksi todetaan, että tuotteen on täytettävä sille suunnittelun alkuvaiheessa määritellyt vaatimukset. (Laatuksikirja 2004: 4.1 B). Käyttöohjeiden kääntämistä ei ole mainittu lainkaan.

Asetusten- ja määräystenmukaisuus on selkeä laatumittari. Aika on myös mitattavissa oleva tekijä. Mikäli suunnittelun alkuvaiheessa on määritelty konkreettisesti, millaisia tarpeita käyttäjällä on ja miten uusi tuote ne tyydyttää, voidaan niiden tavoitteiden saavuttamista ja laatua mitata. Tällaisenaan ilmaus ”on vastattava käyttäjien tarpeita” on hyvin ympäröityä ja eri ihmiset ymmärtävät sen eri tavoin. Selkeät laadun mittarit, jotka laatuksikirjassa siis mainitaan käyttöohjeita koskien, ovat viranomaisten laatimat asetukset ja määräykset sekä suunniteltu aikataulu.

Laatukäsikirjan myyntiä ja markkinointia koskevissa toimintaohjeissa on markkinointiviestinnän yleisohje. Siinä sanotaan muun muassa, että kaikilla markkinointiviestintätoimenpiteillä pyritään ylläpitämään ja vahvistamaan Porkka Finlandin tuotemerkkien tunnettuutta ja imagoa sekä tuomaan esiin yhtiön toiminnan korkealaatuisuutta. Markkinointiviestintätoimenpiteiden, esimerkiksi www-sivustojen, on oltava Huurre Groupin graafisen ohjeiston mukaisia. (Laatukäsikirja 2004: 3.6 B). Käyttöohjeet ovat osa yrityksen ulkoista viestintää, joten mielestäni niihin pitäisi soveltaa yrityksen markkinointiviestinnän yleisohjetta. Tosin laatukäsikirjan tuotesuunnittelua koskevissa ohjeissa ei lainkaan viitata Huurre Groupin graafisen ohjeiston noudattamiseen.

Markkinointitoimenpiteiden tavoitteet ja tulosten mittaamenetelmät laaditaan tapauskohtaisesti (Laatukäsikirja 2004: 3.6 B). Ainoa laatukäsikirjassa mainittu myyntiä ja markkinointia koskeva selkeä laadun mittari on Huurre Groupin graafinen ohjeisto, joten sitä tarkastellaan seuraavaksi.

5.4.2 Graafinen ohjeisto

Huurre Groupin graafinen ohjeisto on otettu käyttöön toukokuussa 2006. Saman vuoden elokuussa Skycold Oy:ssä otettiin käyttöön konsernin yhteistä linjaa noudattava graafinen ohjeisto. Graafisessa ohjeistossa määritellään Huurre Groupiin kuuluvien yritysten visuaalisen imagon perusasiat. Ohjeistossa kerrotaan, että yrityksen imagon luomisessa on tärkeää käyttää yrityksen symboleja johdonmukaisesti kaikessa viestinnässä. Ohjeiden tarkoituksena on helpottaa valittujen periaatteiden käyttöä kaikessa ulkoisessa viestinnässä, esimerkiksi kirjekuorissa, ilmoituksissa, esitteissä, kylteissä ja lipuissa. (Skycold Graphics Manual 8.2006).

Silloin kun venäjänkieliset CL:n, BL:n, DL:n ja HL:n käyttöohjeet sekä suomenkieliset DL:n ja HL:n käyttöohjeet on laadittu, graafisia ohjeita ei vielä ollut käytössä. Käyttöohjeita on kuitenkin päivitetty, ja niistä näkyy pyrkimys graafisen ohjeiston noudattamiseen. Venäjänkielisissä CL:n, BL:n, DL:n ja HL:n käyttöohjeissa on ylätunnisteessa käytetty samanlaista Skycoldin logoa kuin graafisen ohjeiston PowerPoint slide-mallissa (Skycold Graphics Manual 8.2006). Suomenkielisessä HL:n käyttöohjeessa on ylätunnisteessa käytetty graafisen ohjeiston mukaisesti Porkkan logoa. Suomenkielisessä

DL:n käyttöohjeessa on ylätunnisteessa vain vanha logo Arctic. Uusi suomenkielinen CL:n käyttöohje sekä suomenkielinen ja venäjänkielinen DHMC:n käyttöohje on laadittu vuonna 2007, jolloin graafinen ohjeisto on ollut voimassa. Venäjänkielisessä on graafisen ohjeiston mukainen Skycoldin logo ja suomenkielisissä Porkan logo. Pyrkimys graafisen ohjeiston noudattamiseen on nähtävissä, mutta visuaalinen ilme ei ole yhdenmukainen.

Graafisesta ohjeistosta löytyy malleja, kuinka esimerkiksi puhelinnumero kirjoitetaan. Kirjelomakemallin alatunnisteen mukaan se kirjoitetaan *Puh./Tel. +358 (0)20 5555 890*. Saatekirjemallin alatunnisteen mukaan se kirjoitetaan *Tel. +358 20 5555 890*. Saatekirjeessä on teksti sekä suomeksi että englanniksi. Mielestäni saatekirjeen alatunnisteessa ei ole huomioitu suomalaisia lukijoita.

Yrityksessä pyritään siis yhtenäisen ilmeen luomiseen ja tässä on apuna graafinen ohjeisto. Seuraavaksi käsitellään sitä, miten yritys Internet-sivuilla viestii laadustaan.

5.4.3 Ulkoinen viestintä

Profiloinnilla pyritään luomaan yrityksestä halutunlainen mielikuva. Se, mitä yritys kertoo itsestään, on yksi mielikuvaan vaikuttavista tekijöistä. (Juholin 2004: 33–34). Porkka Skycold Groupin johtaja Matti Kekäläinen (2008a) kertoo, että laatujärjestelmää noudattamalla Porkka Skycold Group pyrkii tasaiseen huippulaatuun. Laatujärjestelmän avulla toimintoja kehitetään, jotta johdon asettamat tavoitteet saavutetaan. Laadukkaalla toiminnalla tähdätään ensisijaisesti toiminnan jatkuvuuteen ja yhtiön hyvään kannattavuuteen. Laadun ensisijaisena mittarina pidetään asiakastyytyvyyttä. Laatuvaatimusten toteutumista ja toiminnan kehittymistä seurataan mittareiden ja tunnuslukujen avulla. (Kekäläinen 2008b).

Yritys haluaa antaa mielikuvan laadukkaita tuotteita valmistavasta yrityksestä. Se ei väitä tekevänsä huippulaatua, mutta siihen se omien sanojensa mukaan pyrkii. Onko huippulaatu liioittelua? Mihin verrattuna kyseessä on huippulaatu?

Käyttöohje on osa tuotetta ja käyttöohjeen laatu on osa tuotteen laatua. Viestintä on kokonaisuus, johon vaikuttavat sanat, teot ja visuaalinen ilme. Mielestäni käyttöohjeiden laatu ei vastaa yrityksen sanallista viestiä itsestään. Mutta toisaalta en ole saanut yhtään käyttöohjeisiin liittyvää negatiivista kommenttia venäläisiltä asiakkailta näiden kahden vuoden aikana, jotka olen tässä yrityksessä työskennellyt. Yrityksen ulkoisen viestinnän mukaan laadun ensisijaisena mittarina pidetään asiakas-tyytyväisyyttä, joten ilmeisesti venäläiset asiakkaat ovat saaneet laitteiden mukana riittävän laadukkaat käyttöohjeet.

5.5 Pohdinta

Selkeän ja mielenkiintoisen näköinen käyttöohje houkuttelee lukemaan. Lukija päättää, ryhtyykö hän lukemaan. Lukija myös päättää, miten hän lukee eli lukeeko hän silmäillen vai syventyen. Viestintä on kilpailua, jossa erilaiset viestit kilpailevat ihmisten huomiosta ja ajasta (Alasilta 1999: 29). Informaation suunnittelussa onkin huomioitava kolme tasoa: fyysinen, kognitiivinen ja affektiivinen taso (Carliner 2000, *Technical Communication* 47:4, 561–576). Siksi aluksi tarkasteltiin, millainen ensivaikutelma lukijalle tulee Pallaskylmä Oy:ssä valmistettavien tuotteiden käyttöohjeista.

Havaintoja tehtiin ensin venäjänkielisistä käyttöohjeista, jotta niitä arvioitaisiin nimenomaan kohdekielisinä teksteinä eikä käännöksinä. Tämän jälkeen tutkittiin suomenkielisistä käyttöohjeista saatavaa ensivaikutelmaa. Osoittautui, että venäjäksi käännettyistä käyttöohjeista tuli lukijalle hyvin samanlainen ensivaikutelma kuin suomenkielisistä. Houkuttelevaksi voi sanoa ainoastaan suomenkielistä DHMC:n käyttöohjetta. Se oli värillinen, painettu ja käyttäjäystävällisesti vihkosidottu. DHMC:n venäjänkielinen käyttöohje oli värillinen kopio. Se oli nidottu vain vasemmasta yläkulmasta, ja siksi se levisi selatessa ikävästi viuhkaksi. Muut käyttöohjeet olivat mustavalkoisia kopioita ja nidottu vain vasemmasta yläkulmasta. Ainoastaan suomenkielisessä DHMC:n käyttöohjeessa oli sidonnan suhteen huomioitu selailijan tarpeet.

Teksti viestii siitä, miten lukijoihin suhtaudutaan (Alasilta 2002: 47). Näistä käyttöohjeista näkyi, että asiakkaiden takia ei ollut nähty vaivaa niin paljon, että teksti olisi huoliteltua. Sekä venäjänkielisissä että suomenkielisissä käyttöohjeissa oli paljon

huolimattomuusvirheitä. Kappalejakoon ei ollut kiinnitetty huomiota, tekstissä oli kirjoitusvirheitä ja yleisilme oli viimeistelemätön. Käyttöohje voisi viestiä asiakkaiden arvostuksesta, mutta sellaista tunnetta mustavalkoinen kopioitu käyttöohje ei ainakaan minussa herättänyt.

Toisaalta havaittiin, että asiakasnäkökulmaa on yrityksessä huomioitu, sillä Porkka Skycold Groupissa on menossa käyttöohjeiden uudistamisprosessi. Helmikuussa käytössä oli jo muutamia uusia käyttöohjeita vanhojen lisäksi. Tämän vuoksi tutkittavissa käyttöohjeissa oli ulkoasullisia eroja. Organisaatiossakin on tapahtunut uudistuksia. Pallaskylmä Oy valmistaa aiemmin Skycold Oy:n valmistamat tuotteet buffetkalusteita lukuun ottamatta. Tapahtuneiden muutosten vuoksi ja siksi, että kaikkia käyttöohjeita ei ollut vielä päivitetty ajan tasalle, yhteystiedoissa ja tuotemerkeissä oli kirjavuutta.

Tämän tutkimuksen idea syntyi venäjänkielisen käyttöohjeen huolimattoman ulkoasun luomasta epäilyksestä, välittääkö käyttöohjeen käännös lähdetekstin sisällön oikein ja tarkasti. Yleensä lukijat olettavat, jos tietävät lukevansa käännöstä, että se ilmaisee lähdetekstin kirjoittajan ajatuksen (Nord 1991, *Target* 3:1, 91–109). Kääntäjä saattaa kuitenkin tehdä (joko tietoisesti tai tiedostamattaan) tekstiin sellaisia muutoksia, joilla on vaikutusta merkityksen välittymiseen. Tässä tutkimuksessa keskityttiin tarkastelemaan kääntäjän tekemiä semanttisia muutoksia, joille ei löydy perusteita lähde- ja kohdekulttuurin eroista, ja sitä, millainen vaikutus niillä on tekstiin.

Kääntäjän tekemien semanttisten muutosten ryhmittelyn lähtöajatuksena käytettiin Ingon (1990: 293–294) luettelemia seikkoja, joihin ainakin on kiinnitettävä huomiota, jotta käännöksen semanttinen arviointi olisi riittävän monipuolinen. Niitä ovat lisäykset, poisjätöt, merkitysvivahteet, epätarkkuudet ja suoranaiset virheet. Poisjättöjä on kahdenlaisia: semanttisia poisjättöjä, jolloin olennainen semanttinen komponentti poistetaan, ja implisiittistämistä, jolloin lähdetekstissä selvin sanoin ilmaistun merkityksaineuksen annetaan itsestään selvänä käydä ilmi pelkästä tekstiyhteydestä. Lisäyksiä on myös kahta tyyppiä: semanttisia lisäyksiä, jolloin tekstiin lisätään jokin olennainen merkityskomponentti, ja eksplisiittistämistä eli asian ilmaisemista lähdetekstiä selväsanaisemmin. (Ingo 1990: 293–294).

Tässä tutkimuksessa kääntäjän tekemät muutokset ryhmiteltiin semanttisiin poisjättöihin, semanttisiin lisäyksiin, implisiittistämiseen ja eksplisiittistämiseen. Näiden lisäksi omaksi ryhmäkseen otettiin erot lähde- ja kohdetekstien numeroissa ja asiavirheet. Merkitysvivahteet ja epätarkkuudet voitaisiin ottaa omiksi ryhmikseen, mutta koska havaitut merkitysvivahteet olivat myös implisiittistämistä tai eksplisiittistämistä, ne jaoteltiin implisiittistämisen- ja eksplisiittistämisenryhmiin.

Semanttisia poisjättöjä havaittiin eniten. Kääntäjän tekemän semanttisen poisjätön vuoksi esimerkiksi kuvan ja sanan liitto särkyi. Käyttöohjeissa vetolaatikoiden irrotus kerrottiin sekä sanallisesti että kuvallisesti. Venäjänkielisen käyttöohjeen kääntäjä oli jättänyt tekstistä C-kohdan kokonaan pois, vaikka kuvassa oli kirjain C. Kuvat ja sanat elävät rinnakkain ja vaikuttavat toisiinsa, joten kääntäjän teksti on paitsi verbaalinen myös visuaalinen kokonaisuus (Oittinen 2001: 176).

Kääntäjä oli jättänyt käyttöohjeen käännöksestä pois varoituksen palovammoista. Mielestäni varoitusta ei olisi saanut poistaa. Kääntäjän pitäisi muistaa, että hänelle syntyy palvelusopimusta solmiessaan yleinen huolellisuus- ja selonottovelvollisuus, jota viime kädessä arvioidaan tuomioistuimessa (Susiluoto 1997: 136). Tuotteen dokumentaatiosta vastaavien tahojen täytyy varmistaa, että dokumentaatio täyttää kaikki laadulliset ja lain asettamat vaatimukset (TCeuropa SecureDoc 2004: 4).

Kääntäjä oli jättänyt pois muutaman perustelun. Perusteluilla kuitenkin saataisiin tekstin asioiden väliset suhteet ilmenemään selvemmin (Iisa & Kankaanpää & Piehl 1997: 418). Huolimaton vaikutelma tuli siitä, että DHMC:n käyttöohjeen koko sivun taulukosta oli poistettu teksti neljältä riviltä, mutta tyhjiä rivejä ei ollut poistettu. Poisjätöt ovat tuloksen kannalta yleensä kohtalokkaampia semanttisia muutoksia kuin lisäykset, sillä ne köyhdyttävät tekstiä ja saattavat vaikuttaa häiritsevästi sanoman perille menoon (Ingo 1990: 294). Semanttiset poistot eivät olleet laitteen käyttäjän kannalta pelkästään negatiivisia, vaan esimerkiksi vanha tai virheellinen tieto oli käännettäessä jätetty pois ja toistoa oli vähennetty.

Semanttisilla lisäyksillä oli se vaikutus, että teksti ei lisäyksen jälkeen tuntunut luontevalta. Kääntäjä oli esimerkiksi lisännyt kappaleen alkuun lauseen, mutta sen paikka tuntui oudolta, koska muissa kappaleissa perustelut tai neuvot tulivat vasta myöhemmin.

Semanttisen lisäyksen vuoksi erään luettelon järjestys muuttui epäloogiseksi ja toisessa käyttöohjeessa luetelmaan lisätty osa ei luontevasti liittynyt johdantolauseeseen. Kääntäjä oli myös lisännyt lauseen, jonka vuoksi käyttöohjeeseen tuli eri kertojan ääni. Lisätyssä lauseessa puhuttiin *meistä* kun taas muissa kohdissa *valmistajasta*. Kääntäjä oli tehnyt myös muutamia laitteen käyttäjän kannalta hyödyllisiä lisäyksiä.

Kääntäjä antoi joissakin tapauksissa asian ilmetä tekstiyhteydestä (tai kuvan ja tekstin muodostamasta kokonaisuudesta) tai käytti lähdekielisen sanan yläkäsitettä. Joissakin tapauksissa hän ilmaisi asian lähdetekstiä selväsanaisemmin, esimerkiksi kuvailemalla tarkemmin tai käyttämällä alakäsitettä.

Venäjänkielisiä ja suomenkielisiä käyttöohjeita vertailtaessa havaittiin lähdetekstin ja käännöksen välillä muutamia eroja numeroissa. Kannattaisi tarkistaa, kummassa numerot ovat oikein ja korjata virheelliset tiedot mahdollisimman pian.

Käyttöohjeiden kääntämiselle on yleensä tyypillistä samafunktioisuus (Reiss & Vermeer 1986: 122). Erityisesti imitoivassa transferissa teksti täytyy kääntää fideliteettiehdon mukaisesti eli ”käännöksen on noudatettava lähdetekstiä sisältönsä ja muotonsa puolesta kaikilla tasoilla.” (Reiss & Vermeer 1986: 65). Skoposteorian mukaan tärkein määräävä tekijä käännöstä tehtäessä on käännöksen tarkoitus. Edellä esiteltyjen kääntäjän tekemien semanttisten muutosten vuoksi voidaan todeta, että näiden käyttöohjeiden kääntämisessä ei ole noudatettu fideliteettiehtoa.

Tutkimus osoitti, että lähdetekstin laadulla on suuri merkitys. Kuten jo ensivaikutelmasta ilmeni näiden käyttöohjeiden kääntäjä on ollut uskollinen lähdetekstin kirjoittajan huolettomalle suhtautumiselle oikeinkirjoitussääntöihin. Käännös on kohdekulttuurinen ja -kielinen informaatiotarjous lähdekulttuurisesta ja -kielisestä informaatiotarjouksesta (Reiss & Vermeer 1986: 67). Käännöksen pitäisi siis olla mahdollisimman luonteva kohdekulttuurin edustajille. Kääntäjä ei ole huomionnut lähde- ja kohdekulttuureissa eri tavalla käytettäviä tekstin ulkoasuun ja oikeinkirjoitukseen liittyviä seikkoja, kuten lainausmerkkejä, luetelmaviivoja eikä puhelinnumeroiden ryhmittelyä.

Lähde- ja kohdeteksteistä havainnoitiin myös tekstin oikeinkirjoituksen kirjoittajaisidonnaisia elementtejä. Jos lähdeteksteissä olisi noudatettu oikeinkirjoitussääntöjä, kohdeteksteissäkin olisi vähemmän oikeinkirjoitusvirheitä. Lyhenteitä ja lyhentämättömiä sanoja käytettiin sekaisin ja joitakin sanoja oli lyhennetty virheellisesti, esimerkiksi *sekunti* ja *sivu*. Sekavuutta ja virheitä oli myös prosenttimerkin, lämpötilailmausten ja ääriarvojen oikeinkirjoituksessa.

Näiden seikkojen jälkeen tutkittiin, mitkä ovat organisaation asettamat vaatimukset käyttöohjeille (lähdetekstille ja käännökselle) ja onko nämä vaatimukset onnistuttu saavuttamaan. Silloin kun Skycold Oy:n käyttöohjeet laadittiin, yrityksessä ei ollut käytössä laatujärjestelmää. Nykyisin koko Porkka Skycold -organisaatio noudattaa kansainvälistä ISO 9001 -laatujärjestelmää (Kekäläinen 2007). Sillä halutaan kertoa asiakkaille, että tuotteet ovat vaatimustenmukaisia ja laadukkaita. Uusissa suomenkielissä käyttöohjeissa on Porkan logo ja Porkka Finland Oy:n yhteystiedot, joten mielestäni oli perusteltua verrata käyttöohjeita Porkka Finlandin laatukäsikirjaan ja tutkia, löytyykö laatukäsikirjasta käyttöohjeita koskevat laatuvaatimukset. Porkka Finlandin laatukäsikirjan mukaan käyttöohjeiden tekeminen kuuluu tuotesuunnittelulle, mutta käyttöohjeiden kääntämisestä ei ole mitään mainintaa. Laatukäsikirjan käyttöohjeiden laatimista koskevissa ohjeissa annettiin kaksi selvää laatumittaria. Ne olivat asetusten- ja määräystenmukaisuus sekä laaditun aikataulun noudattaminen.

Laatukäsikirjan myyntiä ja markkinointia koskevista ohjeista löytyi markkinointiviestinnän yleisohje, jonka mukaan kaikilla markkinointiviestintätoimenpiteillä pyritään ylläpitämään ja vahvistamaan tuotemerkkien tunnettuutta ja imagoa sekä tuomaan esiin yrityksen toiminnan korkealaatuisuutta. Markkinointiviestintää ei pidä käsittää pelkästään mainoskampanjoiksi, vaan yritys profiloi jo pelkällä olemassa olollaan. Mielikuviin vaikuttavat profiloinnin lisäksi myös muut seikat kuten viestien vastaanottajien omat ja muiden kertomat kokemukset, joukkoviestinten antama kuva ja täysin satunnaiset tekijät, joten siksi profiloinnin pitäisi olla johdonmukaista, pitkäjänteistä ja ammattitaidolla hoidettua (Åberg 2000: 109–116). Koko Huurre-konsernilla on käytössään graafinen ohjeisto, jolla pyritään yhtenäisen imagon luomiseen. Konsernin yhteisen graafisen yleisilmeen mukainen graafinen ohjeisto on myös Skycold Oy:llä ja Porkka Finland Oy:llä. Osa tutkimuksen kohteena olleista käyttöohjeista on laadittu ennen

graafisen ohjeiston käyttöönottoa, mutta niitäkin on päivitetty graafisen ohjeiston antamien mallien mukaiseen suuntaan. Graafisesta ohjeistosta ei kuitenkaan löydy käyttöohjeen mallia, joten eri käyttöohjeissa graafista ohjeistoa on noudatettu eri tavoin.

Mielestäni käyttöohjeiden laatimisvaiheessa pitäisi huomioida, millaisen kuvan yritys haluaa antaa itsestään käyttöohjeillaan. Tämän vuoksi tutkittiin, miten yritys viestii itsestään Internetissä eli millaisen kuvan se haluaa antaa itsestään. Porkka Skycold Groupin johtajan Matti Kekäläisen (2008a) mukaan Porkka Skycold Group pyrkii ISO 9001 -laatujärjestelmää noudattamalla tasaiseen huippulaatuun. Pitäisikö siis käyttöohjeiden olla huippulaatua? Mutta mikä sitten on laatu ja mikä on huippulaatu? Kekäläisen mukaan ensisijaisena laadun mittarina pidetään asiakastyytyväisyyttä. Miten asiakastyytyväisyys ymmärretään? Onko se sitä, että asiakas saa riittävän laadukkaan tuotteen sillä rahalla, minkä hän on valmis maksamaan ja siinä aikataulussa, joka täyttää hänen vaatimuksensa?

Yritys haluaa antaa itsestään kuvan huippulaatua toimittavana yrityksenä. Käyttöohjeiden ulkoasu ei kuitenkaan vaikuta laadukkaalta. Helmikuussa suurin osa käyttöohjeista oli mustavalkoisia kopioita, jotka oli nidottu vain vasemmasta yläkulmasta. Lähdeteksteissä ja kohdeteksteissä havaittiin useita oikeinkirjoitusvirheitä. Uskon, että osaa ihmisistä oikeinkirjoitusvirheet eivät haittaa lainkaan. Mutta koska yritys pyrkii profiloimaan eli rakentamaan imagoaan, ulkoasu on yksi tärkeä seikka. Ulkoasu ei tietenkään yksin riitä, vaan tekojen, sanojen ja visuaalisen ilmeen pitäisi kaikkien olla kunnossa ja tasapainossa.

Näiden käyttöohjeiden ulkoasua pitäisi selkeyttää. Tekstiä muutettaessa on kuitenkin oltava tarkkana, jotta tekstin kokonaisuus pysyy ehyenä. Tekstissä pitäisi noudattaa oikeinkirjoitussääntöjä ja käännettäessä pitäisi huomioida, että eri kielissä on erilaisia typografisia sääntöjä.

Tässä työssä ei ollut tarkoituksena tutkia, sisältävätkö käyttöohjeet kaikki tarvittavat tiedot. Tutkimuksessa keskityttiin tutkimaan nimenomaan tekstiä ja koko käyttöohjeen yleisilmettä. Tutkimuksessa havainnoitiin seikkoja, joita käännettäessä oli lisätty tekstiin ja joita oli jätetty pois. Yleensä lukija pitää käännoästä alkuperäisen tekstin

toisenkielisenä versiona. Käytännössä käännös on oma tekstinsä. Siinä on jotain lisää ja jotain on poistettu.

Tämä tutkimus tuo esiin sen, että käyttöohjeita voidaan lukea eri tavoin. Esimerkiksi käyttäjä saattaa lukea pelkän tiivistelmän oppiakseen käyttämään laitetta. Tätä tutkimusta varten on luettu koko teksti kriittisesti läpi ja useaan kertaan, jotta löydettäisiin mahdollisia parannettavia kohtia. Niitä löydettiinkin ja osa niistä on esitelty tässä tutkielmassa. Esiin nostetut kohdat havainnollistavat mielestäni monipuolisesti sitä, millaisia semanttisia eroja lähde- ja kohdeteksteissä on. Dokumenteissa havaitut puutteet pitäisi korjata. Tutkimuksen luotettavuudesta voidaan todeta, että oikeinkirjoitussäännöt ovat vakiintuneita sääntöjä, joita noudattamalla helpotetaan lukemista ja osoitetaan, että lukijaa arvostetaan.

Tutkimuksen suoritustapaa suunnitellessani halusin tehdä myös asiakkaille kyselyn käyttöohjeiden laadusta. Ajatukseni oli pyytää lukemaan käyttöohje ja kertomaan muun muassa, mitä he ajattelevat käyttöohjeesta, itse tuotteesta ja ostaisivatko he tuotteen tämän käyttöohjeen perusteella. Valitettavasti en ehtinyt toteuttaa tätä osuutta suunnitelmastani.

Tätä tutkimusta voisi täydentää testaamalla, onko käyttöohjeesta apua silloin, kun käyttöohjeesta pitää löytää vastaus ongelmaan. Löytääkö käyttäjä käyttöohjeesta oikean kohdan? Ymmärtääkö hän, mitä siinä neuvotaan tekemään? Pystyykö hän toimimaan ohjeen mukaan ja missä ajassa? Vai onko laitetta niin helppo käyttää, että koko käyttöohjetta ei tarvita? Laitteissa on kuitenkin ohjelmointipaneeli, jota kaikki loppukäyttäjät eivät varmastikaan osaa ohjelmoida ilman käyttöohjeen apua. Käyttäjän pitäisi pystyä hyödyntämään kaikkia tuotteen ominaisuuksia, joten käyttöohjeesta on selvittävä, miten nämä ominaisuudet otetaan käyttöön (TCEurope SecureDoc 2004: 7).

Tämän tutkimuksen tärkein tavoite oli selvittää Pallaskylmä Oy:n suomen- ja venäjänkielisten käyttöohjeiden laatu. Käsitykseni on, että käyttöohjeet on tehty huolimattomasti ja tärkeät asiat eivät erotu. Tekstissä on paljon typografisia virheitä. Suomenkieliset tekstit ja käännökset ovat kuitenkin siinä suhteessa onnistuneita, että tietooni ei ole kahden vuoden kuluessa tullut yhtään negatiivista kommenttia asiakkailta näihin käyttöohjeisiin liittyen. Tämä tutkimus osoittaa, miten yksi tutkija, joka on saanut

kaupallisen koulutuksen ja opiskellut suomea, venäjää ja kääntämistä, näkee käytössä olevat käyttöohjeet ja sen, kuinka ne vastaavat yrityksen viestintää ja profilointia. Tämä on siis vain yhden henkilön käsitys asiasta. Mielestäni tutkimuksessa löydetty oikeinkirjoitukseen liittyvät seikat vaikuttavat yrityksen antamaan kuvaan itsestään. Tutkimuksessa annetaan konkreettisia esimerkkejä, jotka voidaan ottaa huomioon heti seuraavia käyttöohjeita päivitettäessä tai suunniteltaessa. Oikeinkirjoitussääntöjen noudattaminen ei tietenkään rajoitu pelkästään käyttöohjeisiin, vaan niitä kannattaisi noudattaa kaikessa yrityksen viestinnässä. Mielestäni yrityksessä pitäisi sisäistää se ajatus, että käyttöohje on osa tuotetta ja käyttöohjeen laatu on osa tuotteen laatua. Asiakasdokumentaatio on osa yrityksen ulkoista viestintää, ja se vaikuttaa yrityksestä ja sen tuotteista syntyviin mielikuviin.

LÄHTEET

- Alasilta, Anja 1999. *Näin kirjoitat tehokkaasti – Viestintäopas työelämän kirjoittajille*. Inforviestintä Oy, Helsinki.
- Alasilta, Anja 2002. *Verkkokirjoittajan käsikirja*. Inforviestintä Oy, Helsinki.
- Carliner, Saul 2000. Physical, Cognitive, and Affective: A Three-part Framework for Information Design. *Technical Communication* Nov2000, Vol. 47 Issue 4, 561–576.
- Fredrickson, Lola 1995. "Quality in Technical Communication: A Definition for the 1990s" in Madelyn Flammia (Ed.), *Perspectives on the Profession of Technical Communication*, Society for Technical Communication. 269–273.
- Gerasimov, Andrei [online] 3.2.2008. Review of Translation Quality Assurance Software. www.proz.com/translation-articles/articles/1180/1/Review-of-Translation-Quality-Assurance-Software. Julkaistu: *Multilingual Magazine*, January-February 2007, 22.
- GOST 8.417—2002 = ГОСТ 8.417—2002. ЕДИНИЦЫ ВЕЛИЧИН. [online] 30.3.2008. www.pribor.info/docs/?start=0&action=obj&objid=82476&relid=3
- Hart-Davidson, William 2001. On Writing, Technical Communication, and Information Technology: The Core Competencies of Technical Communication. *Technical Communication* May2001, Vol. 48 Issue 2, 145–155.
- Hietanen, Kaarina 2005. *Virallinen kääntäjä paljon vartijana – Ammattitoiminnan ja auktorisointimenettelyn yhteensovittamisen haaste*. Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.
- Holz-Mänttari, Justa 1984. *Translatorisches Handeln. Theorie und Methode*. Annales Academiae Scientiarum Fennicae B 226, Helsinki.
- Iisa, Katariina & Kankaanpää, Salli & Piehl, Aino 1997. *Tekstintekijän käsikirja*. Yrityskirjat Oy, Helsinki.
- Ingo, Rune 1990. *Lähtökielistä kohdekieleen – johdatusta käänntieteeseen*. Werner Söderström Osakeyhtiö, Porvoo - Helsinki - Juva.
- Itkonen, Terho 2000. *Uusi kieliopas*. 6. painos. Tarkistanut ja uudistanut Sari Maamies. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki.
- Juholin, Elisa 2004. *Communicare! – Viestintä strategiasta käytäntöön*. 3.painos. Inforviestintä Oy, Helsinki.
- Jänis, Marja 2001. Kääntämisen laatu. Teoksessa Oittinen, Riitta & Mäkinen, Pirjo (toim.) *Alussa oli käänntös*, 67–81. Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.

- Jääskeläinen, Riitta & Mauranen, Anna 2004. Translators at work: a case study of electronic tools used by translators in industry. Teoksessa Barnbrook, Geoff & Danielsson, Pernilla & Mahlberg, Michaela (toim.) *Meaningful Texts: The Extraction of Semantic Information from Monolingual and Multilingual Corpora*, 48–53. Continuum International Publishing Group Ltd.
- Karvonen, Erkki 1997. *Imagologia – Imagon teorioiden esittelyä, analyysiä, kritiikkiä*. Väitöskirja. Tampereen yliopisto, Tiedotusopin laitos.
- Kekäläinen, Matti 2007. [online] 1.2.2008. Muutokset ja nimitykset PORKKA SKYCOLD -organisaatiossa 10.05.07. www.porkka.fi/fi/huurre.cfm?body=uutinen&id=226.
- Kekäläinen, Matti 2008a. [online] 2.2.2008. PORKKA – SKYCOLD GROUP – Kotimaista huippulaatua ammattikäyttöön. www.porkka.fi/fi/ Yritys => Porkasta lyhyesti.
- Kekäläinen, Matti 2008b. [online] 1.2.2008. Laatupolitiikka. www.porkka.fi/fi/ Yritys => Sertifioitua laatua => Laatupolitiikka.
- Kelletat, Andreas F. 1986. *Die Rückschritte der Übersetzungstheorie. Anmerkungen zur Grundlegung einer allgemeinen Translationstheorie von Katharina Reiss und Hans J. Vermeer*. Vaasan korkeakoulu. Kielten laitos. Käännösteorian ja ammattikielten tutkijaryhmä.
- Kielitoimiston sanakirja = MOT Kielitoimiston sanakirja 1.0. [online] 30.3.2008. helios.uta.fi:2070/mot/uta/netmot.exe.
- Komissarov, V. N. 1996. Assumed Translation. *Target* 8:2, 365–374.
- Königs, Frank G. 1985. Review of Reiß & Vermeer 1984. *Die Neueren Sprachen*, 84: 570–572.
- Laatukäsikirja 2004. Porkka Finland Oy:n laatukäsikirja.
- Lappalainen, Marita 2001. Käännetään suomeksi. Teoksessa Oittinen, Riitta & Mäkinen, Pirjo (toim.) *Alussa oli käänös*, 189–202. Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.
- Lebedev, Artemi 2003 = Лебедев, Артемий 2003. [online] 9.3.2008. § 97. Тире, минус и дефис, или Черты русской типографики. 15 января 2003. www.artlebedev.ru/kovodstvo/paragraphs/97/
- Lebedev, Artemi 2004 = Лебедев, Артемий 2004. [online] 9.3.2008. § 104. Кавычки. 17 мая 2004. www.artlebedev.ru/kovodstvo/paragraphs/104/
- Miltšin, A. E. & Tšeltsova, L. K. 2003 = Мильчин, А. Э. & Чельцова, Л. К. 2003. [online] 15.3.2008. *Справочник издателя и автора. Редакционно-издательское оформление издания. 2-е издание, исправленное и дополненное*. ОЛМА-Пресс. diamondsteel.ru/useful/handbook/index.html.

- Nida, Eugene A. 1964. *Toward a science of translating. With special reference to principles and procedures involved in Bible translating*. Leiden: Brill.
- Nikander, Jenni 2006. Mikä on tarkistin. *Kääntäjä – Översättaren* N:o 2/06 Helmikuu 2006, 9.
- Nolasco, Federico López 2007 [online] 1.2.2008. EN 15038: European Quality Standard for Translation Services. www.imakenews.com/lweaver/e_article000868504.cfm?x=b11,0,w – *Language Weaver Newsletter*, July 2007, Vol. 3 Issue 7. www.languageweaver.com/home.asp.
- Nord, Christiane 1991. Scopus, Loyalty and Translation Conventions. *Target* 3:1, 91–109.
- Oittinen, Riitta 2001. Tekstilaji ja strategia: ajatuksia kaunokirjallisesta kääntämisestä. Teoksessa Oittinen, Riitta & Mäkinen, Pirjo (toim.) *Alussa oli käänös*, 165–185. Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.
- Pesonen, Piritta 2006. Käännösosalalle halutaan laatuluokitus. *Yhteen veto – Akavan erityisalojen järjestölehti* 2/2006, 18–19.
- Piehl, Aino & Vihonen, Inkaliisa 1999. *Käännetäänkö tekstisi, tulkataanko puheenvuorosi?* 2. painos. Kotimaisten kielten tutkimuskeskus, Helsinki - Monila.
- Reformatski, A. A. 1933 = Реформацкий, А. А. [& Каушанский, М. М.] 1933. *Техническая редакция книги. Теория и методика работы*. Под ред. Д.Л. Вейса. М.: Гос. изд-во легкой промышленности.
- Reiss, Katharina & Vermeer, Hans J. 1984. *Grundlegung einer allgemeinen Translationstheorie*. Linguistische Arbeiten 147. Tübingen: Niemeyer.
- Reiss, Katharina & Vermeer, Hans J. 1986. *Mitä kääntäminen on?* Teoksesta *Grundlegung einer allgemeinen Translationstheorie* (1984) lyhentäen ja soveltaen suomennanut Pauli Roinila. Gaudeamus, Helsinki.
- Reiss, Katharina 1976. *Texttyp und Übersetzungsmethode. Der operative Text*. Kronberg: Scriptor.
- Reiss, Katharina 1977. Texttypen, Übersetzungstypen und die Beurteilung von Übersetzungen. *Lebende Sprachen* 1977: 97–100.
- Schopp, Jürgen F. 2001. Kuinka paljon typografiaa kääntäjä tarvitsee? Teoksessa Oittinen, Riitta & Mäkinen, Pirjo (toim.) *Alussa oli käänös*, 253–274. Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.
- Schopp, Jürgen F. 2005. *»Gut zum Druck«? Typographie und Layout im Übersetzungsprozess*. Väitöskirja. Tampereen yliopisto, Kieli- ja käännöstieteiden laitos.

- SFS-EN 15038 Käännöspalvelut. Palveluvaatimukset. [online] 3.4.2008. Suomen Standardisoimisliitto SFS ry. www.sfs.fi/luettelo/sfs.php?standard=SFS-EN%2015038.
- SFS-EN 62079 Ohjeiden laatiminen. Jäsentäminen, sisältö ja esittäminen (liitteet B ja C). [online] 3.4.2008. Suomen Standardisoimisliitto SFS ry. www.sfs.fi/luettelo/sfs.php?standard=SFS-EN%2062079%20LIITTEET%20B%20JA%20C.
- Shelton, James H. 1996. *Handbook for Technical Writing*. NTC Business Books, a division of NTC Publishing Group, Lincolnwood, Illinois USA.
- SI-opas. Suuret ja yksiköt. SI-mittayksikköjärjestelmä. 2001. [online] 15.4.2008. Suomen Standardisoimisliitto SFS ry. www.sfs.fi/files/si-opas.pdf.
- Sivula, Mervi 2007. *Perceptions of Quality among Technical Communicators*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto, Kieli- ja käännöstieteiden laitos.
- Skycold Graphics Manual 8.2006. Skycold Oy:n graafinen ohjeisto.
- Suomen Standardisoimisliitto SFS ry [online] 3.2.2008. ISO 9000 sarjan standardien valinta ja käyttö. <http://www.sfs.fi/iso9000/laadunhallinta/>
- Suomen Standardisoimisliitto SFS ry [online] 3.4.2008. Opastusta Standardin ISO 9001:2000 kohtaan 4.2. www.sfs.fi/iso9000/laadunhallinta/dokumentointivaatimukset/
- Susiluoto, Tapio 1997. *Käännös oikeudellisena kokonaisuutena – Oikeudet ja velvollisuudet*. Cubitum Oy, Helsinki.
- TCeuropa SecureDoc [online] 4.2.2008. *Käytettävät ja turvalliset käyttöohjeet kuluttajatuotteille. Ohjeistus*. Versio 1.0, painettu vuonna 2004. www.dokumentoijat.net/dokumentit/SecureDoc_FIN.pdf.
- Teva, Tarja 2001. Kääntäjä yhteiskunnan ytimessä. Teoksessa Oittinen, Riitta & Mäkinen, Pirjo (toim.) *Alussa oli käännös*, 23–34. Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.
- Vehmas-Lehto, Inkeri 1999. *Kopiointia vai kommunikointia – johdatus käännösteoriaan*. Oy Finn Lectura Ab, Helsinki.
- Vermeer, Hans J. 1989. Skopos und Translationsauftrag. th – translatorisches handeln; Bd. 2. schriftenreihe der abteilung allgemeine überetzungs- und dolmetschwissenschaft des instituts für übersetzen und dolmetschen der universität heidelberg. Heidelberg.
- Åberg, Leif 2000. *Viestinnän johtaminen*. Inforviestintä Oy, Helsinki.

LITE

PK 2/2508

SKYCOLD

ИНСТРУКЦИЯ ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ

ВИТРИНЫ DISPLAY LINE



МОДЕЛИ: CL-GND-TL, CL-GND-NL, CL-GND-CL

SKYCOLD OY
Keskikankkiantie 17
FIN-15880 HOLLOLA

TEL +358 3 5520 600
FAX +358 3 5520 612
E-mail sales@arctic.fi

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
Получение товара	3
Установка и введение в эксплуатацию	3
Использование: Электронный термостат «Wing»	4
-Клавиши	4
-Символы дисплея	4
-Установка температуры	5
-Предупреждающие коды	5
Холодильный агрегат:	6
-Отделение агрегата	6
-Обслуживание	6
Чистка	7
Дополнительные сведения	7
Замена ламп освещения	7
Возможные неисправности	8
Гарантийные обязательства	9

TUOTETIEDOT – PRODUCT INFORMATION

 Tyyppi / Type of unit

 Valmistusnumero / Serial number

 Ostopaikka ja -aika / Place and date of purchase

Внимательно ознакомьтесь с инструкцией перед введением в эксплуатацию. Сохраните инструкцию для последующего использования.

Выполняя инструкции производителя вы получите наибольшие выгоды от использования, безукоризненную работу и продлите срок эксплуатации оборудования. Также это избавит вас от лишних ремонтных затрат и повысит продуктивность использования

ПОЛУЧЕНИЕ ТОВАРА

Проверьте оборудование перед введением в эксплуатацию. В случае обнаружения повреждений произошедших при доставке сделайте пометку в накладных бумагах и известите об этом водителя. Производитель не несет ответственность за повреждения произошедшие при транспортировке.

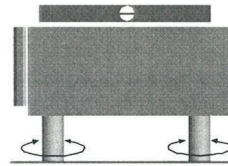
УСТАНОВКА И ВВЕДЕНИЕ В ЭКСПЛУАТАЦИЮ

Распакуйте оборудование рядом с местом установки.
Снимите защитную пленку со всей поверхности оборудования.

Установите оборудование в горизонтальное положение. Используйте при этом регулирующие ножки. Правильная установка обеспечивает легкое открывание дверей и выдвижных ящиков.

Оборудование на роликах установите на ровную и твердую поверхность.
Убедитесь что все ролики соприкасаются с полом.

Убедитесь, что под оборудованием нет препятствий для отвода конденсированного воздуха.
Конденсированный воздух из холодильного агрегата отводится через отверстия в днище стола.



Температура окружающей среды в момент использования оборудования рекомендуется в пределах +5 до +25°C.

Не подключайте электричество прежде чем все поверхности не будут сухими!

Сохраняйте оборудование от попадания прямых солнечных лучей, отопительных элементов.

Подключите оборудование к заземленной сети 230 В / 50 Гц, с установленным предохранителем 10А.

Холодильное оборудование Cold Line предназначено для холодного хранения охлажденных продуктов.

Приправы и продукты приготовленные с использованием уксуса, соусы и джемы необходимо хранить в закрытом виде!

Перед началом эксплуатации слабым мыльным раствором промойте все поверхности оборудования.
Для мойки используйте обычные жидкие моющие средства применяемые для мойки посуды

Не используйте моющие средства порошкового типа!

ЭЛЕКТРОННЫЙ ТЕРМОСТАТ - WING

Кнопки



-  Показатель и изменение установленных параметров.
Выбор или подтверждение устанавливаемых параметров.
Стирание из памяти установленных показателей нажатием и удержанием кнопки 3 сек.
-  Установка температурных показателей до верхнего предела.
Выбор параметров программы или увеличение температурных показателей.
-  Установка температурных показателей до нижнего предела.
Выбор параметров программы или уменьшение температурных показателей.
-  Включение принудительной оттайки нажатием и удержанием кнопки 3 сек..
-  Кнопка подсветки. (Прим. Работает в случае если подсветка установлена)
-  Кнопка питания. (Прим. При выключенном питании подсветка продолжает работать)

Символы дисплея

-  Когда символ горит, агрегат в режиме охлаждения.
-  Когда символ мигает с символом  -регулятор в режиме программирования.
-  Когда символ горит, вентилятор испарителя в работе.
-  Когда символ мигает вместе с  -символом, регулятор в режиме программирования
-  Когда символ горит, агрегат в режиме оттаивания.
-  Когда символ горит, агрегат в режиме быстрой заморозки.
-  Предупреждающий символ (предупреждающие коды на стр. 5)
-  Когда символ горит, подсветка включена. (Прим. Работает в случае если подсветка установлена)

ЭЛЕКТРОННЫЙ ТЕРМОСТАТ - WING

Установка температуры и программируемых параметров

Температурные параметры нижний шкаф +5°C...+15 °C витрина +6°C...+15°C



Нажатием кнопки можете проверить минимальный запрограммированный температурный показатель.

На дисплее высвечивается код «Lo» и минимальный показатель температуры .


Дисплей возвращается в нормальное состояние автоматически через 5 сек. или повторным нажатием кнопки.



Нажатием кнопки можете проверить максимальный запрограммированный температурный показатель.

На дисплее высвечивается код «Hi» и максимальный показатель температуры .

Дисплей возвращается в нормальное состояние автоматически через 5 сек. или повторным нажатием кнопки.

Удаление минимальной и максимальной запрограммированных показателей кнопкой  на дисплее появляется код "rST"



Установка температуры:

Нажмите кнопку SET, на дисплее появится установленная температура, символ SET перейдет в мигающее состояние.

В течении 10 сек. кнопками ▲ ▼ установите необходимую температуру.

Нажатием кнопки SET запомните установленный температурный режим или в течении 10 сек. термостат вернется к старым показателям.

Предупреждающие сигналы


"P1"	Температурный датчик поврежден. Свяжитесь с сервисной службой.
"P2"	Датчик оттайки поврежден. Агрегат работает, но термометр не определяет температуру. Оттайка происходит в запрограммированном режиме. Свяжитесь с сервисной службой.
"P3"	Конденсационный датчик поврежден. Свяжитесь с сервисной службой.
"HA"	Слишком высокая температура внутри оборудования.
"LA"	Слишком низкая температура внутри оборудования.
"HA2"	Слишком высокая температура конденсатора. Очистите воздушный фильтр. Инструкция по очистке фильтра на стр. 6
"LA2"	Слишком низкая температура конденсатора.
"EE"	Ошибка программирования. Нажатием любой кнопки верните агрегат в нормальное состояние. На дисплее в течении 3 сек. высветится код "rST".

Предупреждения "HA", "LA", "HA2" ja "LA2" закончатся автоматически, когда агрегат вернется в запрограммированный режим работы или после включения системы оттаивания

Звуковые сигналы можете заглушить нажатием любой из кнопок регулятора.

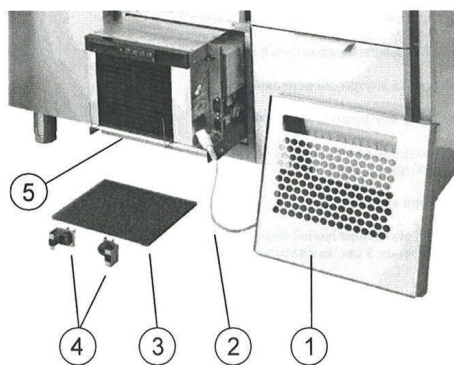
ХОЛОДИЛЬНЫЙ АГРЕГАТ

Отделение агрегата для чистки или ремонта

- Нажатием кнопки  выключите питание агрегата.
- Снимите фасадную решетку (1).
- Выдерните эл.шнур из гнезда агрегата (2).
- Снимите воздушный фильтр (3).
- Выкрутите два крепящих колеса на нижней панели агрегата (4).
- Вытащите агрегат.
- Установите агрегат обратно в обратной последовательности.

Обслуживание агрегата. Памятка пользователю.

- Два раза в месяц очищайте воздушный фильтр (3).
- Снимите фильтр и промойте проточной водой.
- Стряхните остатки воды и установите фильтр на место.
- Раз в месяц с помощью пылесоса очищайте испаритель агрегата (5).
- Если оборудование установлено в местах повышенной загрязненности фильтр и испаритель требуют более частой очистки.
- Один, два раза в год вынимайте холодильный агрегат и проводите чистку внутренних поверхностей оборудования.
- Внимание: Не используйте проточную воду для чистки холодильного агрегата или внутренних поверхностей при установленном агрегате!**
- Невыполнение инструкций обслуживания может привести к снижению мощности агрегата, к частому включению системы охлаждения и к снижению сроков эксплуатации или повреждению холодильного агрегата.**



1. Решетка
2. Эл.шнур
3. Фильтр
4. Крепежные ролики
5. Испаритель

ЧИСТКА – ОБЯЗАННОСТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Своевременная чистка изделия гарантирует безупречную работу и продлевает сроки эксплуатации движущихся деталей

Выключите агрегат и выдерните шнур из розетки.

**Никогда не используйте проточную воду для мойки холодильного агрегата и внутренних поверхностей оборудования при установленном агрегате!
Очищайте поверхности смоченной в воде губкой или полотенцем!**

Используйте обычные жидкие моющие средства для посуды смешивая их с водой.
Не используйте растворители и моющие средства порошкового типа!

Для чистки уплотнительных резинок не используйте для мойки острые предметы и растворители!

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СВЕДЕНИЯ

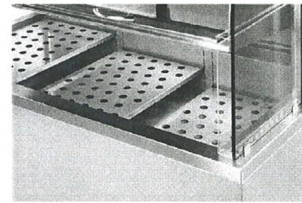
В витринах установлены две лампы – подсветки, которые подключены через электронный регулятор.

Внимание! Не в коем случае нельзя закрывать выходные воздушные каналы находящиеся в стенках на уровне средней полки витрины.

Полки нижнего холодильного шкафчика могут быть установлены на 6 разных уровня.

Регулирующееся дно ванны может быть установлено на 5 разных уровня.

Стеклянные раздвижные дверцы снимаются для облегчения чистки.
Поднимите дверцу вверх и вытащите нижний край на себя!



ЗАМЕНА ЛАМПЫ

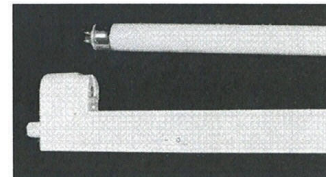
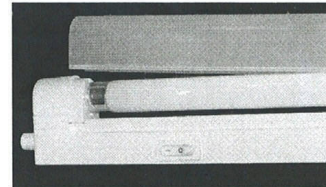
Выключите агрегат и вытащите эл.шнур из сети.

Снимите защитный кожух.

Придерживая одной рукой корпус лампы нажмите на верхний край защитного кожуха и движением на себя отделите его от корпуса лампы.

Осторожно поверните лампу на ¼ оборота и вытащите.

Установите лампу в обратной последовательности.



ВОЗМОЖНЫЕ НЕИСПРАВНОСТИ**Если агрегат не включается**

- Проверьте горит ли световой индикатор клавиши включения.
- Проверьте подключение оборудования к электрической сети.
- Проверьте исправность предохранителя в розетке.

Если агрегат не охлаждает или не выдает нужную температуру

- Проверьте горит ли световой индикатор клавиши включения
- Проверьте подключение оборудования к электрической сети
- Проверьте исправность предохранителя в розетке
- Проверьте, что термостат установлен правильно (стр. 5, SET-установка температуры).
- Проверьте, что конденсатор агрегата не засорен (стр. 6).

Если не сливается вода из ванны

- Проверьте, что решето ванны не засорено.
- Предупреждающие сигналы термостата на стр. 5

ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

Гарантийный срок действует в течении одного года со дня покупки

Гарантийные обязательства действуют в случае правильно выполненных требований описанных в инструкции

Производитель не несет ответственность в случае неправильного подключения оборудования или использованию его не по назначению

Гарантийные обязательства не действуют:

при неисправностях произошедших в результате неправильного подключения и установки

при неисправностях произошедших в случае неправильного обслуживания и чистки

при неисправностях произошедших в случае неправильного использования

при неисправностях произошедших в результате транспортировки

при неисправностях произошедших при устранении неполадок потребителем, неправильной замены запчастей приведших к неисправности оборудования

В случае неисправности сообщите серийный номер оборудования

Дополнительные сведения можете получить на заводе изготовителе по адресу:

**KESKIKANKAANTIE 17
FIN-15860 HOLLOLA
FINLAND**

**Tel. +358 3 5520 600
Fax. +358 3 5520 612**

РЕЗЮМЕ

КАЧЕСТВО ИНСТРУКЦИЙ ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ

НА ПРИМЕРЕ ФИРМЫ *PALLASKYLMÄ OY*

Введение

Идея настоящего исследования возникла из практической проблемы. С 2006 года автор настоящего исследования работает ассистентом по экспорту в фирме Skycold Finland Oy. Skycold Finland Oy — маркетинговая компания, продающая продукцию компаний Pallaskylmä Oy и Skycold Oy. Все три фирмы входят в концерн Nuortte Group Oy, производящий холодильное оборудование.

Инструкции по эксплуатации, поставляемые вместе с оборудованием, ранее печатались в фирме на принтере и размножались на копировальной машине. Внешний вид инструкций вызывал сомнение, и автор настоящей работы усомнился и в качестве перевода. Инструкция по эксплуатации — неотъемлемая часть продукции и рассказывает своим текстом и визуальным выражением и о продукции, и о фирме-изготовителе.

В качестве материала исследования использованы пять русскоязычных и четыре финскоязычных инструкции по эксплуатации. В каждом документе около 10 страниц формата А4. Задачей исследования является выяснение качества русско- и финскоязычных инструкций по эксплуатации. В работе поставлены следующие вопросы. Каково представление о качестве? Какое первое впечатление о качестве продукции создают русские и финские инструкции? Какие семантические изменения в тексте сделал переводчик, и почему? Каково качество исходного текста, и какое влияние на перевод оно оказывает? Каковы требования самого производителя к качеству инструкции по эксплуатации и сходны ли они с наблюдениями, полученными в ходе данного исследования? Исследование выполнено методами дескриптивного анализа.

Теоретическая часть работы

В теоретической части представлены некоторые мысли о переводоведении, технической коммуникации и создании имиджа компании. Автор суммирует существующие представления о хороших инструкциях по эксплуатации и их переводах.

Теоретическая база настоящей работы основывается на представлениях **скопос-теории** (см. Reiss & Vermeer 1984, 1986). Скопос-теория является функциональной теорией перевода. Перевод — это деятельность, всегда имеющая цель (Reiss & Vermeer 1986: 34). Именно цель (функция) перевода является фактором, определяющим его методы и сам процесс перевода (Hietanen 2005: 55).

Содержащееся в тексте сообщение реализуется только тогда, когда человек читает текст (Reiss & Vermeer 1986: 52). У каждого индивидуума есть свои социокультурные связи и индивидуальные знания и представления (Reiss & Vermeer 1986: 12). Каждый получатель информации интерпретирует текст на основе своих собственных знаний и понятий (Reiss & Vermeer 1986: 34).

Согласно скопос-теории переводимый текст является информационной офертой в языке и культуре оригинала (Reiss & Vermeer 1986: 44). Перевод, в свою очередь, предлагает рецептору информацию в языке и культуре перевода (Reiss & Vermeer 1986: 44). Важно, чтобы читатель получил информацию в привычной для него языковой форме. Авторы скопос-теории ввели в представление о переводе принцип *Цель оправдывает средства* (Reiss & Vermeer 1986: 58), вызвавший критику⁴. Согласно скопос-теории перевод должен быть лоялен оригиналу, но только в том случае, если это допустимо или требуется исходя из цели перевода (Reiss & Vermeer 1986: 65).

Скопос-теория — это базовая теория, вкуче с которой применима теория К. Райс о типах текста. Существуют три типа текста: информативный, экспрессивный и оперативный (Reiss & Vermeer 1986: 114—115). Инструкция по эксплуатации

⁴ О критике см. например Königs 1985 и Kellat 1986.

представляет собой информационный тип текста, несмотря на то, что инструкции содержат также признаки иных типов (Reiss & Vermeer 1986: 115).

Техническая документация конкурирует со всевозможным иным письменным и устным материалом за внимание и время читателей. Именно поэтому ее стремятся сделать четкой и эффективной. В области технической коммуникации ведутся исследования, служащие основой прогресса в этой области. В проектировании документов применима, например, модель информационного проектирования (*A Model of Information Design*) (Carliner 2000, *Technical Communication* 47:4, 561—576). При проектировании дизайнер должен принимать во внимание три уровня: физический, когнитивный и эмоциональный. Следовательно, к документу предъявляются три критерия качества. 1) Документ должен быть таким, чтобы читатель без проблем мог найти нужную ему информацию. 2) Информация должна быть таковой, чтобы читатель легко понимал ее. 3) Внешний вид документа должен быть привлекательным для читателя. (Carliner 2000, *Technical Communication* 47:4, 561—576).

При создании инструкции по эксплуатации следует принимать во внимание то, что у реципиентов (потребителей) меньше знаний по технике, чем у специалиста в данной области (Shelton 1996: 144). Этим обусловлено требование по возможности избегать технических терминов и стремиться использовать слова общей лексики. Лица, отвечающие за качество документации должны убедиться, что документы соответствуют всем требованиям качества и закона (TSecureDoc 2004: 4).

Ранее самые значительные понятия о качестве технической коммуникации делились на три категории: 1) соблюдение стандартов, 2) удовлетворение потребностей конечного потребителя и 3) применение эффективных процессов (Sivula 2007: 92 < Fredrickson 1995: 269—270). В настоящее время к этим категориям добавляются еще две: учет потребностей клиента и обеспечение качественного обслуживания клиентов (Sivula 2007: 92). Клиенты могут находиться внутри организации (начальник, проектная группа) или вне организации (заказчик) (Sivula 2007: 89).

Создание имиджа фирмы является важным фактором, влияющим на ее финансовый успех, и значение создания имиджа неуклонно растет (Åberg 2000: 109). На формирование представления оказывают влияние три фактора: наши слова, действия и визуальное выражение (Juholin 2004: 34). Кроме того, на возникновение представления о чем-либо оказывают влияние личный опыт получателя сообщения, опыт других лиц, картина мира и различные случайные факторы. Поэтому для создания имиджа компаниям следует последовательно и профессионально стремиться оперировать теми компонентами, которые находятся в их компетенции. (Åberg 2000: 109—116).

Визуальный стиль компании (например, стиль, композиция и цвет) означает создание и соблюдение единых принципов всей коммуникации предприятия. Целью визуального имиджа компании является создание индивидуального образа компании, запоминающегося и отличного от других. (Juholin 2004: 67). Несмотря на то, что многие предприятия создали свой визуальный имидж, довольно мало фирм обращают внимание на стиль письменной коммуникации, на принципы ее построения и ориентированность на клиента. А ведь она является неотъемлемой частью создания образа компании! (Alasilta 2002: 36—38).

У людей бывают разные понятия о том, что такое качество. Одному человеку сообщение или товар может казаться хорошего качества, но другого такое качество не удовлетворит. Причиной тому является тот факт, что каждый сопоставляет новую информацию со своим опытом и своими впечатлениями (Åberg 2000: 115).

Область перевода также нуждается в создании системы сертификации по качеству, считает Абдаллах (Pesonen 2006: 18). Заказчик хочет получить перевод быстро и недорого, но одновременно он требует перевод высокого качества. Переводчик знает, что высококачественный перевод требует времени и многих стадий работы. (Pesonen 2006: 18). Стандартов, которые определяли бы критерии качества перевода, не существует. Европейский стандарт SFS-EN 15038 содержит только требования к обслуживанию переводческой деятельности, но не определяет качество самого перевода. Поэтому переводчику и заказчику нужно

вместе обсудить цель перевода, каким должно быть качество перевода и срок выполнения перевода.

Основными критериями качества перевода можно считать хороший язык и стиль, а также правильная и точная передача содержания исходного сообщения (Jänis 2001: 68). Многие исследователи обращают внимание на точность перевода и признание читателем идентичности перевода и оригинала. При оценке семантического качества перевода следует учитывать многие элементы: дополнения, удаления, оттенки значения, неточности и явные ошибки (Ingo 1990: 293). Хороший перевод учитывает и иллюстрации текста. Для переводчика текст содержит не только вербальные, но и визуальные элементы (Oittinen 2001: 176). В настоящее время переводчики пользуются программами автоматической проверки правописания и стилистической правки (Nikander 2006, *Kääntäjä* 2, 9). В программах этого класса, конечно, есть свои недостатки, но с их помощью можно уменьшить количество ошибок и повысить качество перевода (Gerasimov 2007, *Multilingual Magazine* January-February 2007, 22).

Для большинства потребителей инструкция по эксплуатации является главным средством ознакомления с товаром и его использованием (TCeurope SecureDoc 2004: 9). Что важнее в тексте — содержание или качество? — спрашивает Аласилта (Alasilta 2002: 41). Получатель не станет читать текста, если последний кажется неинтересным, поэтому в создании текстов можно принимать во внимание элементы античной риторики: логос, этос и пафос. Однако лишь немногие из людей, составляющих документы и инструкции, обращают внимание на пафос (чувство, эмоции), который, на самом деле, является определяющим фактором при выражении мысли в письменном виде. (Alasilta 2002: 41—42).

При создании необходимого информационного содержания и удобного для читателя внешнего вида инструкции, можно использовать стандарт SFS-EN 62079. Кроме того, что сообщение должно быть понятным на уровне слова и предложения, оно должно быть и привлекательным (Åberg 2000: 48—49). Текст можно читать по-разному, например, выборочно или от начала до конца. Поэтому составителю инструкции по эксплуатации следует принимать во внимание потребности людей, просматривающих текст (Alasilta 1999: 63). Разговор об

эффективности и ясности отвлекает внимание от других сторон текста (Iisa & Kankaanpää & Piehl 1997: 417). Читаемости и понятности текста способствует единообразное употребление терминологии. Создаваемые инструкции полезно тестировать на потенциальных потребителях (TCeurope SecureDoc 2004: 71).

Текст выражает то, как их создатель относится к читателям, уважает ли он их и готов ли отдавать на это время, силы и средства (Alasilta 2002: 47). Поскольку текст отражает наличие или отсутствие уважения к читателю, составитель текста или переводчик должен применять орфографические правила. В инструкциях, например, часто используются сокращения. Во всем тексте необходимо употреблять сокращения единообразно (Miltšin & Tšeltsova 2003: 4.2.5 б).

Международная серия стандартов ISO 9000 содержит основные положения системы контроля качества. Например, ISO 9001 является стандартом требований к этой системе. Соблюдая этот стандарт, фирмы демонстрируют клиентам соответствие товара требованиям закона и нуждам потребителей. Для этого в документации определяются действия и цели предприятия по отношению к качеству. Серия стандартов ISO 9000 основывается на следующих принципах контроля качества: ориентированность на потребности клиентов, лидерство руководства, участие персонала, процессный подход, четкий стиль руководства, постоянное улучшение, принятие решений на основе фактов и взаимовыгодные отношения в поставках. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry).

Эмпирическая часть исследования

Читатель принимает решение, будет ли он читать текст или нет. Именно поэтому в начале исследовательской части был исследован вопрос, какое первое впечатление создают у читателя инструкции по эксплуатации фирмы Pallaskylmä Оу. Первоначально инструкции на русском языке изучались как тексты, изначально написанные по-русски, а не как переводы. После этого исследовались финские оригиналы. Было выяснено, что русские и финские инструкции по эксплуатации производят у читателя одинаковое первое впечатление. Из них привлекательной можно назвать только инструкцию DHMC на финском языке. Данный документ является цветным печатным произведением с переплетом на

скобу. Инструкция ДНМС на русском языке — цветная ксерокопия, скрепленная одной скрепкой, которая раскрывается при чтении как веер. Остальные инструкции по эксплуатации — черно-белые ксерокопии, скрепленные одной скрепкой. В русских и финских текстах имелось много ошибок и опечаток. В организации происходит процесс обновления документации по эксплуатации, поэтому в качестве материала исследования были использованы и новые, и старые версии инструкций. Несмотря на то, что между новыми и старыми версиями имелось множество различий, все они использовались в феврале 2008 года.

В ходе исследования особое внимание уделялось изучению тех семантических изменений перевода, которые невозможно объяснить различиями культур оригинала и перевода. Семантические изменения были разбиты на разные группы. Основной классификации послужила идея Р. Инго (Ingo 1990: 293—294) о том, что при исследовании семантического качества перевода нужно изучать дополнения, удаления, оттенки значения, неточности и явные ошибки. Существует два типа дополнений: 1) семантическое дополнение, под которым понимается появление новых существенных компонентов значения, и 2) эксплицитное выражение. Также можно назвать два типа удаления: 1) семантическое удаление, что означает отсутствие в переводе существенных компонентов значения, и 2) имплицитное выражение. (Ingo 1990: 293—294). В этом исследовании семантические изменения разделили на четыре группы: семантические удаления, семантические дополнения, имплицитные элементы и эксплицитные элементы. Кроме того, отдельную группу составили обнаруженные фактические разночтения между оригиналом и переводом.

В ходе анализа было выяснено, что при переводе имели место значительные семантические удаления. Например, переводчик удалил в тексте пункт С, но на картинке буква С осталась. Этим удалением переводчик нарушил равновесие между вербальным и визуальным сообщениями. Вторым значительным изменением было то, что переводчик опустил при переводе предупреждение о возможности получить ожоги. По мнению автора работы данное предупреждение важно, и его удаление недопустимо. При переводе из текста пропали некоторые

обоснования, которые помогли бы читателю легче понять соотношения фактов в тексте. Не все семантические удаления играли негативную роль. Некоторые удаления, такие, например, как удаление старой или неправильной информации, были, безусловно, позитивны с точки зрения пользователя оборудования.

Семантические дополнения делали текст неестественным. Например, переводчик добавил предложение в начале абзаца, хотя везде в исходном тексте обоснования и советы в конце абзаца. Из-за семантического дополнения возник нелогичный порядок элементов перечня. В одной из инструкций по эксплуатации переводчик добавил в перечень дополнительный элемент. Однако этот элемент был неудачно сформулирован и нарушил, таким образом, симметрию фразы. Дополнительный элемент следовало согласовать с предложением, вводящим список. В одном из добавленных предложений использовалось местоимение *мы*, несмотря на то, что в остальном тексте повествование велось от третьего лица, т.е. говорилось о производителе.

При сравнении текстов оригинала и перевода в текстах на русском языке наблюдались дополнительные имплицитные и эксплицитные элементы. Исследуя тексты переводов, автор работы обнаружил, что переводчик зачастую предполагает, что читателю не следует подробно объяснять какие-то моменты, поскольку смысл понятен из контекста (отдельных словосочетаний и иллюстраций). При переводе некоторые выражения, использованные в исходном тексте, были заменены гиперонимами. Иногда переводчик выражал мысль конкретнее, чем в исходном тексте, например, описывая подробнее или употребляя гипоним.

Кроме того, при сравнении оригиналов и переводов было обнаружено несколько случаев расхождения в цифрах и некоторые фактические ошибки.

Функция перевода инструкции по эксплуатации, как правило, та же, что и у оригинала (Reiss & Vermeer 1986: 122). В настоящем исследовании обнаружено, что выходные тексты не соответствуют исходным текстам по содержанию и форме на всех возможных уровнях. В эмпирической части исследования

представлены и описаны семантические изменения, которые невозможно обосновать разницей между финской и русской культурами.

Результаты наблюдений показали, что качество исходного текста оказывает большое влияние на качество перевода. Читатель инструкции по эксплуатации ожидает, что может читать текст в привычном для него языковом оформлении. Тем не менее, переводчик не принял во внимание правила орфографии, например кавычки, тире (как знак начала списка) и элементы внешнего вида текста, такие как номера телефонов, написание которых может быть различно в культурах оригинала и перевода.

В исходных и выходных текстах анализировались ошибки, допущенные в употреблении знаков международной системы обозначений, например, процентов и градусов. В финском и русском языке есть и одинаковые правила правописания, хотя имеются и различия. Например, правила употребления знаков % и °C одинаковые. Было установлено, что допущенные автором оригинала ошибки повторялись при переводе. Это также показывает, как качество перевода зависит от качества исходного текста.

В работе исследовалось, какие требования к качеству инструкции по эксплуатации (текста на финском языке и перевода) предъявляются в фирме. В настоящее время вся группа компании Porkka Skycold Group, входящая в концерн Nuurte Group Oy, соблюдает международный стандарт ISO 9001, то есть систему контроля качества (Kekäläinen 2007). Этим компания стремится показать своим клиентам, что поставляет качественное, соответствующее требованиям и международным стандартам, оборудование. В компаниях Skycold Oy и Pallaskylmä Oy нет собственного руководства по качеству, и так как в новых финских инструкциях по эксплуатации указаны контактные данные фирмы Porkka Finland Oy, по мнению автора работы, обосновано сравнение инструкций с руководством по качеству компании Porkka Finland Oy. В данном документе указано, что в этой организации создание инструкции является обязанностью отделения разработки изделия. Об их переводе ничего не сказано. В руководстве по качеству определены два критерия качества инструкций по эксплуатации: соответствие законодательным актам и постановлениям и расписанием проекта.

Концерн Nuurre Group Oy стремится к созданию единого имиджа, и поэтому разработан визуальный стиль компании. Часть инструкций по эксплуатации создана еще до разработки стиля фирмы, и старые инструкции обновляются. К сожалению, в руководстве по визуальному стилю нет образца инструкции по эксплуатации, поэтому при создании инструкций использовались различные образцы.

Автор работы полагает, что при создании инструкции по эксплуатации необходимо учитывать то, какое впечатление компания хочет произвести своими документами. Поэтому в работе анализировалось, какие слова употребляются в коммуникации и какой имидж организация хочет создать о себе в Интернете. По словам директора фирмы М. Кекаяйнена Porkka Skycold Group стремится, работая согласно системе менеджмента качества ISO 9001, к "постоянному сверхкачеству" (Kekäläinen 2008a). Организация хочет выглядеть фирмой, производящей оборудование наивысшего качества. Однако, внешний вид инструкций по эксплуатации такого впечатления не производит.

Заключение

Инструкция по эксплуатации является частью товара. На основании этого можно сказать, что качество инструкции является частью качества товара. Результаты проведенного исследования показали, что внешний вид большинства инструкций по эксплуатации оборудования, производимого компанией Pallaskylmä Oy, в феврале 2008 года был не очень привлекательным.

Специалисты по созданию технической документации писатели знают, как создать эффективные документы. Если получатель оборудования пробежит глазами по страницам, найдет то, что ему нужно и поймет информацию, тогда можно сказать, что клиент доволен.

Согласно модели взаимной коммуникации, общение можно считать удачным тогда, когда обеим сторонам кажется, что они получили от него какую-то выгоду (Åberg 2000: 43). Инструкция по эксплуатации является документом, который может принести пользу не только клиенту, но и компании. Предприятие может

своими инструкциями по эксплуатации влиять на впечатления клиента об оборудовании и компании. В инструкциях по эксплуатации обнаружилось много опечаток. Внешний вид и текст рассказывают клиенту, как производитель относится к своим клиентам. Вся документация фирмы должна составляться на хорошем языке.

Руководство по качеству Porkka Finland Oy определяет, что инструкции по эксплуатации должны соответствовать требованиям закона и их составление является важной частью проекта. В разделе руководства по продаже и маркетингу существует общее правило концерна Huurre Group Oy о том, что во всей маркетинговой коммуникации следует соблюдать правила создания единого имиджа и представлять высокое качество деятельности компании.

В руководстве по качеству Porkka Finland Oy не определяется нужное качество перевода. В описании процесса создания инструкций по эксплуатации переводчик, как участник данного процесса, не упоминается. Поэтому возможно, что о переводе на начальных стадиях проекта создания или обновления инструкций не думают вообще. Автор настоящего исследования полагает, что в руководстве по качеству следует описать, какую роль играет переводчик и каким должно быть качество перевода. Если в руководстве по качеству будет говориться только о качественном переводе, тогда в начале каждого проекта нужно будет определять критерии качества инструкций по эксплуатации. Ведь при отсутствии последних точно измерить качество невозможно!

Настоящая исследовательская работа показывает, как один человек с образованием в области делопроизводства, маркетинга и менеджмента и переводоведения видит инструкции по эксплуатации фирмы Pallaskylmä Oy. Примененный в данном исследовании метод наблюдения оказался эффективным, поскольку удалось выяснить, на какие элементы следует обратить внимание при обновлении инструкций.