

Käännöskompetenssein tekniseksi kirjoittajaksi?
Teknisen kääntäjän ja teknisen kirjoittajan kompetenssien vertailua
kirjallisuuden ja dokumentointiprojektin pohjalta

Jutta Rekimies
Tampereen yliopisto
Kieli- ja käännöstieteiden laitos
Käännöstiede (saksa)
Pro gradu -tutkielma
Toukokuu 2008

Tampereen yliopisto
Käännöstiede (saksa)
Kieli- ja käännöstieteiden laitos

REKIMIES, JUTTA: Käännöskompetenssein tekniseksi kirjoittajaksi?
Teknisen kääntäjän ja teknisen kirjoittajan kompetenssien
vertailua kirjallisuuden ja dokumentointiprojektin pohjalta

**PRO GRADU -TUTKIELMA , 76 SIVUA + SAKSANKIELINEN
LYHENNELMÄ, 17 SIVUA.**

Toukokuu 2008

Tutkielmassa tarkastellaan ja vertaillaan teknisen kääntäjän ja teknisen kirjoittajan kompetensseja sekä alan keskeistä kirjallisuutta hyödyntäen että käytännön dokumentointiprojektin kautta. Tutkimuksen tavoitteena on vastata kysymykseen: *Onko teknisen kääntäjän perusteltua toimia teknisenä kirjoittajana käännöskompetenssien näkökulmasta?* Työn teoreettisena viitekehyksenä toimivat tutkimukselle keskeiset käsitteet kompetenssi, tekninen kääntäjä ja tekninen kirjoittaja. Tutkielmassa kompetenssilla tarkoitetaan tiettyjen kykyjen oikeanlaista käyttöä ympäröivien vaatimusten mukaisesti.

Kääntämiseen viittaava kompetenssi nähdään vaativana ammattiosaamisena eri osa-alueilla. Käännöskompetenssi määritellään yhdistelmäksi tietoja ja taitoja, joita tarvitaan kääntämiseen. Tutkielmassa käännöskompetenssi jaetaan käännöstieteen kirjallisuuden perusteella kielelliseen kompetenssiin, teksti-, aihe- (sis. hakukompetenssin, tekniset taidot ja välinetaidot sekä sosiaaliset taidot), kulttuuri- ja siirtokompetenssiin. Lisäksi tutkielmassa on käsitelty strategista kompetenssia ja argumentointikompetenssia sekä kääntäjän psykofysiologisia komponentteja (esim. luovuus). Teknisen kirjoittajan ydinkompetenssit jakautuvat tutkielmassa väline- ja viestintätaitoihin ja erikoisalan osaamiseen (sis. yhteistyötaidot ja projektin- ja ajanhallintataidot). Käytännön näkökulman tutkimukselle antaa yritykselle toimeksiantona tehty käyttöohjeen dokumentointiprojekti, jota kuvataan suunnittelusta toteutukseen ja testaukseen ja lopuksi projektia tarkastellaan kompetenssien näkökulmasta.

Tutkimus osoittaa, että teknisen viestinnän kirjallisuudessa teknisen kirjoittajan kompetensseista korostetaan erityisesti välinetaitoja (esim. tietokoneohjelmien ja ohjelmistokielen hallinta), sosiaalisia taitoja ja ryhmätyötaitoja. Kääntämisen erikoisluonne tulee esille kääntämisen strategioiden ja metodien ja oman alan spesifisten piirteiden tuntemisena sekä tietynlaisena ongelmienratkaisu- ja argumentointitaitona. Vaikka kirjallisuudessa annetaan painoarvoa eri kompetenssien tärkeydelle, toistuvat tietyt kompetenssit sekä teknistä kirjoittamista että teknistä kääntämistä käsittelevissä teoksissa. Kääntämisessä saadut kokemukset edesauttavat myös teknisenä kirjoittajana toimimista, mutta kääntäjällä on perusviestintätaitojen ja erikoisalatuntemuksen lisäksi oltava motivaatiota ja uskallusta tutustua uusiin viestintäteknikoihin ja ymmärrettävä ryhmätyön merkitystä dokumentoinnissa. Tutkielmassa peräänkuulutetaan lisää teknisen kääntämisen kompetenssitutkimusta ja todetaan, että ainakin tiivis yhteistyö näiden kahden ammattiryhmän välillä olisi kannattavaa.

Avainsanat: kompetenssi, tekninen kääntäjä, tekninen kirjoittaja

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
1.1 TYÖN TAVOITE	1
1.2 TYÖN RAKENNE	2
1.3 TEKINEN VIESTINTÄ AMMATTINA	2
1.4 KOMPETENSSI	4
2 KOMPETENSSI KÄÄNNÖSTIETEESSÄ.....	5
2.1 KÄSITTEEN MÄÄRITTELYÄ	5
2.2 EMPIIRISET TUTKIMUKSET	7
3 TEKNISEN KÄÄNTÄJÄN KOMPETENSSIT	9
3.1 JOHDANTO KOMPETENSSIMALLEIHIN	9
3.2 KIELELLINEN KOMPETENSSI	11
3.3 TEKSTIKOMPETENSSI	16
3.4 AIHEKOMPETENSSI	19
3.4.1 <i>Kääntäjän tiedonhankinta</i>	21
3.4.2 <i>Kääntäjän tekniset taidot ja välinetaidot</i>	22
3.4.3 <i>Sosiaaliset taidot</i>	25
3.5 KULTTUURIKOMPETENSSI.....	26
3.6 SIIRTO- JA ARGUMENTOINTIKOMPETENSSI SEKÄ STRATEGINEN KOMPETENSSI	27
4 TEKNISEN KIRJOITTAJAN KOMPETENSSIT	31
4.1 TEKNISEN KIRJOITTAJAN VIESTINTÄTAIDOT	31
4.2 ERIKOISALAN OSAAMINEN.....	33
4.2.1 <i>Yhteistyötaidot ja sosiaaliset taidot</i>	34
4.2.2 <i>Projektin- ja ajanhallintataidot</i>	36
4.3 VÄLINETAIDOT	36
4.4 HAASTATTELUTUTKIMUS TEKNISEN KIRJOITTAJAN KOMPETENSSEISTA.....	38
5 KÄYTTÖOHJEEN DOKUMENTOINTIPROJEKTI	41
5.1 YRITYS JA TOIMEKSIANTO	41
5.2 YRITYKSEN INTRANETSIVUT	42
5.3 KÄYTTÖOHJEEN LAATIMINEN	43
5.3.1 <i>Suunnittelu</i>	43
5.3.2 <i>Toteutus</i>	46
5.3.3 <i>Testaus</i>	53
5.4 PROJEKTI KOMPETENSSIEN NÄKÖKULMASTA.....	54
6 LOPUKSI.....	59
6.1 KIELELLINEN KOMPETENSSI	59
6.2 TEKSTIKOMPETENSSI	60
6.3 AIHEKOMPETENSSI	61
6.3.1 <i>Tekniset taidot ja välinetaidot</i>	62

6.3.2 <i>Sosiaaliset taidot ja ryhmätyön merkitys</i>	64
6.4 KULTTUURIKOMPETENSSI.....	65
6.5 SIIRTOKOMPETENSSI.....	65
6.6 PROJEKTIN- JA AJANHALLINTATAIDOT	66
6.7 YHTEENVETO	67
LÄHTEET	69

DEUTSCHE KURZFASSUNG

1 JOHDANTO

Yrity maailman muuttuessa ja tekniikan kehittyessä yhä useammat ammattiryhmät joutuvat uusien haasteiden eteen. Nämä uudet haasteet hankaloittavat teoreettista määrittelyä eri ammattiryhmien kompetensseista eli niistä taidoista, joita jokaiselta vaaditaan, jotta työ sujuisi ammattimaisesti.

1.1 Työn tavoite

Tutkielmassa tarkastellaan ja vertaillaan teknisen kääntäjän ja teknisen kirjoittajan kompetensseja sekä teoreettiselta pohjalta (luvut 3 ja 4) että käytännön kautta (luku 5). Teoreettisena pohjana on käännöstieteellinen ja teknisen viestinnän keskeinen kirjallisuus. Käytännön näkökulman tutkimukselle antaa UPM Raflatacille tehty käyttöohje, joka esittelee sekä prosessin että kompetenssien näkökulmasta. Projektin aikana teknisenä kirjoittajana toimi tutkielman tekijä eli käännöstieteen opiskelija.

Tutkimuksen tavoitteena on vastata kysymykseen *Onko teknisen kääntäjän perusteltua toimia teknisenä kirjoittajana käännöskompetenssien näkökulmasta?*

Työhön johtavana lähtölaukauksena voidaan pitää Tytti Suojasen (2000, 9) esille tuomaa näkemystä näiden kahden eri ammattiryhmän samankaltaisuuksista juuri kompetenssien näkökulmasta: ”The skills that translators learn during their training seem to provide a similar kind of expertise that is needed in the profession of the technical communicator.” Myös Reinke (1996, 183) on samoilla linjoilla kirjoittaessaan, että kääntäjän ammattiprofiili tulee muuttumaan ja täten voitaisiin pitää mahdollisena kahden eri tekstintuottajaryhmän, teknisen kääntäjän ja teknisen kirjoittajan yhteensulautumista. Hän ehdottaa näiden ammattiryhmien yhteistyötä, mutta mainitsee myös, että kääntäjän on mahdollista toimia teknisenä kirjoittajana. Hanna Riskun (2004, 181) mielestä ainakin teoriassa näin onkin:

On a theoretical level, translation competence would appear to provide an excellent foundation for professional development into the fields of international technical communication and usability. Professional translators are capable of analysing both text and situation, carrying out research on requirements and conventions, managing intercultural communication projects and writing reader and user-oriented texts. Thus, their work includes several of the components required in International Technical Writing and International Usability Testing.

Työn teoreettisena viitekehyksenä toimivat tutkimukselle keskeiset käsitteet kompetenssi, tekninen kääntäjä ja tekeminen kirjoittaja.

1.2 Työn rakenne

Toisessa luvussa perehdytään kompetenssin käsitteeseen käännöstieteen näkökulmasta. Luvussa tuodaan esille käsitteen erilaisia määrittelyjä ja synonyymejä. Lisäksi tarkastellaan käännöskompetenssin tutkimuspohjaa.

Tutkielman kolmannessa ja neljännessä luvussa käsitellään teknisen kääntäjän ja teknisen kirjoittajan kompetensseja teoreettiselta pohjalta. Tarkastelun avulla pyritään tuomaan esille niitä yhtäläisyyksiä ja eroja, joita näiden kahden ammattinimikkeen välillä vallitsee.

Tutkielman viidennessä luvussa esitellään UPM Raflatac Oy:lle toimeksiantona tehtyä käyttöohjeen dokumentointiprojektia teknisen kirjoittamisen näkökulmasta. Luvussa tuodaan esille projektin eri vaiheissa huomioon otettavia tekijöitä. Luvun lopussa projektia tarkastellaan kompetenssien näkökulmasta.

Lopuksi nivotaan yhteen käytännön kokemukset ja kirjallisuuteen pohjautuva kompetenssianalyysi, ja vastataan näiden perusteella tutkimuskysymykseen.

1.3 Tekninen viestintä ammattina

”Professiot ovat ammatteja tai oikeastaan ammattikuntia, joiden edustajat soveltavat erikoistunutta tieteellistä tietoa työtehtäviinsä” (Konttinen 1997, 48). Konttisen (1997, 52) mukaan käytännön tiedon ohella on hallittava teoreettista tietoa.

Teknisellä viestinnällä tarkoitetaan tässä työssä teknistä dokumentointia eli teknisten dokumenttien kirjoittamista ja kääntämistä. Suomen tekniset dokumentoijat ry (2006) määrittelee teknisen viestinnän toiminnaksi, ”jonka aikana tietystä tuotteesta johdettua tietoa suunnitellaan, luodaan ja välitetään käyttäjille.” Hoffmannin (1990, 11) mukaan teknisellä dokumentaatiolla tarkoitetaan kaikkea tarpeellista ja tarkoituksenmukaista jäsentynyttä tietoa teknisesti valmistetusta tuotteesta ja sen käytöstä.

Teknisen viestinnän osapuoliksi Varantola (1993, 135) määrittelee laitteiden suunnittelijat, valmistajat, tekniset toimittajat, kääntäjät, terminologit ja viestinnän kuluttajat eli viestinnän kohteet. Teknisillä toimittajilla hän tarkoittaa sitä ammattiryhmää, joka tässä tutkielmassa on nimitetty teknisiksi kirjoittajiksi. Teknisen viestinnän kenttä on laaja (Hower 2004). Teknisiä viestijöitä voi löytää melkein joka alalta. Tekniset viestijät keräävät teknistä tietoa tuotteesta, palvelusta tai erikoisaiheesta ja esittävät tietoa kohdeyleisölle useissa eri muodoissa. Teknisistä viestijöistä puhutaan kirjallisuudessa monella eri termillä tai tittelillä, kuten tekninen kirjoittaja, dokumentoinnin asiantuntija, tekninen editoija, tekninen dokumentoija tai tekninen kääntäjä (ks. esim. STD 2007a). Riippumatta tittelistä tai dokumentointiprosessista tavoite on sama, eli tuottaa teknisiä dokumentteja käyttäjille. Tekninen viestijä toimiikin eräänlaisena siltana asiantuntijoiden (esim. laitesuunnittelijat) ja maallikoiden (käyttäjät) välillä. Tässä työssä termiä tekninen viestijä käytetään yhteisnimityksenä sekä tekniselle kirjoittajalle että kääntäjälle.

Tekninen kirjoittaja ja tekninen kääntäjä. Tässä työssä teknisellä kirjoittajalla tarkoitetaan teknisen dokumentoinnin ammattilaista, joka laatii teknisen dokumentin alusta asti teknisten asiantuntijoiden ja usein usean eri lähdemateriaalin avustuksella. Tekninen kirjoittaja toimii yleensä yhden työkielen parissa, on kyseessä sitten oma äidinkieli tai vieras kieli. Yhä useammin tekninen kirjoittaminen tapahtuu englannin kielellä, josta on tullut monen kansainvälisen yrityksen virallinen kieli (esim. Nokia ja UPM). Teknisestä kirjoittajasta käytetään kirjallisuudessa muun muassa nimitystä tekninen dokumentoija, tekninen toimittaja tai informaatio suunnittelija. Myös saksan kielessä termi *technical writing* viittaa teknisten dokumenttien, erityisesti käyttöohjeiden, laatimiseen. ”Das Planvolle textsortengerechte und adressatenorientierte Erstellen optimal verständlicher technischer Dokumentation, insbesondere von Benutzerinformationen“ (Schmitt 1999c, 154).

Tekninen kääntäjä toimii kahden tai useamman kielen parissa. Kielikysymys onkin yleensä kirjallisuudessa se piirre, jolla kääntäminen erotetaan teknisestä kirjoittamisesta. Toinen seikka, jolla nämä kaksi alaa usein erotetaan toisistaan, on dokumentointiprosessi, sillä kääntäminen alkaa aina valmiista dokumentista eli yhdestä lähtötekstistä. Katsotaan, että dokumentin kääntäminen vie vähemmän aikaa kuin sen laatiminen (ks. esim. Varantola 1993, 139). Teknisen kääntäjän ala on muuttumassa yhä enemmän siihen suuntaan, että tekniseltä kääntäjältä odotetaan myös taitoa luoda dokumentteja, ei vain kääntää niitä. Tämä vaikuttaa osaltaan suuresti siihen, mitä taitoja, eli kompetensseja, kääntäjältä vaaditaan.

1.4 Kompetenssi

Yhtenä tutkielman teoreettisista viitekehyksistä on kompetenssin käsite.

Yleiskielessä kompetenssilla tarkoitetaan pätevyyttä, jolla on ammatillinen sivumerkitys. Kielitieteessä kompetenssilla viitataan usein ihmisen kielelliseen kykyyn, kielikykyyn ja kielitapaan (esim. Itkonen 2002, 200).

Kompetenssille sanana on paljon synonyymejä. Usein puhutaan esimerkiksi ammatillisesta osaamisesta, kvalifikaatiosta, ammattitaidosta, asiantuntijuudesta tai pätevyydestä (ks. esim. Räisänen 1998, 9–20). Ammatillinen osaaminen voidaan määritellä tiedoiksi, taidoiksi, kyvyiksi ja ominaisuuksiksi, joita ammatilainen tarvitsee suoriutuakseen työstä kunnialla. Kvalifikaatiolla viitataan koulutukseen, työhön ja työmarkkinoihin. Ammatitaidon käsite viittaa kykyyn hallita työprosessia sekä ajattelun että toiminnan tasolla. Käsitteiden eroavuudet ovat lähinnä painotuksissa. Tässä tutkielmassa kompetenssin käsiteellä viitataan kaikkiin näihin osa-alueisiin eli McCelandia (1973, 1–14) lainaten sillä tarkoitetaan tiettyjen kykyjen oikeanlaista käyttöä ympäröivien vaatimusten mukaisesti. Se on yhdistelmä erilaisia valmiuksia, ominaisuuksia ja tietoa, jotka tulevat esille dokumentointiprosessin aikana. Henkilön sanotaan olevan kompetentti, jos hänessä yhdistyvät ammatinharjoittamiseen vaadittavat valmiudet ja ominaisuudet (Schopp 2005, 297).

2 KOMPETENSSI KÄÄNNÖSTIETEESSÄ

Tässä luvussa luodaan katsaus kompetenssin käsitteeseen kääntäjän ammattikuvan näkökulmasta. Luvussa esitellään käännöskompetenssin käsitteellisiä määritelmiä ja empiirisiä tutkimuksia käännöstieteellisen kirjallisuuden pohjalta.

2.1 Käsitteen määrittelyä

Kääntämiseen viittaava kompetenssi nähdään vaativana ammattiosaamisena eri osa-alueilla. Käännöskompetenssin määrittely on ongelmallista monestakin syystä johtuen (Orozco & Hurtado 2002). Ensinnäkin kääntäjän ammattiin viittaavan kompetenssin nimeäminen ei ole yksioikoista. Sitä on eri tutkimuksissa kutsuttu mm. siirtokompetenssiksi (*transfer competence*; Nord 1991, 161), käännöskompetenssiksi (*translational competence*; Toury 1995, 250–51), kääntäjän kompetenssiksi (*translator competence*; Kiraly 1995, 108), käännösuorituksiksi (*translation performance*; Wilss 1989, 129), käännöskyvyksi (*translation ability*; Lowe 1987, 57, Pym 1993, 26) ja käännöstaidoksi (*translation skill*; Lowe 1987, 57). Orozcon ja Hurtadon (2002) mukaan on perusteltua puhua *käännöskompetenssista*, sillä kompetenssi-termillä on pitkä tutkimustraditio muilla tieteenaloilla. Kompetenssilla viitataan asiantuntijatietoon tietyllä erikoisalalla. Käännöskompetenssilla on selkeä prosessiin viittaava arvolataus, kun taas kääntäjän kompetenssi viittaa suoremmin henkilökohtaisiin taitoihin. Kääntäjän kompetenssista puhuttaessa teoreetikot viittaavat usein niihin tietoihin ja taitoihin, joita kääntäjiltä vaaditaan (ks. esim. Wilss 1996, Bell, 1991). Uusien näkemysten mukaan on kuitenkin yhtä tärkeää pohtia mitä lopputuotteelta eli käännökseltä vaaditaan alati muuttuvassa viestintäkentässä (Sager 1993, 211).

Ongelmana ei ole vain ajankohtaisten käännöskompetenssien määrittelyn vaikeus tai se, millä termillä tähän kompetenssiin tai taitoon viitataan kirjallisuudessa, vaan myös se, että monet teoreetikot eivät määrittele mitä kompetenssilla tarkoittavat tai mitä se sisältää. Orozcon ja Hurtadon (2002) mukaan kirjallisuudesta löytyy vain neljä tarkempaa määritelmää termille käännöskompetenssi:

- 1) Bell (1991, 43): Tietous ja taidot, jotka kääntäjän täytyy hallita onnistuakseen käännöstyössä.
- 2) Hurtado (1996, 48): Kyky tietää miten käännetään
- 3) Wilss (1982, 58): Kieltenvälinen superkompetenssi (*interlingual supercompetence*)
- 4) PACTE¹ (2002): Yhdistelmä tietoja ja taitoja, joita tarvitaan kääntämiseen.

Termillä käännöskompetenssi viitataan useissa yhteyksissä vain kielellisiin aspekteihin, joka taas sotii kääntämisen kompleksista luonnetta vastaa. Käsitteelle on yritetty löytää korvaavia termejä ja usein nykyään puhutaankin ammattitaidosta, taidosta ja professionaalisuudesta. Usein oletetaan, että kuka tahansa kaksikielinen henkilö osaa kääntää. Englund Dimitrova (2005, 10) nimittää tällaista taitoa käännöskyvyksi, mutta haluaa vetää selkeän eron sen ja käännöskompetenssin välille. Käännöskyvyksi riittää se, että ihmisellä on jonkinasteista tietoa lähtö- ja kohdekielistä, mutta tämä ei vielä takaa laadullisesti hyvää käännöstä. Käännöskompetenssi taas on hänen mukaansa jotakin, johon pystyy vain ammattikäntäjä. Ammattikäntäjät kääntävät yleensä tekstejä tiettyyn viestinnälliseen tarkoitukseen, mikä vaatii kääntäjältä usean eri kompetenssin hallintaa. Myös PACTE-ryhmä (2002, 43) haluaa erottaa käännöskompetenssin kaksikielisestä kompetenssista. Ryhmän mukaan käännöskompetenssi sisältää sekä deklaraatiivisen että proseduraalisen tiedon. Jälkimmäisellä tarkoitetaan tiedon, taidon ja asenteiden järjestelmää, jota vaaditaan, jotta osattaisiin kääntää. Proseduraalinen tieto kertoo *miten* joku asia tehdään kun taas deklaraatiivinen tieto viittaa siihen, *mitä* tehdään.

Mackenzie huomauttaa (2004, 33), että pelkkä käytännön kokemus ei tee kääntäjistä asiantuntijaa. Kääntäjä tarvitsee taustatietoa kääntämisen lainalaisuuksista, teoriasta ja metodeista. Ei voida olettaa, että tietyllä kokemusmäärällä saavutetaan tietynlainen kompetenssitaso. Yksi ratkaisu voisi olla kompetenssin käsitteleminen tietyinä kokemuksen ja koulutuksen yhteistuloksena (Englund Dimitrova 2005, 16).

Ammattitaitoa tai asiantuntijuutta (*expertise*) pidetään yhtenä käännöskompetenssin alakategorioista. Asiantuntijat osaavat jäsentää opittua tietoa ja päästä näin oleellisen

¹ Espanjalainen tutkimusryhmä (Process in the Acquisition of Translation Competence and Evaluation), joka esittänyt mallin käännöskompetenssille. Perustettu vuonna 1997. Universitat Autònoma de Barcelona (Espanja).

tiedon äärelle. Tämän avulla asiantuntijan on mahdollista suoriutua tehtävästä ja ratkaista ongelmia tehokkaammin kuin ei-asiantuntijan. Englund Dimitrovan (2005, 10) mukaan käännöskyky voi kehittyä käännöskompetenssiksi ja tämä edelleen käännösasiantuntijuudeksi.

2.2 Empiiriset tutkimukset

Käännösprosessiin liittyvät empiiriset tutkimukset ovat suhteellisen uusi ilmiö (Beeby 2000, 9–10). Käännöskompetenssia on tutkittu suhteellisen vähän (ks. esim. PACTE 2002, Englund Dimitrova 2005). Empiirisiä tutkimuksia alettiin tehdä 1980-luvun loppupuolella. Niiden avulla on tutkittu mm. tietoja ja kompetensseja, joita tarvitaan käännösprosessin aikana. Kompetensseja tutkittaessa on tukeuduttu mm. kognitiiviseen psykologiaan, psykolingvistiikkaan ja eksperimentaaliseen psykologiaan. Vaikka nämä tutkimukset eivät anna kokonaisvaltaista kuvaa käännöskompetenssista, osa niistä käsittelee kuitenkin tärkeitä osa-alueita, jotka ovat osa käännöskompetenssia. Tällaisia osa-alueita ovat mm. kielellinen tieto (esim. Tirkkonen-Condit 1992, Dancette 1995, Alves 1996) ja strategiat (Krings 1986, Lörcher 1991, 1992, 1993, Kiraly 1995). Näiden lisäksi mm. Neubert (2000), Bachman (1990) ja PACTE-ryhmä (2002, 2003) ovat tutkineet käännöskompetenssia. Näistä tarkemmin seuraavassa luvussa.

Käännösprosessista, ja tarkemmin sanottuna ongelmatilanteista, on saatu tietoa muun muassa ns. think aloud -metodin avulla. Siinä kääntäjän mielipiteitä ja ääneen lausuttua pohdintaa nauhoitetaan käännösprosessin aikana ja tutkija voi saada tietoa käännösprosessista. Tietoa käännösprosessista on hankittu myös haastatteluiden ja videoinnin avulla. Käännöstieteelliset tutkimukset ovat kohdanneet kritiikkiä muun muassa sen vuoksi, että ne eivät ole kiinnittäneet huomiota koko käännösprosessiin, vaan vain tiettyihin aspekteihin tai käännösprosessin osiin (Orozco ja Hurtado 2002). Myös näytteiden koko on tutkimuksissa ollut yleensä liian pieni, jotta tuloksia voitaisiin yleistää. PACTE-ryhmä (2002, 42)

huomauttaa, että tutkimusmenetelmät ovat käännöstieteessä vajavaisia, sillä niitä ei ole suunniteltu juuri käännöstieteellisen tutkimuksen tarpeisiin. Onneksi nykytrendi näyttäisi olevan se, että uusia tutkimusmenetelmiä suunnitellaan nyt käännöstieteen omiin tarpeisiin. Esimerkiksi Orozco ja Hurtado (2002, 380) esittelevät kolme erilaista

mittausvälinettä, joiden avulla voidaan tutkia käännöskompetenssia. Ensimmäisen avulla voidaan tutkia tai mitata kääntäjän käyttäytymistä käännösongelmatilanteissa (the Translation Problems Instrument, TPI). Toista välinettä käytetään mittaamaan käännösvirheitä (the Translation Errors Instrument, TEI) ja kolmannen avulla mitataan käännösspesifistä tietoa (the Translation Notions Instrument, TNI).

Yksi lähtökohta käännöskompetenssin tutkimisille on ollut opiskeilijoiden vertailu ammattikäntäjiin (ks. esim. Tirkkonen-Condit 1997, Norberg 2003). Tutkimusten avulla on havaittu eroja käännösprosessin aikana, jotka selittyvät mitä ilmeisemmin kokemuksen tuomalla itsetunnolla ja varmuudella. On kuitenkin muistettava, että käännösprosessista saatuja tutkimustuloksia on vielä verrattain vähän (Englund Dimitrova 2005, 15).

Kääntämisen tavat ovat muuttuneet vuosien saatossa. Onkin hyvin tärkeätä, että kääntäjä tuntee oman alansa historialliset piirteet ja on tietoinen alansa muutosriikkaasta luonteesta ja sen aika- ja paikkasidonnaisuudesta. 2000-luku tuo mukanaan uusia haasteita, joihin käännöstieteen on myös vastattava. Tämä vaikuttaa suuresti myös kompetenssien määrittelyyn, ja haasteiden tuomat vaatimukset on otettava huomioon yhä tarkemmin myös kääntäjien koulutuksessa ja käännöstieteellisissä tutkimuksissa. Seuraavassa luvussa perehdytään tarkemmin tekniseltä kääntäjältä vaadittaviin kompetenssiin.

3 TEKNISEN KÄÄNTÄJÄN KOMPETENSSIT

Teknisen kääntäjän kompetensseihin liittyvää tutkimustietoa löytyy alan kirjallisuudesta hyvin vähän. Horn-Helfin (1999, 101) mukaan yleiskielistä kääntämistä pidetään prototyyppinä käännöstieteellisessä kirjallisuudessa. Hänen mukaansa tekninen kääntäminen eroaa laatukriteereineen ja työtapoineen kompetensseista puhuttaessa niin oleellisesti ja monella tapaa kaunokirjallisesta ja yleiskielisestä kääntämisestä, että se pitäisi käsitellä omana aihealueenaan. Tässä luvussa kompetenssit esitellään Neubertin (2000) listaamien viiden kompetenssiosa-alueen avulla. Niiden kautta on mahdollista luoda kattava katsaus myös tekniseen kääntämiseen, sillä Neubert käsittelee kääntämistä yleisesti, eikä esitä mallia vain tiettyyn aihealueeseen tai tiettyyn kääntämiseen lajiin kuuluvaksi. Mikäli juuri tekniseen kääntämiseen viittaavia kompetensseja kuitenkin alan julkaisuissa on tuotu esille, ne mainitaan näiden viiden kompetenssialueen sisällä. Ensiksi johdannoksi muutama sana käännöstieteessä esiintyvistä kompetenssimalleista.

3.1 Johdanto kompetenssimalleihin

Edellisessä luvussa tuotiin esille se, miten vaikeaa on löytää yhtä ainoata termiä tai nimeämistapaa kompetenssille, jolla viitataan kääntäjän taitoihin. Myöskään kompetenssin sisällön määrittely ei ole käännöstieteessä yksioikoista. Jotkin teoreetikot kyseenalaistavat jopa koko kompetenssin määrittelyn sillä perusteella, että heidän mielestään ei voida määritellä mitään yleispäteviä käännöskompetensseja (ks. esim. Pym 2002; Wilss 1976). Kääntäjiltä vaadittavat taidot muuttuvat teknologian myötä ja yhteiskunnallisten vaatimusten alla ja näin ollen yleispäteviä kompetensseja on vaikea määritellä (Pym 2002, 2). Hanna Riskun (1998) mielestä käännöskompetenssi onkin aina paikka- ja tilannesidonnaista, eikä absoluuttista käännöskompetenssia tämän vuoksi voida taata koulutuksella tai edes kokemuksella. Schopp (2005, 301) painottaa, että vaikka kääntäjälle ei voida määritellä yhtenäistä ammattiprofiilia, voidaan kääntäjältä vaatia ja vaaditaankin translatorisen peruskompetenssin hallintaa (*translatorische Grundkompetenz*). Horn-Helfin mukaan (1999, 298) teorian ja käytännön tasapainoinen suhde on edellytys hyvälle kääntämiselle. Bühler (1994, 152) kiteyttää ajatuksen

osuvasti: ”---Theorie ohne Praxisbezug ist sinnlos, der Praktiker ohne theoretischen Hintergrund ist hilflos.“

Kirjallisuudesta löytyy monia ehdotettuja malleja, joiden avulla pyritään tuomaan esille niitä kompetensseja, joita kääntäjä tarvitsee työssään. Käännöskompetenssi voidaan nähdä useasta eri taidosta rakentuvana multikompetenssina tai jopa superkompetenssina, joka koostuu useasta eri komponentista. Vaadittavien kompetenssien listat voivat sisällöltään vaihdella, mutta perusajatus on kaikissa sama eli se, että kääntäjältä vaaditaan usean eri kompetenssin hallintaa. Yhden tällaisen kattavan mallin esittää Neubert (2000), jonka mallia on myös tässä tutkielmassa käytetty kuvaamaan käännöskompetenssin monialaisuutta (kappaleet 3.2–3.6). Neubertin mukaan (2000, 6) käännöskompetenssi pitää sisällään:

- 1) Kielellisen kompetenssin
- 2) Tekstikompetenssin
- 3) Aihekompetenssin
- 4) Kulttuurikompetenssin
- 5) Siirtokompetenssin

Myös PACTE-ryhmän (2002) ehdotelma koostuu viidestä komponentista ja sitä pidetäänkin usein kaikista kattavimpana esitysmallina käännöskompetenssille (Orozco ja Hurtado 2002). PACTE-ryhmä (2003) jaottelee kompetenssit seuraavasti:

- 1) Kaksikielinen kompetenssi
- 2) Kielenulkoinen kompetenssi
- 3) Käännösspesifinen kompetenssi
- 4) Välinekompetenssi
- 5) Strateginen kompetenssi

PACTE-ryhmän esittämä kompetenssimalli perustuu empiiriselle tutkimustyölle. Heidän mukaansa tarve tällaiselle oli suuri, sillä käännöstieteestä löytyy vain muutama empiirinen tutkimus aiheesta (Lowe 1987, Stansfield, Scott, Kenyon 1992). Ryhmän mukaan nämä tutkimukset eivät anna kokonaisvaltaista kuvaa vaadittavista kompetensseista. Olemassa olevat ehdotukset ovat enemmänkin listauksia, joilla

määritellään kääntäjän työtä ammattina, mutta niistä ei käy ilmi miten eri kompetenssit ovat suhteessa toisiinsa tai onko niiden välillä hierarkioita. Lisäksi ongelmana on se, että aiemmista empiirisistä tutkimuksista saatuja tuloksia ei voida yleistää, sillä tutkittavana on ollut niin pieni joukko kääntäjiä tai käännöksiä (ks. edellinen luku).

Jo mainittujen kompetenssimallien lisäksi kirjallisuudesta löytyy monia ehdotettuja malleja, jotka enemmän tai vähemmän sivuavat edellä mainittuja, mutta eivät sisällä kaikkia edellä mainittuja komponentteja (ks. esim. Sandrini 1993, Pym 2002). Schopp (2005) esittelee ehdotelman käännöskompetenssimallista, joka sisältää aiemmin vähemmälle huomiolle tai huomiotta jääneitä elementtejä, jotka kuvaavat hyvin tämän päivän ammatillisia vaatimuksia (esim. typografinen kompetenssi). Schoppin (2005, 301) mallissa translatorinen ammattikompetenssi koostuu kolmesta osasta, translatorisesta peruskompetenssista (translatorische Grundkompetenz), laaja-alaisesta translatorisesta kompetenssista (translatorische Erweiterungskompetenzen) ja translatorisesta aihekompetenssista (translatorische Sachfachkompetenzen). Peruskompetenssi sisältää kulttuurikompetenssin, kielellisen kompetenssin, tekstikompetenssin ja yleisen kääntämiseen viittaavan käsittelykompetenssin (*Handlungskompetenz*). Laaja-alaisella kompetenssilla Schopp viittaa visuaaliseen tekstintuottamiseen ja mediatekniseen erikoistumiseen (esim. elokuva tai televisio). Aihekompetenssilla viitataan erikoisalan osaamiseen (esim. tekniikka, laki, turismi, lääketiede).

Merkille pantavaa on se, että käännöskompetenssien tärkeys korostuu usein käännösongelmatilanteissa. Empiiristen tutkimusten avulla onkin saatu tärkeitä tietoja niistä taidoista, joita kääntäjä tarvitsee ratkaistakseen käännösongelmia (ks. esim. Presas 2000).

3.2 Kielellinen kompetenssi

Käännösprosessia tutkittaessa on keskitytty usein kääntämisen lingvistiseen puoleen, ja kääntämistä onkin pidetty pelkkänä kielellisenä toimintona. Esimerkiksi Wilss (1982) tarkastelee käännöskompetenssia erittäin lingvistisestä näkökulmasta. Hänen mukaansa kääntäjän tunnistaa siitä, että hän hallitsee kaksi kieltä. Tällainen kielikeskeinen ajattelu oli hyvin tyypillistä 1970- ja 1980- luvuilla (ks. esim. Koller 1979, Ballard 1984).

Työmarkkinoilla vallitsee usein vielä tänä päivänä käsitys, että pelkkä kielitaito riittäisi onnistuneen käännöksen tuottamiseen. Teoreetikot kuitenkin muistuttavat, että kääntäminen ei ole sanasta-sanaan toiminto, vaan monitahoinen prosessi, joka vaatii kulttuuri- ja kielitaidon lisäksi monia muita taitoja (ks. esim Horn-Helf 1991, 91). Englund Dimitrova (2005,10) perustaa tutkimuksensa väitteelle, jonka mukaan henkilön, joka hallitsee lähtö- ja kohdekielen, voidaan sanoa omaavan peruskyvyn kääntää, mutta hän huomauttaa ettei käännöskyky takaa välttämättä laadullisesti hyvää käännöstä. Käännöskykyä voidaan kehittää käännöskompetenssiksi harjoittelemalla ja ottamalla vastaan käännöspalautetta. Schopp (2005, 298) huomauttaa, että käännöskoulutus on muutakin kuin vieraan kielen koulutusta.

PACTE-ryhmän (2003) mukaan kaksikielinen kompetenssi on tietoa, jonka avulla kääntäjä osaa kommunikoida kahdella eri kielellä ja kykenee pitämään nämä kaksi kieltä erillä toisistaan. Se koostuu pragmaattisesta, sosiolingvivistisesta, tekstuaalisesta, kieliopillisesta ja leksikaalisesta tiedosta. Pragmaattisella tiedolla tarkoitetaan tietoa pragmaattisista konventioista, joita tarvitaan hyväksyttävien kielellisten toimintojen toteuttamiseen tietyssä kontekstissa. Yksinkertaistettuna tämä tarkoittaa kielen ilmaisemista oikealla tavalla tietyssä yhteydessä. Sosiolingvistinen tieto tarkoittaa sosiolingvististen konventioiden, kuten kielen rekisterien ja murteiden tunnistamista. Tekstuaalisella tiedolla tutkimusryhmä viittaa kielen rakenteelliseen ja tekstilajitietouteen. Kieliopillinen tieto sisältää sanaston, morfologian eli sananmuodostuksen, syntaksin eli lauseenmuodostuksen ja fonologian tuntemista. Neubertin (2000, 7) mukaan kääntäjän onkin hallittava lähtö- ja kohdekielen kielioppi miltei täydellisesti, jotta kääntäjän voidaan sanoa olevan kielellisesti kompetentti.

Vilokkinen (2002) on pro gradu -tutkielmassaan käsitellyt kääntäjän tiedonhankintaa. Hän määrittelee kielellisen tiedon ”käyttäjän tiedoksi siitä, mikä on tyylillisesti sopivaa, sujuvaa tai kieliopin mukaista kulloinkin kyseessä olevassa kielessä.” (ks. myös Tirkkonen-Condit 1992, 436). Kääntäjän täytyy tuntea kielten kieliopillinen ja leksikaalinen järjestelmä täydellisesti. Samalla tulee olla tietoinen kielen muutoksista, sillä sanakirjoissa oleva tieto voi olla vanhentunutta. Vehmas-Lehto (2003, 41) mainitsee, että kääntäjän on ymmärrettävä, miten kieltä käytetään luontevasti. Tähän liittyy eri kielten rakenteellisten erojen tunnistaminen. Kääntäjän on toimittava kielen omilla ehdoilla.

Monet teoreetikot (ks. esim Neubert 2000, Kvam 1996) pitävät kielitaitoa yhtenä kääntäjän tärkeimmistä kompetensseista. Kääntäjän on hyvä hallita A-työkielen lisäksi vähintään yksi B-työkieli. A-työkielellä viitataan kääntäjän äidinkieleen ja B-työkielellä vieraaseen kieleen (Marja Korpio 2007, 7).

Hansenin (1999, 341–342) mukaan kompetenssi B-työkieleessä tarkoittaa muun muassa työkielen tai työkielten lähtötekstin pääsisällön ymmärtämistä. B-työkielen kompetenssin on oltava niin vahva, että kääntäjä osaa muodostaa mikro- ja makrotasolla eheän kohdetekstin tiettyä tarkoitusta ja kohderyhmää varten, kulloiseenkin kohdekulttuuriseen tilanteeseen. Horn-Helf (1999, 298) painottaa, että kielitaito olisi hallittava jo ennen koulutusta. Usein virheellisesti luullaan, että esimerkiksi Au pair -vuoden aikana hankittu kielitaito olisi riittävä (Vehmas-Lehto 2003, 40). Todellisuudessa kääntäjän B-työkielen taidon on oltava erinomainen. Pienillä kielialueilla tämä korostuu, sillä usein käännöksiä tehdään myös paljon B-työkieleen päin. Juuri esimerkiksi suomalainen kääntäjä joutuu panostamaan merkittävästi B-työkielen taidon kehittämiseen ja ylläpitämiseen (SKTL 2007). Vieraalle kielelle kääntämistä voidaan pienillä kielialueilla perustella monella tapaa. Ensiksi pienellä kielialueella voi olla mahdotonta löytää ulkomaalaisia, joilla olisi valmius toimia kääntäjinä ja jotka hallitsisivat myös paikallisen kielen. Toiseksi teknisessä kääntämisessä tarkkuus on tärkeämpää kuin onnistuneelta kuulostava sanonta. Kolmanneksi kääntäjän on tärkeämpää hallita aihe kuin olla natiivi kohdekieleessä. Lisäksi työn tarkistaa useimmiten natiivi joka tapauksessa. (Ahlsvad 1978, Campbellin 1998 mukaan).

Marja Korpio on pro gradu -tutkielmassaan (2007) kyselytutkimuksen avulla selvittänyt vieraaseen eli B-työkieleen päin kääntämistä. Tutkimus osoitti, että Suomessa asiatekstejä käännetään B-työkieleen päin (noin 70% vastaajista kirjoitti kääntävänsä B-työkieleen päin), mutta A-työkieleen päin kääntäminen on määrällisesti huomattavasti yleisempää. Tutkimus todisti, että B-työkieleen päin käännettäessä useimmiten työn tarkastaa kohdekielen syntyperäinen puhuja. Mielenkiintoisia tuloksia saatiin kysyttäessä pienen kielialueen merkitystä vieraaseen kieleen päin kääntämisessä ja väitettyä pienellä kielialueella vallitsevaa pakkoa kääntää B-työkieleen päin. Korpion (2007, 91) mukaan tilanne Suomessa ei ole yksiselitteinen ja tämä näkyi myös

vastauksissa mielipiteiden jakautuessa moneen osaan. Noin 40% vastaajista tunnusti tämän 'pakon', kun taas 40 % vastaajista oli asiasta aivan eri mieltä.

Usein B-työkielen taitoa saatetaan pitää jopa tärkeämpänä kuin A-työkielen hallintaa, mutta esimerkiksi Newmark (1991, 49) korostaa A-työkielen merkitystä juuri teknisessä kääntämisessä: ”The more technical the text, the less important the knowledge of the foreign language; instead, the linguistic skill in the home language comes first.” A-työkielen merkitystä ei pidä sivuuttaa. A-työkielen kompetenssi vaikuttaa jokaiseen käännösprosessin vaiheeseen. A-työkielestä päin kääntämisessä täytyy osata tulkita lähtötekstiä kaikkineen nyansseineen. A-työkielen merkitys korostuu myös muissa käännösprosessin vaiheissa, kuten toimeksiannon määrittelemisessä ja tuoteargumennoinnissa. Toimeksiannon määrittely tarkoittaa tavoitteen määrittelemistä eli kenelle käännetään, mitä ja miten. Tarpeen mukaan voidaan joutua myös selittämään toimeksiantajalle mitä tunnusmerkkejä käännöksessä on, jotka täyttävät asetetut vaatimukset. (Resch 1999, 343).

Myös Neubertin (2000, 7) mielestä A-työkielen merkitystä on usein jopa käännösopiskelijoiden keskuudessa ala-arvioitu. Schäffnerin (2000, 147) mukaan opetuksessa tulisi ottaa huomioon B-työkielten lisäksi opiskelijan A-työkielen tuntemus. Opiskelijan tulisi olla tietoinen kielten rakenteista ja siitä miten kieli toimii erilaisissa viestintätilanteissa.

Kulttuurilla on suuri vaikutus kielenkäyttöön. Reschin (1999, 344) mukaan kulttuurispesifisten asioiden tiedostaminen ja maailman tulkitseminen vaikuttavat siihen miten kieltä käytetään. Kääntäjän on tunnistettava oman kulttuurin sisällä olevia kielivariaatioita ja kielen tyylivariaatioita ja osattava tulkita niiden tekstuaalista merkitystä.

Kielelliseen kompetenssiin voidaan liittää perusviestintätaidoista luku- ja kirjoitustaito. Kääntäjän on hallittava molemmat työkielet niin hyvin, että hän voi lukea tekstiä adaptiivisesti. Newmarkin (1991, 49) mielestä kääntäjällä on oltava hyvä lukutaito kahdessa tai useammassa vieraassa kielessä, jotta hän voi ymmärtää tekstien erilaisia kulttuuritaustoja.

Vaikka Houbert (1998) mainitsee artikkelissaan, että kääntäjä on ensisijaisesti viestinvälittäjä eikä kirjoittaja, joutuu kääntäjän työssään erityisiin tilanteisiin, joissa hän joutuu muokkaamaan alkutekstiä uudelleen ymmärtääkseen tekstin alkuperäisiä merkityksiä. Hänen mukaansa jopa täysin teknisissä teksteissä tämä voi tulla kysymykseen. Uudelleen muokkaus vaatii kääntäjältä kirjoitustaitoa, kykyä muokata teksti ymmärrettävämpään muotoon. Newmarkin (1991, 49) mukaan kääntäjän taitoihin kuuluu kyky kirjoittaa siististi, yksinkertaisesti ja hyvin eri kohdekielten rekistereissä.

Teknisen alan tekstejä käännettäessä teknisen alan terminologian hallinta on erityisen tärkeää. Horn-Helf (1999, 301) puhuu ammattikielellisestä kompetenssista. Hänen mukaansa on tiedettävä miten ja millä termeillä alalla puhutaan aiheesta. Terminologian hallinta on usein teoriassa helpompaa kuin käytännössä. Voi olla nimittäin niin, että termiä ei ole vielä olemassa, tai sitten työnantaja käyttää omaa terminologiaansa erottuakseen kilpailijoista (ks. Horn-Helf 1999, 104–105). Tällaisissa tapauksissa kääntäjän on hyvä hallita sosiaalisia taitoja ja tiedonhankintataitoja (näistä lisää kappaleissa 3.4.1 ja 3.4.2). Erikoisalan terminologian hallinta on siten kykyä valita useasta termistä oikea, tilanteeseen sopiva vaihtoehto. Erikoisalan terminologian hallitseminen liittyy täten läheisesti myös aihekompetenssiin, sillä aiheen hallitseminen edesauttaa oikean termin valitsemisessa. Vilokkisen (2002, 33) mukaan usein kääntämisessä, jo nopeasta aikataulustakin johtuen, kiinnitetään termeihin huomiota enemmän kielellisellä tasolla, eli käännöksestä pyritään tekemään sanastollisesti mahdollisimman eheä kokonaisuus, mutta itse aiheeseen ei ehditä syvällisemmin tutustua. Aihekompetenssista lisää kappaleessa 3.4. Aiheen hallinnan lisäksi kielitaidon myötä kääntäjän on mahdollista tunnistaa mahdolliset lähtötekstissä esiintyvät virheet ja epätarkkuudet.

On hyvä kuitenkin muistaa, ettei kääntäminen ole pelkkä kielellinen toiminto, eikä kaksikielisyys tai kielellinen kompetenssi riitä yksin takaamaan käännöskompetenssia (Presas 2000, 19) tai onnistunutta käännösooressia (Vilokkinen 2002, 13). Kysehän on teksteistä eikä kielestä irrallisena ilmiönä. Se miten teksti esitetään, vaikuttaa suuresti siihen, miten viestintä onnistuu. Kääntäminen on tekstintuottamisen erikoismuoto (Resch 1999, 164). Snell-Hornby (1992, 10–11) kiteyttää ajatuksen osuvasti:

--- translation is not only a linguistic activity: we don't translate languages but texts, and these are an integral part of the world around us, invariably embedded in an extralinguistic situation and dependent on their specific social and cultural background.

3.3 Tekstikompetenssi

Neubertin (2000) lisäksi muun muassa Vanghelof (2004, 21) puhuu tekstikompetenssista. Se tarkoittaa kykyä tunnistaa eri tekstikonventioita ja näin ollen hyödyntää tätä kompetenssia tekstin tuottamisessa. Kääntäjällä on oltava tietoa eri tekstilajeista ja tekstimaailmoista, ja hänen on tiedostettava tekstien erilainen merkitys eri käyttötilanteissa. Campbellin (1998, 73) mukaan kääntäjällä on hyvä tekstikompetenssi, jos hän kirjoittaa rakenteellisesti eheän kirjakielisen käännöstekstin. Teksteistä voidaan arvioida esimerkiksi passiivien käyttöä ja sanapituuksia, jotta saadaan selville, onko teksti rakenteellisesti eheä.

Erityisesti teknisessä kääntämisessä on kiinnitettävä huomiota kulttuurikeskeisiin tekstilajikonventioihin. Näiden konventioiden tunnistamista tulisi opettaa jo koulutuksen aikana (Horn-Helf 1999, 305). Vaikka kulttuurilähtöisyys mielletään usein joksikin, joka liittyy esimerkiksi kaunokirjallisuuden kääntämiseen, ovat Neubertin (2000, 9) mukaan myös tekniset tekstit sidoksissa syntykulttuuriinsa. Kulttuurisuus voi näkyä teknisen alan tekstissä esimerkiksi erilaisina merkkijärjestelminä ja tekstityypeinä. Näitä kääntäjän on opittava tunnistamaan teksteistä ja muuttamaan kohdekulttuurille ominaiseen ja ymmärrettävään muotoon. Horn-Helf (1999, 306) antaa mielenkiintoisia esimerkkejä tällaisista tekstuaalisista kulttuurieroista teknisistä teksteistä puhuttaessa. Esimerkiksi saksankielisissä käyttöohjeissa käytetään persoonatonta ilmaisumuotoa, kun taas englanninkielisissä käyttöohjeissa puhutellaan käyttäjää suoraan.

Vaikka kääntäminen onkin tiedon siirtämistä lähtökielestä kohdekieleen, voi kääntäjä joutua muokkaamaan lähtötekstiä ymmärrettävämpään muotoon, jotta se toimisi kohdekielen kulttuurissa. Vehmas-Lehdon (2003, 42) mukaan on kaikille eduksi, jos kääntäjä kykenee analysoimaan tekstejä ja paikallistamaan niistä käännösongelmia ja täten myös ratkaisemaan niitä. Tekstikompetenssi liittyy täten siis sekä lähtö- että

kohdetekstiin. Kääntäjän on tunnettava hyvin erilaisia tekstejä ja tekstien kulttuurisidonnaisuuksia ja normeja. Hänen on tiedettävä millaisia kohdekulttuurin tekstit eri tekstilajeissa yleensä ovat, eli millaisia esimerkiksi käyttöohjeet kohdekulttuurissa ovat.

Nord (1999b) jaottelee tekstiin liittyvät kompetenssit kaikille tekstintuottajille kuuluviksi ja käännesspesifisiksi. Kaikille tekstintuottajille yhteisiä kompetensseja ovat Nordin mukaan perusteellinen tieto tekstin viestinnällisestä tehtävästä ja ammattitaito tekstintuottamisessa. Jälkimmäistä hän nimittää tekstin tuottamisen kompetenssiksi ja edellistä tekstuaaliseksi metakompetenssiksi. Käännesspesifisiä kompetensseja ovat tekstianalyttinen kompetenssi ja kontrastiivinen tekstikompetenssi. Kääntäjän on osattava analysoida lähtökulttuurin tekstejä ja osattava vertailla sekä lähtökulttuurin että kohdekulttuurin tekstinormeja ja -konventioita toisiinsa. Tämän lisäksi tekstikompetenssiin kuuluu kyky muokata tekstejä eri kohderyhmille ja erilaisiin tarkoituksiin sekä kyky vertailla ja arvioida paralleelitekstejä ja olemassaolevia käännöksiä. Lähtötekstin analyysissä kääntäjän on osattava analysoida tekstejä makro- ja mikrotasolla (Horn-Helf 1999, 158). Makrotasoon kuuluu mm. tekstilaji, kulttuuriset erityispiirteet, käännöksen funktio ja mikrotasoon taas mm. lekseemien tekstispesifinen merkitys sekä ulkoinen ja implisiittinen tieto. On kuitenkin hyvä muistaa, että vaikka lähtötekstin analysoiminen on oleellista, se ei saa olla liian aikaavievää, sillä käännoistyö on tehtävä tietyn ajan sisällä.

Teksti on sekä kielellinen että visuaalinen kokonaisuus. Tekstinulkoiset ominaisuudet havaitaan ensin ja ne vaikuttavat tekstin kielellisten piirteiden omaksumiseen. ”--- on välttämätöntä ottaa huomioon tekstin kielellisen tason (tekstuuri) ja kommunikatiivisen rakenteen (tektoniikka) lisäksi myös sen visuaalinen ulottuvuus (typografia)” (Schopp 2005, iv). Yhä useammin kääntäjän on jalostettava teksti julkaistavaan muotoon tai kiinnitettävä huomiota tekstin kääntämisen lisäksi tekstikokonaisuuden visuaaliseen puoleen. Schopp (2004, 693–701) korostaa typografisia taitoja osana käännoskompetenssia. Tekstistä on tunnistettava erilaisia typografisia merkkejä, jotka vaikuttavat käännöksen onnistumiseen. Merkit ja erilaiset visuaaliset tekstielementit voivat olla kulttuurisidonnaisia ja tämän vuoksi niiden tunnistaminen sekä lähtö- että kohdekulttuurin teksteistä on erittäin tärkeitä. Tekstin kommunikatiivinen luonne tulee

esille paitsi itse tekstissä myös esimerkiksi tekstin ja kuvan suhteessa toisiinsa. Schoppin (1999, 203) mukaan typografinen kompetenssi koostuu kolmesta vaiheesta:

- 1) Typografinen peruskompetenssi
- 2) Laaja-alainen typografinen peruskompetenssi
- 3) Luova kohdetekstin leiskan hahmottaminen ja toteuttaminen

Ensimmäisessä vaiheessa kääntäjän on osattava ammattimaisen tekstintuottamisen perusteet. Toisessa vaiheessa kääntäjä osaa valmistaa käännöksen tiettyä mediaa (printtimedia, elokuva, televisio) varten. Kolmannessa ja vaativimmassa vaiheessa kääntäjä taitaa luovan graafisen suunnittelun taidon.

Schopp (2005, 395) korostaa, että typografisen peruskompetenssin opettaminen tulisi olla osa käännöskoulutusta. Schopp näkee typografisen peruskompetenssin osana tekstikompetenssia. Tätä kautta kääntäjän on mahdollista tunnistaa esimerkiksi lähtötekstistä kulttuurispesifisiä elementtejä ja osata arvioida lähtökulttuurissa hahmotellun kohdetekstin leiskaa (*l. layout*). Peruskompetenssin hallinta lisää kääntäjän tietämystä tekstin typografisista elementeistä mikro- ja makrotasolla (esim. kirjasintyypit, DIN-formaatit). Tämän lisäksi kääntäjän on hyvä tietää erilaisten typografisten keinojen käytöstä (esim. fonttien kulttuuriset piirteet, assosiaatiot, yksittäiset typografiset merkit) ja niiden kulttuurispesifisyydestä. Kääntäjän on myös hyvä tietää millainen prosessi printtimedian ja digitaalisen median takana on, eli mistä prosessi koostuu ja mitä tekniikoita käytetään. Pelkkä tietämys ei teknistymisen myötä kuitenkaan enää riitä, sillä yhä useammin käännös joudutaan valmistamaan lopulliseen asuunsa, jolloin kääntäjän on hallittava myös typografista tuottamiskompetenssia (*typographische Gestaltungskompetenz*) ainakin jollakin tasolla. Tähän voi kuulua tekstin muotoileminen julkaisuvalmiiksi. Schopp (2005, 397) painottaa, että haastavimpia typografisia töitä kääntäjän tulisi vastaanottaa vain, mikäli kääntäjällä on koulutusta graafisesta suunnittelusta.

Nord (1999b) muistuttaa, että koulutuksessa olisi huomioitava tekstuaalisen kompetenssin tärkeys kääntäjälle. Opiskelijat on hyvä tutustuttaa eri tekstilajeihin sekä A- että B-työkieleissä. Tämän kautta on mahdollista tunnistaa lähtö- ja kohdetekstien eroja ja yhtäläisyyksiä ja pohtia niiden merkitystä kääntämiselle. Olisi lähdeittävä siitä,

että kääntäjän täytyy ensin hallita A-työkielen tekstuaaliset taidot ja vasta tämän jälkeen kehitettävä näitä taitoja B-työkielessä. Schaffner (2000, 147–148) painottaa, että kääntäjäopiskelijoiden on ymmärrettävä, että tekstit ovat viestinnällisiä kokonaisuuksia, jotka täyttävät tiettyä tehtävää erilaisissa viestinnällisissä tilanteissa.

Englund Dimitrovan (2005, 14–15) mukaan tekstikompetenssi on yksi niistä elementeistä, joka erottaa kääntäjäopiskelijat ammattikääntäjistä, sillä tutkimukset ovat osoittaneet, että ammattikääntäjät käyttävät laajemmin tekstilajitietouttaan hyväksi käänösprosessin aikana kuin kääntäjäopiskelijat. Ammattikääntäjät ovat enemmän tietoisia tekstin pragmaattisista ja tyylillisistä seikoista ja ovat varmempia valitsemistaan viestintäkeinoista.

3.4 Aihekompetenssi

Neubertin (2000, 8–9) mukaan kääntäjän on tärkeätä tutustua perusteellisesti käännettävän tekstin aiheeseen, jotta viesti välittyisi onnistuneesti kohderyhmälle. Aihekompetenssi liittyy läheisesti edellä kuvattuun tekstuaaliseen kompetenssiin. Tekstiä voi toki tuottaa pelkällä kielellisellä tasolla ja tällöin puhutaan ns. sanasta sanaan kääntämisestä, mutta onnistunut kääntäminen vaatii oikean terminologian lisäksi perusteellista tutustumista käännettävän tekstin aihealueeseen. Myös PACTE-ryhmä (2003) pitää tärkeänä yleistietoa ja erikoisalan osaamista ja viittaavat näiden tietojen hallintaan termillä kielenulkoisen kompetenssi. Nämä taidot aktivoidaan aina käännöstilanteen tarpeiden mukaisesti.

Hönigin (1999, 161) mukaan kääntäjällä täytyy olla tietoa kulloinkin ajankohtaisesta aihealueesta ja osattava testata ja täydentää tätä tietouttaan. Milloin sitten aihekompetenssia tai tekstinymmärrystä on riittävästi? Hönigin (162) mielestä sitä on riittävästi silloin, kun kääntäjä ymmärtää miksi kirjoittaja on kirjoittanut tekstin ja juuri kyseenomaiselle medialle.

Feidelin (1970, 32) mukaan kääntäjän olisi hyvä erikoistua joko yhteen tai kahteen erikoisalaan. Lisäksi kääntäjällä olisi hyvä olla jonkinlaiset perustiedot useammasta erikoisalasta. Schopp (2005, 305) mainitsee, että tietyillä aloilla toimiessa, kääntäjällä

on hyvä olla alan peruskoulutus. Tällaisia erikoisaloja ovat esimerkiksi lääketiede ja lakitiede.

Aihekompetenssista puhutaan kirjallisuudessa usein erikoisalan osaamisena. Erikoisalan osaamiseen liittyy läheisesti sanasto. Horn-Helf (1999, 300) painottaakin ammattisanaston opettelua jo opiskelun aikana. Sanaston lisäksi erilaisiin aihealueisiin tutustuminen ja ns. pohjatiedon hankkiminen jo opiskeluaikana auttaa ja nopeuttaa uusiin käänönsaiheisiin tutustumista myöhemmin työelämässä.

Vehmas-Lehto (2003, 41) kirjoittaa tekstinulkoisesta tiedosta, jolla hän tarkoittaa asiatietoja ja yleissivistystä. Erikoisalan osaamisen lisäksi kääntäjältä vaaditaan hyvää yleistietoa monesta eri aihealueesta. Kääntäjän on oltava tietoinen niistä seikoista, jotka vaikuttavat tekstien tulkintaan. Hyvänä nyrkkisääntönä voidaan pitää sitä, että kääntäjän on tunnettava aihe niin hyvin, että hän osaa selittää tekemänsä käänösratkaisut maallikoille (Horn-Helf 1999, 299). Aihealueen tunteminen auttaa löytämään myös lähtötekstin virheitä (Horn-Helf 1999, 249) ja sen avulla kääntäjän on mahdollista ratkaista käänösongelmia (Nord 1999a, 352). Horn-Helf painottaa, etteivät lähtötekstit ole mitään *”heilige Originale”*, eli myös niissä voi ja usein esiintyykin paljon virheitä (1999, 106–115). Teknisessä kääntämisessä niin sanottu korjaava kääntäminen on hyvin yleistä. Horn-Helfin (1999, 109) mukaan kääntäjän on osattava odottaa virheitä, eli hänellä on oltava tietynlaista kriittistä etäisyyttä tekstiin:

Wer Fehler erwartet, tut damit den wichtigsten Schritt zur Fehlervermeidung. Fehler gibt es immer. Wenn wir aber mit einem Fehler rechnen, können wir auch Vorkehrungen treffen, um ihn zu erkennen, zu korrigieren oder zu verhindern (Abele 1994, 96).

Teknisessä kääntämisessä aihealueen tunteminen on erityisen tärkeää, sillä esimerkiksi laitteen käyttöohjetta käännettäessä onnistuneella käänöksellä voidaan välttää laitteen väärään käyttöön liittyviä vaaratilanteita. Feidelin (1970, 32) mukaan kääntäjän on tiettyyn pisteeseen saakka toimittava kuten teknikko tai tiedemies. Tällä hän tarkoittaa sitä, että kääntäjän on tunnettava näiden ammattiryhmien työtapoja ja omata tiettyä teknistä osaamista itsekin. Kääntäjän työ vaatii loogista ajattelua, kykyä tunnistaa teknisiä yhtäläisyyksiä ja kykyä löytää monista eri merkityksistä se ainoa oikea. Teknisen kääntäjän tulisi hänen mielestä osata teknistieteellistä peruskäsitteistöä

(kemia, fysiikka, matematiikka, koneenrakennus, sähkötekniikka). Lisäksi kääntäjän pitäisi tietää miten yksinkertaiset koneet ja mekanismit toimivat. Monet teoreetikot esittävät erilaisia listauksia siitä, mitä aihealueita tekninen osaaminen sisältää (ks. esim Horn-Helf 1999, 150–152). Siihen voi kuulua muun muassa rakennus-, elektroniikka-, teollisuus-, informaatio-, kone- ja metallitekniikka (Horn-Helf 1999, Stolzen 1992, 102–103 mukaan). Listaan voisi lisätä muun muassa sähkötekniikan perusteet, ydintekniikan, materiaaliopin ja tietokonetekniikan (ks. esim Hann 1992).

Tekninen kääntäjä ei voi kuitenkaan hallita kaikkien laitteiden käyttöä tai osata jokaista eri aihealuetta tai sen termistöä. Neubertin (2000, 9) mukaan tähän on syynä se, että käännettävien tekstien määrä on kasvanut vuosien saatossa ja tekstien aihealueet ovat erikoistuneet. Aihekompetenssi ei ole kääntäjällä koko ajan aktivoituneena, mutta kääntäjän on tiedettävä mistä etsiä ja miten löytää tietoa. Tärkeänä taitona pidetäänkin kääntäjän kykyä hankkia tietoa. Seuraavassa tarkemmin kääntäjän tiedonhankinnasta ja siihen liittyvistä hakukompetenssista, sosiaalisista taidoista sekä teknisistä taidoista ja välinetaidoista.

3.4.1 Kääntäjän tiedonhankinta

Neubertin (2000, 8–9) mukaan kääntäjän tulee tietää, mistä tarvittava tieto löytyy ja miten tietoa tulee hakea. Hän käyttää tiedonhankinnasta nimitystä hakukompetenssi. Vanghelof (2004, 22) listaa esitelmässään tiedonhankintakompetenssin osaksi käännöskompetenssia. Se tarkoittaa kykyä etsiä tehokkaasti ylimääräistä kielellistä tietoa ja erikoistietoa, mikä on oleellista lähtötekstin ymmärtämisen kannalta ja auttaa kohdetekstin tuottamisessa. Hakukompetenssia tarvitaan hänen mukaansa ennen käänносprosessia ja sen aikana. Hakukompetenssi auttaa oikean strategian valitsemisessa ja käänносongelmien poistamisessa. Hakukompetenssiin kuuluu läheisesti kyky käyttää erilaisia haku- ja apuvälineitä. Nordin (2004, 173) mukaan hakukompetenssiin kuuluu kyky valita kulloinkin oikeat apuvälineet ja käyttää niitä tehokkaasti.

Apuvälineiden käyttöön liittyvää kompetenssia voidaan arvioida sen perusteella, kuinka montaa eri apuvälinettä kääntäjä käyttää, ja kuinka paljon hän antaa apuvälineiden

vaikuttaa päätöksiinsä (Nord 1999a, 174). Vilokkinen (2002, 21) jaottelee tiedonhankinnan muodot henkilölähteiksi ja kirjallisen tiedon lähteiksi. Kääntäjän apuvälineinä voivat olla esimerkiksi selittävät sanakirjat, rinnakkaistekstit ja erikoisalan asiantuntijat (Vehmas-Lehto 2003, 42). Tietotekniikalla on nykyään suuri rooli tiedonhankinnassa. Perinteisten kirjastopalvelujen lisäksi tietoa haetaan elektronisista sanakirjoista, tekstikorpuksista, termipankeista ja internethakupalvelujen avulla. Horn-Helfin mukaan (1999, 226) juuri internet on tärkeä väline tiedonhankinnassa. Sen avulla voidaan hakea tietoa muun muassa uudesta aihealueesta helposti ja nopeasti. Paralleelitekstit palvelevat kääntäjää sekä teksti- että aihetasolla.

Kääntäjän tiedonhankintaa on tutkittu empiirisesti ja täten on saatu selville, mitä apuvälineitä kääntäjät yleisesti tiedonhankinnassa käyttävät. Tietoa voidaan hankkia monessa eri vaiheessa, mutta yleensä kääntäjä hakee tietoa kohdatessaan käännösongelman tai käyttää tiedonhankintamenetelmiä koko käännöstyön ajan. Nord (1999a, 180) sanoo osuvasti, että apuvälineet eivät ole kuin kainalosauvat, joiden käytöstä tulee vaieta, vaan laillisia kääntäjän työkaluja, joiden käyttöä tulee opetella ja osata.

3.4.2 Kääntäjän tekniset taidot ja välinetaidot

Aihekompetenssiin ja tiedonhankintaan liittyy läheisesti erilaiset tekniset taidot ja välinetaidot, joita kääntäjältä vaaditaan.

PACTE-ryhmä (2003) viittaa kääntäjän apuvälineiden hallintaan termillä välinekompetenssi (*instrumental sub-competence*). Se on välinetaitoa, johon liittyy dokumentointilähteiden ja viestintäteknologioiden, kuten esimerkiksi sanakirjojen, tietosanakirjojen, kieliopin, paralleelitekstien, sähköisten korpusten ja hakukoneiden käyttö.

Snell-Hornby (1999, 181) mukaan usein kliseisesti ajatellaan, että kaksikielinen sanakirja olisi kääntäjän sanakirja. Hän muistuttaa, että sanakirjat eivät tarjoa valmiita käännösratkaisuja vaan toimivat apuna päätöksenteossa. Sanakirjatyyppejä ovat muun muassa yksikieliset ja kaksikieliset sanakirjat, tietosanakirjat sekä synonyymisanastot. Nykyään yhä useammin sanakirjat löytyvät sähköisessä muodossa (1999, 183).

Paras keino kielensisäisten tai kulttuurienvälisen erojen ja tekstilajikonventioiden löytämiseen on rinnakkaistekstianalyysi eli rinnakkaistekstien vertailu keskenään (Göpferich 1999, 184). Kääntäjän on niiden avulla mahdollista luoda käännös, joka toimii kohdekulttuurissa. Rinnakkaistekstien avulla kääntäjä voi saada varmuutta tekstilajikonventioiden hallintaan.

Kääntäjän työ on teknistynyt ja kansainvälistynyt, mikä tarkoittaa sitä, että tekniset välineet ovat saavuttaneet vahvan aseman kääntäjän työssä (Snell-Hornby 1999, 183).

Teknisellä kompetenssilla Vanghelof (2004, 25) tarkoittaa taitoja, joita vaaditaan ammattimaisen käännöksen valmisteluun ja tuottamiseen. Käännöstieteellisessä kirjallisuudessa teknisten taitojen tärkeys tuodaan kyllä esille, mutta sisältö jätetään usein hyvin avoimeksi, eikä tarkkoja listauksia siitä mitä tekniset taidot pitävät sisällään useinkaan näe. Tämä voi johtua siitä, että kompetensseja käsiteltäessä on kiinnitetty huomiota laadullisiin seikkoihin eli siihen mikä tekee käännöksestä ja käännösprosessista onnistuneen, eikä niinkään siihen miten onnistunut käännös teknisesti toteutetaan. Usein kirjallisuudessa sivutaan teknisiä taitoja tai välinetaitoja mainitsemalla, että kääntäjän on hallittava erilaisia teknisiä apuvälineitä. Schmitt (1999a, 348) painottaa, että tietokoneosaaminen ei ole kääntämiselle spesifistä ja sitä voidaan oppia oman koulutuksen ulkopuolella.

Enimmäkseen teknisillä apuvälineillä viitataan alan kirjallisuudessa kirjoitusvälineisiin, mutta Schmittin (1999b, 186) mukaan myös hakuvälineet, kuten esimerkiksi internet, kuuluvat kääntäjän yleisiin työvälineisiin. Edellä kuvatun tiedonhankinnan lisäksi teknisiä taitoja voidaan tarvita muun muassa käännöksen jalostamisessa julkaistavaan muotoon, lähtötekstin muokkaamisessa ymmärrettävämmäksi tai käännöksen muokkaamisessa erilaisiin käyttötilanteisiin ja eri kohderyhmille sopivaksi. Schmitt (1999b, 186–198) esittelee monipuolisesti kääntäjän teknisiä työkaluja sanelukoneista tekstinkäsittelyohjelmiin ja käännösmuistiohjelmiin. Aiemmin mainitun typografisen kompetenssin hallinta edellyttää hyvää teknistä osaamista. On kuitenkin muistettava, että ilman typografisen peruskompetenssin hallintaa ei typografisten työkalujen, kuten DTP:n käytöstä ole hyötyä:

Ohne Kenntnisse und Fertigkeiten in Typographie gleicht der Übersetzer aber jemandem, der zwar ein Auto fahren kann, aber nicht die Verkehrsregeln beherrscht und somit ständig sich selbst und andere (in kommunikativer Hinsicht) in Gefahr bringt (Schopp 2005, 81–82).

Varantolan (1993, 136) mukaan konekääntämistä korostetaan usein juuri teknisessä viestinnässä. Hänen mukaansa tietokoneen avulla voidaan tehdä ns. rutiininomaisia raakakäännöksiä ja näin ollen kääntäjälle jää enemmän aikaa keskittyä olennaiseen. Nykyään on myös tarjolla useita erilaisia käännösmuistiohjelmiä. Aiemmat käännösratkaisut tallentuvat ohjelman muistiin, ja näin ollen kääntäjän ei tarvitse uudelleen miettiä ongelmia, jotka on jo aiemmissa käännöstehtävissä ratkaissut.

Tiivistettynä voidaan todeta, että kääntäjä tarvitsee teknisiä taitoja tai välinetaitoja käyttäessään muun muassa:

- tekstinkäsittelyohjelmia (esim. Microsoft Word)
- internetin hakukoneita (esim. Altavista, Google)
- korpuksia
- elektronisia sanakirjoja ja sanastopankkeja (esim. IATE, TSK:n TEPA termipankki)
- käännösmuistiohjelmiä (esim. Trados)
- konekäännösohjelma (esim. TranSmart)
- sähköpostia
- DTP (Desktop Publishing; yksi sähköisen julkaisun muodoista, joissa yhdistetään tekstiä, kuvaa ja grafiikkaa ja saatetaan käännös painovalmiiksi)

Myös kääntäminen joutuu vastaamaan 2000-luvun mukanaan tuomiin haasteisiin, ja tietokoneen käyttämisestä on tullut myös kääntäjien arkipäivää. Pym (2002, 13) muistuttaa, ettei teknisiä taitoja usein mielellään yhdistetä käännöskompetenssiin. Hänen mielestä opetuksessa niitä ei tule nostaa jalustalle, mutta niiden olemassaolon merkitys pitäisi kuitenkin tunnustaa. Tekniikka nopeuttaa työskentelyä.

3.4.3 Sosiaaliset taidot

Horn-Helfin (1999, 309) mukaan yhteistyö asiantuntijoiden kanssa korostuu teknisessä viestinnässä. Myös Kiraly on samoilla linjoilla: ”When they work as professionals, they can expect to have to deal constantly with translator colleagues and with experts in the various content fields they will work in.” (1997, 150).

Horn-Helf (1999, 309) ihmettelee, miksi yhteistyötä ei juuri ollenkaan mainita alan kirjallisuudessa. Teknisessä kääntämisessä asiantuntijayhteistyö on yleistä, koska usein esimerkiksi käyttöohjetta laadittaessa on jo turvallisuudenkin kannalta tärkeää, että kääntäjä ymmärtää laitteesta mahdollisimman paljon. Tiedon lisäämiseksi voidaan tehdä yhteistyötä esimerkiksi laitesuunnittelijan kanssa. ”Die Kooperation mit ihm (Auftraggeber) ist deshalb so entscheidend, weil die Qualität der technischen Übersetzens davon abhängt, ob die Kommunikation zwischen Übersetzerin und Fachleuten funktioniert.“ (Horn-Helf 1999, 245).

Yhteistyö asiantuntijoiden kanssa voi sisältää muun muassa yksityiskohtaisten tietojen selvittämistä, asiavirheiden ja epäselvyyksien korjaamista tai selventämistä. Kääntäjän on osattava kysyä oikeita kysymyksiä saadakseen hyödyllistä tietoa. Horn-Helf (1999, 310) antaa tässä yhteydessä hyvän esimerkin oikeanlaisesta kysymyksestä:

- *Ei näin:* Mikä on kuivasammutusjohto?
- *Vaan näin:* Tarkoitetaanko kuivasammutusjohdolla johtoa, joka on tarkoitettu sammutinaineille, esim. sammutinjauheelle?
- *Vastaus:* Ei, sillä tarkoitetaan yleensä sammutusvedelle tarkoitettua kuivaa johtoa

Yhteistyö toimeksiantajan kanssa jo suunnitteluvaiheessa helpottaa työprosessia. Yhteistyön avulla luodaan tietyt pelisäännöt käänösprosessille. Muun muassa Horn-Helf (1999, 309–310) lisää kompetenssilistaan sosiaaliset taidot, sillä ne ovat avainasemassa tiedonhankinnassa, varsinkin jos kyseessä on tiedonhankinta henkilölähteistä. Tämän lisäksi sosiaaliset taidot korostuvat, jos kääntäjä toimii yrittäjänä. Tällöin tarvitaan hyviä asiakaspalvelu- ja neuvottelutaitoja (ks. Vehmas-

Lehto 2003, 43). Hyvät kommunikointitaidot ovat Horn-Helfin (225) mukaan avain pitkäaikaiseen yhteistyöhön.

3.5 Kulttuurikompetenssi

Kääntäminen on kahden eri kulttuurin välistä viestintää. Kääntäjä on kulttuurinvälittäjä (Witte 1999, 345). On sanomattakin selvää, että kulttuurin tuntemus on hyvin tärkeätä onnistuneen viestin välityksen kannalta ja täten se on tärkeä kääntäjältä vaadittava kompetenssi. Vanglehofin (2004) mukaan kulttuurikompetenssi sisältää kyvyn hyödyntää tietoa, kuten perustietoja, käyttäytymismalleja ja arvojärjestelmiä, jotka ovat lähtö- ja kohdekulttuurille ominaisia. Witten (1999, 346) mukaan kääntäjän on tunnettava lähtökulttuurin lisäksi kohdekulttuuri, jotta onnistuisi luomaan oikeanlaista viestintää eri kulttuuritaustoisten henkilöiden välillä. Ei riitä, että tietää kulttuurista vaan täytyy hallita kulttuurienvälistä kompetenssia, eli tiedostaa miten kulttuurin jäsenet näkevät itsensä suhteessa toiseen kulttuuriin ja miten he luulevat tulevan nähdäksi toisen kulttuurin jäsenen silmin:

Diese Kompetenz bezieht sich auf das Wissen des Translators über Selbst-, Fremd-, und reflexive Selbstbilder der betreffenden Arbeitskulturen im gegenseitigen Bezug aufeinander und auf die Potentiellen Auswirkungen solcher Bilder auf die interkulturelle Situation (Witte 1999, 347).

PACTE-tutkimusryhmän (2003) esittämässä kompetenssimallissa tietous lähtö- ja kohdekulttuurista on osa kielenulkoista kompetenssia ja liittyy täten myös aiemmin kuvattuun aihekompetenssiin.

Kvamin (1996, 122) mukaan yleinen kulttuurikompetenssi sisältää yleisen tietämyksen mm. poliittisista, kulttuurisista ja kaupallisista suhteista. Tämän lisäksi kääntäjän on oltava tietoinen keskeisistä aihealueista ja omattava ammatillista tietoa. Tärkeätä ei ole vain hallita kulttuurisia perustaitoja, vaan tietää miten näitä voi kääntämisessä systemaattisesti käyttää hyväksi ja vertailla.

Kulttuurista kompetenssia voi toki tarkastella omana kompetenssinaan, kuten Neubert on tehnyt, mutta on tärkeätä huomata, että kulttuurikompetenssi kuuluu kaikkiin aiemmin mainittuihin kompetenssiin ja se korostuu varsinkin tekstuaalisessa

kompetenssissa. Tekstistä on tunnistettava kulttuurispesifisiä piirteitä ja rakenteita, jotta käännös toimisi kohdekulttuurissa. Fleischmann (2004, 331) huomauttaa, että kulttuurikompetenssi ei rajoitu vain kieleen ja tekstiin. Hänen mukaansa se liittyy läheisesti erityiseen yleis- ja erikoisalan tietoon eli aihekompetenssiin. Kääntäjän on tunnettava molempien kulttuurien yhteiskunnallisia, poliittisia, talouselämään liittyviä, oikeudellisia piirteitä tutustuakseen aiheeseen mahdollisimman hyvin.

Myös teknisen alan teksteissä voi olla kulttuurisia piirteitä, jotka vaikuttavat viestinnän omaksumiseen. Ne voivat tulla esille kielen rakenteissa tai nonverbaaleissa tekstielementeissä. Varantolan (138) mukaan onkin tiedostettava myös teknisen viestinnän kulttuurisidonnaisuus ja se, ettei sama tyyli sovi kaikkiin kulttuureihin. Hän mainitsee esimerkkinä tekstinkäsittelyohjelmien käsikirjat, jotka on käännetty ja koostettu amerikkalaisen esikuvan tyyliin. Tällaiset käsikirjakäännökset eivät toimisi esimerkiksi Suomessa, jossa käyttäjät ovat tottuneet etsimään tietoa eri strategioin.

3.6 Siirto- ja argumentointikompetenssi sekä strateginen kompetenssi

Neubertin (2000, 9) mukaan siirtokompetenssi yhdistää kaikki muut kompetenssit tuoden ne yhteen kokonaisuudeksi, jota voidaan nimittää käännöskompetenssiksi. Se on kykyä ymmärtää lähtöteksti merkityksineen ja kykyä siirtää nuo merkitykset kohdetekstiin. Siirtokompetenssia nimitetään myös käännöspätevyudeksi ja käännöstaidoksi. Tämän kyvyn tai kompetenssin hallitseminen vaatii analysointitaitoja, tekstin uudelleenjärjestämistä, kielen erillään pitämistä, luovaa otetta ja kykyä valita paras käännösmetodi. Erityisesti siirtokompetenssi erottaa kääntämisen muista viestinnän aloista. Neubert (2000, 10) tiivistää ajatuksen osuvasti kirjoittamalla, että ei riitä, että tietää kääntämisestä vaan on myös osattava kääntää. Kääntäjän täytyy osata tuottaa tekstiä, joka kulloinkin täyttää tilanteen vaatimukset. Käännöskompetenssia arvioidaan juuri siirtokompetenssin kautta. Kolmatta osapuolta ei kiinnosta kääntäjän yksittäiset taidot, vaan hän arvioi kääntäjää käännöstyön onnistumisen kautta. Kellert (1996, 121–129) puhuu yleismetodisesta kompetenssista, jolla hän haluaa painottaa käännösmetodien ja strategioiden tuntemisen tärkeyttä ja muistuttaa, ettei kääntämisessä ole vain kyse kielestä ja kulttuurista.

Kaikki edellä mainitut kompetenssit antavat kääntäjälle hyvän tietopohjan, mutta ilman siirtokompetenssia toimivan käännöksen tekeminen ei onnistu. Vehmas-Lehto (2003, 42) on samoilla linjoilla Neubertin kanssa ja mainitsee, että ennen hyvän käännöksen syntymistä kääntäjän tarvitsee tuntea kääntämisen teoriaa ja hänen on osattava soveltaa tätä teoriaa käytäntöön.

Schäffner (2000, 148) mainitsee, että siirtokompetenssilla viitataan kääntämisen dynamiikkaan, kun taas muut kompetenssit nähdään enemmän staattisina osa-alueina. Tällä hän tarkoittaa sitä, että kääntäjän hallitessa siirtokompetenssin hän tietää *miten ja miksi* kääntää, kun taas muiden kompetenssien avulla kääntäjä tietää *mitä* kääntää.

Käännösspesifillä kompetenssilla (*Knowledge about translation sub-competence*) PACTE-ryhmä viittaa juuri ammatilliseen osaamiseen eli tietoon siitä, mitä kääntäminen on ja näkökohtiin kääntäjän ammatista. Kompetenssi sisältää tietoa käännöksen tehtävistä; käännösyksiköiden lajeista, vaadittavista prosesseista, metodeista, käytettävistä strategioista ja tekniikoista ja siitä minkälaisia ongelmia mahdollisesti esiintyy. Tämän lisäksi kompetenssi pitää sisällään tiedon ammattikäntämisestä käytännössä eli esimerkiksi vallitsevista työmarkkinoista.

PACTE-ryhmän (2002, 5) mukaan siirtokompetenssi on kykyä viedä käännösprosessi loppuun. Se on lähtötekstin ymmärtämistä ja tämän ilmaisemista kohdetekstissä ottaen kulloinkin huomioon käännöksen funktion ja kohderyhmän.

Campbellin (1998) ehdottamassa käännöskompetenssimallissa on tekstuaalisen kompetenssin lisäksi kaksi kompetenssia, jotka voisi liittää sisältönsä vuoksi siirtokompetenssiin, sillä ne sisältävät kääntäjän strategisiin valintoihin liittyviä tekijöitä. Kääntäjän valmius ja tarkkailukompetenssi (1998, 73). Valmiudelle Campbell viittaa kääntäjän strategisiin sanavalintoihin kohdetekstiä valmistellessa. Tähän liittyy seuraavat kääntäjän käyttäytymismallit:

- 1) Periksiantamattomuus vs. antautuvuus
- 2) Varovaisuus vs. riskinotto

Tarkkailukompetenssiin liittyy itsetietoisuus ja editointi. Campbellin mielestä paremmilla kääntäjillä on parempi tietoisuus oman työnsä laadusta ja myös tehokkaammat editointistrategiat.

Käännöskompetenssi voidaan nähdä myös niin sanottuna alakompetenssina eli osana muita kääntäjältä vaadittavia kompetensseja. Tämä tarkoittaa sitä, että käännöskompetenssilla ei viitatakaan yläkäsitteenä kaikkiin osaamisalueisiin, joita kääntäjältä vaaditaan, vaan sillä tarkoitetaan juuri kääntämiselle spesifisten strategioiden, metodien ja myös kääntämisen historian ammattimaista tuntemista. Tällaisesta kompetenssista puhutaan myös käännöspätevyytenä ja sillä pyritään tuomaan esille kääntämisen erikoislaatuinen luonne viestinnän laajassa kentässä. Käännöspätevyyteen voisi liittää myös Horn-Helfin (1999, 299) mainitseman argumentointikompetenssin. Se on kykyä perustella ratkaisunsa maallikoille ja myös muille ei-kääntäjille eli eräänlaista oman ammattilaisuuden esille tuomista 'tiedän mitä teen' -mentaliteetilla. Argumentointikompetenssin hallitseminen vaatii hyvää teoriapohjaa eli muun muassa käännösstrategioiden ja metodien hyvää tuntemista. Koulutuksessa tulisi ottaa huomioon juuri nämä kääntämiselle spesifiset teoriat ja niiden opettaminen.

Sittemmin PACTE-ryhmä (2003) on uudelleen määritellyt käännöskompetenssit ja poistanut listasta siirtokompetenssin. Ryhmän mielestä kaikilla kaksikielisillä on alkeellinen siirtokompetenssi, jota ei siten voi pitää erityisesti kääntämiseen liittyvänä osakompetenssina. Tärkeämpää on muiden osakompetenssien ja erityisesti strategisen kompetenssin hallinta. Strategiseen kompetenssiin sisältyy kaikki yksittäiset ja yksilölliset toiminnot, sekä tiedostetut että tiedostamattomat, verbaalit ja non-verbaalit, joita käytetään varmistamaan käännösprosessin tehokkuus ja ratkaisemaan ongelmia käännösprosessin aikana. Tämä on erittäin oleellinen kompetenssi, sillä se kontrolloi koko käännösprosessia ja vaikuttaa kaikkiin muihin osakompetensseihin. Sen avulla suunnitellaan käännösprosessi ja valitaan muun muassa sopiva käännösmetodi ja arvioidaan prosessia suhteessa lopulliseen tarkoitukseen. Strateginen kompetenssi aktivoi muut kompetenssit ja sen avulla on mahdollista tunnistaa käännösongelmia. Esimerkkejä strategioista ovat mm. tiedon etsiminen ja kerronta omin sanoin.

PACTE-ryhmän psykofysiologiset komponentit eivät ole osa kompetenssilistaa, mutta ne ovat taitoja, jotka ovat osa kaikkea asiantuntijuutta. Siten ne ovat taitoja, jotka ovat

oleellisia myös kääntäjän työssä ja mainitsemisenarvoisia. Komponentteihin kuuluvat kognitiiviset komponentit, kuten muisti, havainto, tarkkaavaisuus ja tunne. Asennoitumiseen viittaavat aspektit, kuten älyllinen uteliaisuus, ahkeruus, ankaruus, kriittinen rohkeus, omien taitojen tiedostaminen ja niihin luottaminen sekä kyky arvioida omia taitoja ja motivaatio ovat tärkeä osa asiantuntijuutta. Myös kyvyt, kuten esimerkiksi luovuus, looginen päättely ja jäsentely kuuluvat komponentteihin. Kääntäjän työn näkökulmasta tällaiset komponentit ovat toki oleellisia, mutta ne eivät erota kääntäjän työtä muista viestinnällisistä ammateista, eikä täten niiden merkitystä tässä tutkielmassa tule korostaa. Toisaalta voidaan myös kysyä mitkä näistä komponenteista ovat opeteltavissa olevia ja mitkä taas ovat osa henkilön persoonaa. Luovuudesta on käänntieteilisessä kirjallisuudessa kirjoitettu niissä yhteyksissä, joissa on haluttu korostaa, ettei kääntäminen ole vain mekaaninen suoritus tai kääntäjä vain passiivinen toteuttaja. Wilssin (1996) mukaan taitava kääntäjä on joustava ja luova. Wilssin (1988, 111) mukaan kääntäminen on luovaan kirjoittamiseen verrattuna kuitenkin toimintaa, jossa uudelleen luodaan jotakin, joka perustuu lähtötekstiin. Kusmaulin (1999, 179) mukaan luovuus on osa ihmisen ajattelua, ja kääntämisen opetuksessa pitäisi opetella tiedostamaan tämä ajatteluprosessi ja aktivoimaan se tarvittaessa.

Edellä mainittujen taitojen (kielellisen kompetenssin, teksti-, aihe-, kulttuuri- ja siirtokompetenssin) hallitseminen muodostaa käänntökompetenssin, jonka avulla kääntäjän on mahdollista onnistua käänntöstyössä. Vehmas-Lehto (2003, 43) kiteyttää hyvän kääntäjän ominaisuudet yhdistelmäksi henkilökohtaisia ominaisuuksia, koulutusta ja kokemusta.

4 TEKNISEN KIRJOITTAJAN KOMPETENSSIT

Teknisen viestinnän kirjallisuudessa kompetenssit on usein määritelty tietyn viestinnällisen ammattikuvan, kuten teknisen kirjoittajan tai teknisen editoijan mukaan, jonka vuoksi alan kirjallisuudessa esiintyvät listat erilaisista vaadittavista taidoista ovat hyvin konkreettisia, kuten tässä luvussa tulemme näkemään. Erilaisia dokumentointiprojekteja on arvioitu ja tarkkailtu ja esimerkiksi teknisiä kirjoittajia haastatteleamalla on saatu arvokasta tietoa siitä, mitä hyvältä tekniseltä kirjoittajalta vaaditaan. Teknisen viestinnän teorian voidaan siis tältä osin ja hyvin yleistettynä sanoa perustuvan enemmässä määrin käytäntöön.

Teknisen kirjoittajan työkenttä on muuttunut yhä kansainvälisemmäksi ja työtehtävät ovat monipuolistuneet asettaen uusia vaatimuksia ja haasteita teknisen kirjoittajan kompetensseihin eli niihin taitoihin, joita hyvältä tekniseltä kirjoittajalta vaaditaan.

Tässä luvussa perehdytään kirjallisuudessa mainittuihin ydinkompetensseihin. Kirjallisuudessa esitetään paikoin hyvinkin tarkkoja ja konkreettisia listauksia vaadittavista kompetensseista. Usein nämä listaukset ovat kuitenkin liian spesifisiä, liiaksi yhteen työtehtävään sidonnaisia. Hayhoen (1998) mukaan ydinkompetenssit voidaan jakaa väline- ja viestintätaitoihin ja erikoisalan osaamiseen. Kyseisen jaottelun avulla on mahdollista saada kattava kuva niistä tiedoista ja taidoista, joita hyvältä tekniseltä kirjoittajalta vaaditaan. Luvun lopussa luodaan katsaus haastattelututkimukseen (Risku 2004), jonka avulla selvitettiin miten tekninen kääntäminen eroaa teknisestä kirjoittamisesta käytännössä.

4.1 Teknisen kirjoittajan viestintätaidot

Teknisen viestinnän tarkoituksena on tehokas ja onnistunut viestin välittyminen. On sanomattakin selvää, että ilman viestintätaitoja tekninen kirjoittaja seisoo ns. tyhjän päällä. Perinteiset viestintätaidot ovat saaneet rinnalle uusia viestintätaitoja, kun teknisessä viestinnässä on ryhdytty vastaamaan kansainvälisyyden ja sähköisen viestinnän haasteisiin.

Viestintä on käsitteenä hyvin laaja. Alan kirjallisuudessa sitä on käsitelty hyvinkin vaihtelevasti, osa tukeutuu konkreettisiin luetteloihin ja joidenkin mielestä on sanomattakin selvää, että teknisen kirjoittajan on oltava viestinnän ammattilainen.

Yleensä viestinnän perustaidoista puhuttaessa sillä tarkoitetaan hyvää suullista ja kirjallista taitoa, yksinkertaistettuna siis sitä, että osataan puhua ja kirjoittaa. Teknisen kirjoittajan on ammattilaisena hallittava suuri määrä viestintätaitoja, jotka eivät ulotu vain suulliseen ja kirjalliseen taitoon. Nämä perustaidot toimivat kuitenkin hyvänä lähtökohtana teknisen kirjoittajan viestintätaitojen tarkasteluun. Alexander (1999, 80) muistuttaa, että perustaitojen hallitseminen on elintärkeää, sillä työskentely on yhä kiivaampaa ja laadukkaita dokumentteja on tehtävä yhä nopeammalla sykkeellä. Omien dokumenttien lisäksi on osattava arvioida myös muiden kirjoittamia dokumentteja.

Suulliseen taitoon voidaan liittää sosiaalisuus, jonka avulla saadaan arvokasta tietoa muilta asiantuntijoilta dokumentoitavasta laitteesta, palvelusta tai ohjelmasta. Tähän palataan myöhemmin kappaleessa *4.2.1 Yhteistyö- ja sosiaaliset taidot*. Kirjallinen taito tulee jo esille ammattinimikkeessä, joten sen merkitys on viestinnän onnistumisen kannalta suuri. Kirjalliseen taitoon voidaan liittää monen eri taidon hallintaa, kuten Sean Howerin (2004) mainitsevat kieliopin hallinta, oikeakielisyys ja hyväksyttävät kirjoitusstandardit. Täydellisen lauseen muodostamisen voisi lisätä tähän listaan (Alexander 1999,80). Kirjoitusstandardien lisäksi on hyvä tunnistaa kansallisia standardeja ja lakiin pohjautuvia direktiivejä, jotta osataan kirjoittaa kulloinkin oikeassa kontekstissa (TCEurope 2005). Kirjoittamiseen liittyy läheisesti myös typografian, oikean terminologian hallinta ja tiedon jäsentelytaito. Teknisen kirjoittajan on myös oltava tietoinen dokumentoinnissa yleisesti käytetyistä leiskoista, jotta viestinnän muoto on tunnistettavissa (TCEurope). Jos esimerkiksi käyttöohje ei ole jäsenelty tiettyjen standardien mukaisesti, voi lukijan olla hyvin vaikea tunnistaa sitä informatiiviseksi tekstiksi.

Globaali viestintäkenttä vaatii tekniseltä kirjoittajalta yhden tai useamman vieraan kielen hallintaa. On tärkeätä osata arvioida, millä kielellä millekin kohderyhmälle kannattaa kirjoittaa. Yhä useammin dokumentaatio on englanninkielistä.

Hayhoen (1998) mukaan kieleen ja kielioppiin liittyvien taitojen lisäksi teknisen kirjoittajan on ymmärrettävä eri viestintämuotojen merkitys dokumentaatiolle. Näin ollen teknisen kirjoittajan on osattava valita kuhunkin viestintätilanteeseen sopiva dokumentointimalli. Viestinnän perusmallien ymmärtäminen ja sisäistäminen tukee onnistunutta viestintää. Teknisen kirjoittajan on myös ymmärrettävä viestinnän lähtökohta ja sen tehokkuus; mikä vaikutus hyvällä tai kehnolla viestinnällä voi olla lopputulokseen (ks. esim. TCeurope 2005, 17). Alan kirjallisuudessa painotetaan viestinnän perusmallien hallitsemista. Hyvä tiedollinen perusta tukee sekä kirjallista että suullista taitoa, kun osataan käyttää viestintää oikeassa kontekstissa. Kirjoittamistaidosta ei ole hyötyä, jos ei ymmärrä miten viesti siirtyy kirjoittajalta lukijalle.

Perustaidot eivät ulotu vain kirjoittamiseen, kielitaitoon tai viestinnän mallien hallitsemiseen. On hyvin tärkeää ymmärtää miten tekstiä prosessoidaan eli miten erilaisia tekstejä luetaan. Kun tiedetään miten kohderyhmä lukee esimerkiksi tuoteselosteita, osataan ne rakentaa niin, että viesti voi välittyä onnistuneesti. Teknisessä kirjoittamisessa kohderyhmäanalyysi on tärkeää. Kirjoittamisen lisäksi myös visuaalisten aspektien hallitseminen on tärkeää. Dokumentoinnissa tulee huolehtia aina tekstin ja kuvan tasapainosta.

Kiteytettynä voidaan todeta, että tekniseltä kirjoittajalta vaaditaan peruskirjoitustaidon lisäksi, kieliopin hallintaa, yhden tai useamman vieraan kielen hallintaa, täydellisen lauseen muodostamista, perusviestintämallien hallitsemista, ymmärrystä viestinnän vaikutuksista, visuaalista lukutaitoa, tekstin ulkoasuun vaikuttavan leiskan eri muotojen tunnistamista, erilaisten kirjoitusstandardien tunnistamista ja typografian hallintaa. Viestinnän perustaitojen lisäksi hyvältä tekniseltä kirjoittajalta vaaditaan myös monia muita taitoja, jotta dokumentointiprosessi sujuisi mahdollisimman joustavasti. Teknisen kirjoittajan on ymmärrettävä, ettei omaa työtä voida pitää sooloesityksenä vaan ryhmän merkitys korostuu dokumentointiprosessin eri vaiheissa.

4.2 Erikoisalan osaaminen

Viestin välittymisen kannalta on tärkeää, että tekninen kirjoittaja tietää *mistä* kirjoittaa ja *miten*. Gricen (1997, 210) mukaan tekninen kirjoittaja voi epäonnistua, jos hän ei

ymmärrä tuotteita tai prosesseja, joista kirjoittaa, tai ei ymmärrä kohderyhmiä ja tehtäviä, joita käyttäjät haluavat suorittaa. Kiinnostus tekniikkaan on totta kai edellytys hyvälle tekniselle kirjoittajalle.

Tekninen kirjoittaja on yleensä ammattilainen yhdellä tai muutamalla erikoisalalla. Harvoin tekninen kirjoittaja hallitsee kaikkia erikoisaloja, eikä sitä häneltä odotetakaan. Tuotedokumentointia tehdessä on tärkeätä ottaa huomioon kohderyhmä ja kerätä mahdollisimman paljon tietoa tuotteesta ja käyttäjistä. Rainey (2001) käyttää tiedon keräämiseen liittyvästä taidosta nimitystä tutkimustaidot, jolla hän tarkoittaa relevantin tiedon keräämisen lisäksi halua ja kykyä analysoida käsillä olevaa materiaalia. Haastattelu- ja yhteistyötaitoista on hyötyä tiedon hankinnassa ja Hower (2004) mainitsee myös uteliaan luonteen olevan hyvä apu tuotteisiin ja erikoisalaan tutustuesssa.

4.2.1 Yhteistyötaidot ja sosiaaliset taidot

Menestyksekkäät tekniset kirjoittajat eivät työskentele yksin (Grice 1997, 210). Ryhmätyöllä on suuri merkitys tuotedokumentoinnille. Gricen (1997, 210) mukaan tekniset viestijät voivat epäonnistua, jos he pitävät työtään 'sooloesityksenä' eivätkä osana ryhmän toimintaa, jonka päämääränä on menestyä markkinoilla.

Tiimityöskentely vaatii taitoja. Teknisen kirjoittajan täytyy haluta olla ryhmän osallistuva jäsen. Ryhmätyötaitoista on hyötyä dokumentointiprosessin eri vaiheissa aina tiedonkeruusta testaukseen asti. Useissa yrityksissä dokumentoinnista on vastuussa useampi henkilö. Esimerkiksi käyttöohjeen laadinnassa voi olla mukana useamman osaston henkilökuntaa.

Tiedonkeruuvaiheessa muista ryhmän jäsenistä voi olla paljon apua. Oleellisen tiedon saamiseksi on osattava kysyä oikeita kysymyksiä. Alan kirjallisuudessa puhutaan usein haastattelutaitoista. Howerin (2004) mukaan haastattelutaito on oleellinen osa teknisen kirjoittajan ammattikompetenssia, koska sen avulla pääsee sellaisen tiedon äärelle, joka on voinut jäädä huomaamatta. Haastattelutaitoihin kuuluu hänen mukaansa kyky esittää oikeita kysymyksiä oikealla tavalla. Teknisiltä asiantuntijoilta voidaan saada hyvinkin arvokasta tietoa dokumentoinnin kohteena olevasta tuotteesta. Gricen (1997, 212)

mukaan tiedon hankinnassa voi olla myös esteitä, eikä ryhmätyö tai asiantuntijoiden haastattelu suju aina mutkitta. Asiantuntijat voivat lukemattomista syistä johtuen olla haluttomia auttamaan teknistä kirjoittajaa, tai kirjoittaja voi saada ryhmänsä jäseniltä epätäydellistä tietoa. Tästä syystä onkin tärkeää, että tekninen kirjoittaja tutustuu itse tuotteeseen ja osaa kerätä siitä mahdollisimman paljon lähdemateriaalia, jotta dokumentti ei pohjaudu ainoastaan yhteen tai kahteen lähteeseen.

Ihmissuhdetaitoja on käsitelty teknisen viestinnän kirjallisuudessa paljon. Tästä voisi päätellä, että sosiaalisia taitoja pidetään yhtenä teknisen kirjoittajan tärkeimmistä taidoista. Raineyn (2001) mukaan ihmissuhdetaidot tarkoittavat kykyä ja halua solmia ihmissuhteita ihmisten kanssa, joilla on erilaisia taustoja, statuksia, koulutuksia ja odotuksia. Sean Howerin (2004) mukaan tekninen kirjoittaminen on sosiaalinen prosessi, joka vaatii sosiaalisia taitoja. Sosiaaliset taidot helpottavat tiedon hankintaa ja käyttäjien tarpeiden määrittämistä. Hower mainitsee tässä yhteydessä myös empatian, jonka avulla käyttäjä otetaan huomioon. Käytännössä tämä tarkoittaa käyttäjän asemaan asettumista ja sitä kautta käyttäjäystävällisempää dokumentointia.

Kohderyhmän analysointi on yksi onnistuneen dokumentointiprosessin kulmakivistä. Teknisen kirjoittajan on Gricen (1997, 213) mukaan analysoitava kohderyhmänsä erittäin aikaisessa vaiheessa. Kirjoittajan on ymmärrettävä tuotteen ja sen käyttäjän vuorovaikutus ja pidettävä huolta tämän vuorovaikutuksen onnistumisesta paikkansapitävän ja toimivan dokumentin avulla. TCeuropa (2005, 20) mainitsee, että käyttäjiä haastatteleamalla saa arvokasta tietoa heidän työvaiheistaan, tarpeistaan ja siitä, mikä heidän mielestään on tärkeätä dokumentoinnissa. Haastattelutaitoa vaaditaan siis myös käyttäjiä analysoitaessa. TCeuropen mukaan teknisen kirjoittajan olisi hyvä osata koota yksinkertainen kyselylomake ja myös osata analysoida tutkimuksen tuloksia. Kohderyhmän analyysi on tärkeätä, jotta dokumentti olisi mahdollisimman käytettävä.

Alexanderin (1999, 82) mukaan yksi tärkeimmistä teknisen kirjoittajan kompetensseista on kyky työskennellä kulttuurienvälisesti. Kulttuurinvälisyys antaa uusia näkökulmia ja toimintamalleja. Nykyään kommunikointi tapahtuu useimmiten englannin kielellä, joka sekin saattaa aiheuttaa ongelmia, koska siitä käytetään niin montaa eri variaatiota. Ratkaisuna Alexander mainitsee brittienglannin käytön, koska useimmat, jotka eivät puhu englantia äidinkielenään, ovat opiskelleet juuri brittienglantia koulussa.

Hayhoe (1998, 1–3) mainitsee artikkelissaan, että teknisen kirjoittajan on uhmattava ennakkoluulojaan niitä kohtaan, jotka ovat erilaisia kuin 'me'. Tämän mainitessaan hän näkee suuren potentiaalin ihmisten erilaisuudessa, ja tätä hänen mukaansa on hyödynnettävä dokumentoinnissa. Täten myös hän näkee kulttuurienvälisen viestinnän tärkeänä taitona. Kulttuurintuntemus on tärkeätä yhä kansainvälistyvässä viestinnän kentässä. Hayhoe (1998, 2) mainitsee esimerkkinä aasialaiset, joiden käsitys tiedon esittämisestä niin visuaalisesti kuin retorisesti eroaa mm. amerikkalaisten viestintäkäsityksistä.

4.2.2 Projektin- ja ajanhallintataidot

Teknisen kirjoittajan työ on hyvin monipuolista. Vaikka ryhmässä työskentely on usein tärkeä osa dokumentointiprojektia, on teknisen kirjoittajan osattava myös työskennellä itsenäisesti ja hallittava prosessin eri vaiheet. Alan kirjallisuudessa mainitaan usein projektin- ja ajanhallintataidot osana teknisen kirjoittajan ydinkompetensseja. Näillä tarkoitetaan kykyä koordinoita ja laatia tarkka aikataulu projektille ja osata kontrolloida eri resursseja ja hallita projektiin mahdollisesti liittyviä riskejä (Rainey 2001).

Howerin (2004) mukaan teknisen kirjoittajan on pystyttävä pitämään kaikki ohjat käsissä. Tämä on erityisen tärkeää silloin, kun työstettävänä on samanaikaisesti monta projektia. Teknisen kirjoittajan on osattava tehdä realistisia arvioita projektin etenemisestä.

Projektin hallintaan liittyy kiinteästi ajanhallinta. Teknisen kirjoittajan on pidettävä huolta siitä, että projekti pysyy aikataulussa ja tämän takaamiseksi aikataulua on hyvä tarkistaa tasaisin väliajoin. Jos kyse on useammasta samanaikaisesta projektista, on osattava priorisoida, mikä niistä on tärkein tai missä järjestyksessä kukin tulee saattaa valmiiksi.

4.3 Välinetaidot

Rainey (2001) mainitsee yhdeksi teknisen viestijän peruskompetenssiksi välinekompetenssin. Tällä tarkoitetaan kykyä ja halua ymmärtää erilaisten välineiden

vaatimuksia ja käyttöä tilannesidonnaisesti. STD (2007b) mainitsee internetsivuillaan, että teknisen kirjoittajan on hallittava tietoteknisten laitteiden ja ohjelmistojen käyttöä. Sivulla mainitaan mm. erilaiset tekstinkäsittely- ja julkaisuohjelmistot, oikolukuohjelmat, sekä erilaiset html-kääntäjät sekä html-muotoisia avusteita tuottavat ohjelmistot. Tällaisia ovat mm. Sean Howerin (2004) mainitsevat ohjelmat:

- Microsoft Word
- Adobe Framemaker
- Adobe Photoshop
- EHelp's Robohelp

Hower (2004) painottaa, että kokemusta näiden ohjelmien käytöstä voi ja tulisikin kerätä jo opiskeluaikana. Hower kuitenkin muistuttaa, että näiden tiettyjen ohjelmistojen mainitseminen ei tarkoita sitä, että näitä taitoja välttämättä edellytettäisiin jokaisessa työpaikassa. Hower lisää välinetaitoihin vielä tekniset taidot, joilla hän tarkoittaa yhden tai useamman ohjelmistokielen tuntemista:

- SQL
- JAVA
- Visual Basic
- C/C++
- SGML
- HTML

Howerin listaus perustuu selkeästi hänen omassa ammatissaan käyttämiinsä välineisiin. Samantapaisia käytäntöön perustuvia listoja on alan kirjallisuudessa muitakin, mutta niiden oikeellisuutta tai sopivuutta yleisesti kaikkiin teknisen kirjoittajan työtehtäviin ei voida yksioikoisesti perustella. Voidaan kuitenkin todeta, että perustietämys kyseisistä ohjelmista ja ohjelmistoista voi olla hyödyksi teknisen kirjoittajan monipuolisissa työtehtävissä, vaikkei niitä konkreettisesti osaisikaan käyttää.

Hayhoe (1998) muistuttaa artikkelissaan, että teknisen kirjoittajan on tärkeämpää tuntee viestinnän perustaidot, ei uusimpia ohjelmistoja. Perustaidoilla hän viittaa sellaisten

perustyökalujen kuin Wordin käyttöön ja grafiikan oikeanlaiseen käsittelyyn. Hän toteaa oivallisesti, että esimerkiksi Adobe Framemakerin ammattimaisesta käytöstä ei ole hyötyä ellei osaa käyttää viestinnän perustyökaluja. TCeurope (2005) on Hayhoen kanssa samoilla linjoilla teknisten välinetaitojen hallitsemisesta. Tarkkojen listojen sijaan se painottaa perustaitojen hallitsemista ja erilaisten teknisten työkalujen tuntemista yleisellä tasolla. Teknisen kirjoittajan on oltava tietoinen mitä työkaluja on mahdollista käyttää ja osattava täten valita oikea ja oleellinen väline, jotta kulloinenkin projekti onnistuisi. Toisin sanoen on osattava analysoida kunkin välineen hyötyjä ja heikkouksia; 'mitä hyötyä tästä työkalusta on minun projektilleni?'. Viestinnän perustaitojen, johon luetaan myös tietokoneen käyttö, lisäksi on hyvä tuntea eri ohjelmistojen, ohjelmistokieliä (esim. SGML, XMC) ja tietokantojen perusteet. Tämä ei välttämättä tarkoita niiden käytön hallitsemista vaan enemmänkin ymmärrystä siitä, mitä niiden avulla voidaan tehdä. TCeuropen (2005) mukaan on tärkeää olla ennakkoluuloton ja oppia työskentelemään uusien välineiden kanssa nopeasti.

Teknisen viestinnän kenttä on muuttunut huomattavasti viimeisien vuosikymmenien aikana. Gricen (1997) mukaan nämä muutokset on otettava huomioon teknisen kirjoittajan työssä ja siinä, miten tietoa esitetään. Tämä asettaa omat vaatimuksensa luonnollisesti myös teknisen kirjoittajan välinetaidoille, sillä teknisen kirjoittajan osattava julkaista tietoa eri muodoissa ja nykyään enenevässä määrin sähköisessä muodossa.

4.4 Haastattelututkimus teknisen kirjoittajan kompetensseista

Tutkielman johdannossa tuotiin esille näkökulmia teknisen kirjoittajan ja teknisen kääntäjän ammattien yhtäläisyyksistä kompetenssien näkökulmasta. Risku (2004, 181) painottaa, että yhtäläisyyksien lisäksi näiden kahden eri ammattiryhmän välillä vallitsee merkittäviä eroja. Tekniseltä kirjoittajalta vaadittavia kompetensseja selvitettiin haastattelemalla kuutta entistä kääntäjää, jotka haastatteluhetkellä toimivat teknisen kirjoittajan ammatissa (lisätietoa tutkimuskysymyksistä ja -metodista ks. Risku 2004) Tulokset jaettiin sellaisiin kompetensseihin, joita katsottiin molemmilla ammattiryhmillä olevan, sellaisiin, joita vaaditaan vain teknisiltä kirjoittajilta ja sellaisiin, joita molempien ammattiryhmien edustajien tulisi hallita. Tässä kappaleessa

keskitytään kahteen edelliseen, mutta ensiksi muutama sana yhtenäisistä kompetensseista.

Kompetensseja, joita vaaditaan sekä teknisiltä kirjoittajilta, että kääntäjiltä ovat sosiaaliset taidot, kyky analysoida lähdemateriaaleja, kyky tutustua nopeasti uuteen aiheeseen, kielikompetenssi (A- ja B-työkielet) ja sanaston hallinta. Kääntäjien sanottiin osaavan kuunnella haastateltavia tarkasti ja haastattelutilanteisiin valmistautumisen katsottiin olevan perusteellista. Tämä on erittäin tärkeää teknisessä kirjoittamisessa, jossa aiheesta tai tuotteesta haetaan usein tietoa haastattelemalla asiantuntijoita. Kääntäjän ei tarvitse siis olla asiantuntija tietyllä erikoisalalla, vaan usein pidetään jopa hyödyllisempänä sitä, että kääntäjä osaa katsoa asiaa tietyn välimatkan päästä ja asettua näin kohderyhmän asemaan.

Kompetenssien eroista puhuttaessa selkeimmin erottuvat seuraavat tekniseltä kirjoittajalta vaadittavat kompetenssit, jotka kääntäjältä puuttuvat tai katsotaan, ettei niitä kääntäjän työssä välttämättä tarvita tai niitä lueta teoriassa kääntäjän ydinkompetensseihin:

- informaation suunnittelu
- tekstin ja kuvien yhdistäminen
- sopivan viestintäkanavan valitseminen
- teknisen kirjoittajan työkalut
- käytettävyytestit
- projektinhallinta

Risku mainitsee artikkelissaan, että osa haastateltavista kuvaili kääntämistä ensisijaisesti kielelliseksi toiminnaksi ja teknistä kirjoittamista taas ensisijaisesti viestinnälliseksi toiminnaksi. Tämä on merkittävä havainto sen vuoksi, että kääntäjien ei katsota keskittyvän niinkään dokumenttien käytettävyyteen. Teknisten kääntäjien päähuomiona on kääntää lähtöteksti kohdetekstiksi, eikä huomio välttämättä keskity siihen, että käyttäjien on osattava dokumentin avulla käyttää tuotetta. Erilaiset käytettävyytestit ovat tärkeä osa teknisen kirjoittajan työtä. Teknisen kääntäjän ei katsota saavan vaikuttaa käytettäviin viestintävälineisiin tai viestintämuotoihin. Teknisen kirjoittajan

on ymmärrettävä mikä vaikutus erilaisten viestintämuotojen yhdistämisellä on ja mikä vaikutus tietyllä kohderyhmällä on viestintävälineiden ja -muotojen valintaan. Haastattelututkimus osoitti, että erilaisten viestintätehtävien, kuten tekstien ja kuvien yhdistäminen sekä erilaisten tekniselle kirjoittajalle oleellisten työvälineiden käyttö oli uusi opeteltava kompetenssi, jota kääntämisessä ei oltu tarvittu.

Mielenkiintoisia tuloksia saatiin sellaisten kompetenssien tarkastelussa, joita molemmilta ammattiryhmiltä vaaditaan. Tällaisia ovat esimerkiksi kyky analysoida kohderyhmiä, kyky tuottaa sisältöä, muutenkin kuin kielellisellä tasolla, kyky keskittyä käyttäjien tarpeisiin, joka vaatii myös kykyä erottautua lähdemateriaalista. Lisäksi mainittiin kyky kirjoittaa omin sanoin, eri tekstilajien tunteminen ja luottamus omiin kykyihin. Teoriassa kääntäjä osaa hyvin analysoida kohderyhmiä. Tutkimus kuitenkin osoitti, että useilta haastateltavista puuttui kyky analysoida kohderyhmiä. He tiedostivat samalla sen tärkeyden ja kompetenssin hallinnan haasteellisuuden. Kääntäjien katsottiin osaavan keskittyä enemmän kielellisiin ja sanastollisiin aspekteihin. Yksi syy tähän on lähdeteksti. Kääntämisessä on lähtökohtana aina lähdeteksti, jota haastateltavat toimiessaan kääntäjinä aloittivat heti kääntää. Kaikki prosessiin liittyvä tutkimus aloitettiin vasta tämän jälkeen. Teknisen kirjoittamisen lähtökohtana on prosessiin valmisteleva tutkimus, jossa keskitytään muun muassa sopivan viestintäkanavan määrittämiseen.

Tutkimus osoitti, että kääntäjäkoulutus ei ole suora tie teknisen kirjoittajan ammatinharjoittamiseen, mutta kääntäjä hallitsee monia tekniseltä kirjoittajalta vaadittavia kompetensseja. Lisäksi on kuitenkin tutustuttava ja opeteltava niitä kompetensseja, joita ei kääntäjiltä lainkaan vaadita. Voidaan kuitenkin kysyä kuinka yleistettävissä nämä tutkimustulokset ovat, sillä haastateltavia oli suhteellisen vähän. Lisäksi olisi tärkeää pohtia koulutuksen ja kokemuksen suhdetta toisiinsa. Koulutuksella on oma tärkeä roolinsa, mutta myös kokemus lisää tiettyjen kompetenssien hallintaa, kuten seuraavassa luvussa huomataan.

5 KÄYTTÖOHJEEN DOKUMENTOINTIPROJEKTI

Tässä luvussa esittelen käyttöohjeen dokumentointiprojektin, jonka tein toimeksiantona UPM Raflatacille (silloinen Raflatac) keväällä ja kesällä 2004. Esittelen projektin eri vaiheet suunnittelusta, toteutukseen ja testaukseen. Projektikuvauksessa päähuomio keskittyy toteutuspuoleen ja tarkemmin kielellisiin ja rakenteellisiin seikkoihin. Luvun lopussa tuon esille erityisesti niitä kompetensseja, joita projektin aikana tarvitsin.

5.1 Yritys ja toimeksianto

UPM Raflatac on yksi maailman johtavista tarralaminaatin valmistajista. UPM Raflatac on globaali yritys, jolla on tehtaita jokaisessa maanosassa. Yrityksen pääkieli on englanti. Yrityksessä työskentelee maailmanlaajuisesti yli 2000 henkilöä. Yritys on osa UPM-Kymmenettä, yhtä maailman suurimmista metsäteollisuuskonserneista.

Dokumentointiprojektia ennen olin työskennellyt yrityksessä ostokoordinaattorin ja ostoassistentin kesälomittajana vuodesta 2000 alkaen. Työhöni kuului muun muassa raaka-aineiden tilaaminen, varastomäärien seuraaminen ja yhteydenpito raaka-ainetoimittajiin. Lisäksi assistenttina toimiessani hoidin muun muassa osastomme päivittäistä tiedonkulkua ja yhteydenpitoa muihin osastoihin. Dokumentointiprojektin myötä siirryin teknisen myynnin puolelle, jonka vastuualueisiin kuului muun muassa erilaisten erikoistuoteprojektien ja asiakkaiden tuotereklamaatioiden hoitaminen.

Toimeksiantoon kuului englanninkielisen käyttöohjeen laatiminen yrityksen globaaleille intranetsivuille. Käyttöohjeen tarkoituksena on opastaa käyttäjät yrityksen uuteen reklamaatiojärjestelmään. Kyseinen reklamaatiojärjestelmä on tekninen työkalu, jonka avulla käsitellään reklamaatioita ja tuotekyselyitä. Järjestelmän käyttäjinä ja käyttöohjeen kohderyhmänä on tietotasoltaan heterogeeninen joukko UPM Raflatacin työntekijöitä eripuolilta maailmaa. Lisää kohderyhmästä kappaleessa 5.3.1 *Suunnittelu*.

5.2 Yrityksen intranetsivut

Intranet on nykyään tärkeä osa yritysviestintää, ja sen avulla pyritään saamaan tieto mahdollisimman nopeasti mahdollisimman monen työntekijän keskuuteen.

Intranet on lähiverkko, joka on eristetty tietyn ryhmän käyttöön. Tavallisesti intranetillä tarkoitetaan organisaation lähiverkkoa, jota käytetään yrityksen tai yhteisön sisäiseen viestintään ja tietojenkäsittelytoimiin (Wikipedia 26.10.2006).

UPM Raflatacin intranetsivut olivat tulleet minulle aiemmin tutuiksi etsiessäni niistä oman työni kannalta tärkeätä tietoa mm. tuotteista ja yrityksen henkilöstöstä. Tiedon välittämisen kannalta sivusto palvelee käyttäjää hyvin ja intranet on vakiintunut osaksi jokaisen työntekijän työpäivää. Sieltä etsitään herkästi niin uutta kuin vanhempaakin tietoa. Yrityksellä on käytössä sekä globaali että lokaali intranet. Niiden erot ovat yksinkertaistettuna siinä, että globaalissa tiedotetaan kaikkia koskevista asioista englanniksi ja lokaalissa lähinnä maakohtaisista asioista käyttäjien omalla äidinkielellä.

Yrityksen laajat intranetsivut luovat omat vaatimuksensa ja myös vaikeutensa uusien sivujen luomiselle, koska käyttäjät ovat tottuneet käyttämään tutuksi tulleita sivuja ja navigointikeinoja. Näin ollen suuria muutoksia esimerkiksi sen rakenteeseen ei ole kannattavaa tai edes perusteltua tehdä, sillä se vaikeuttaisi tiedon löytämistä. Yrityksellä on kirjallisia suosituksia sivujen ulkoasusta. Päätin pysyä dokumentointiprojektissa pääosin samoilla visuaalisilla ja rakenteellisilla linjoilla suositusten kanssa, sillä näin sivujen ulkoasu pysyy käyttäjälle tutuna ja yhtenäisenä. Käyttäjän on myös helpompi löytää etsimäänsä tietoa, kun tietää mistä ja miten etsiä. Aiempia käyttöohjeita ei intranettiin oltu tehty, joten sisällöllisistä asioista ei ollut aiempia ohjeistuksia tai suosituksia. Tässä suhteessa minulle annettiin vapaat kädet luoda sisällöltään sellainen käyttöohje, joka palvelisi parhaalla mahdollisella tavalla käyttäjiä. Aiheesta lisää kappaleessa 5.3.2 *Toteutus*.

5.3 Käyttöohjeen laatiminen

Seuraavassa esittelen käyttöohjeen suunnittelu-, toteutus- ja testausprosessin (Suojanen, 2004). Perusteluna tälle jaottelulle on tampereen yliopiston teknisen viestinnän erikoistumisohjelman materiaalin käyttäminen apuna käyttöohjeprojektin eri vaiheissa. Jaottelun avulla on mahdollista esittää yleinen läpileikkaus käyttöohjeprojektin eri vaiheisiin.

5.3.1 Suunnittelu

Suojasen (2004) mukaan suunnitteluvaiheessa on kerättävä tietoa käyttäjästä (*kuka tai ketkä?*), tuotteesta (*mitä ja millaista?*), käyttötarkoituksesta (*mihin?*), käyttövaiheesta (*miten?*) ja olosuhteista (*missä?*). Edellä mainittu listaus auttoi jäsentämään projektia ja lähestymään sitä askel askeleelta.

Käyttäjät

Alustavasti minulla oli hieman tietoa siitä, ketkä käyttöohjetta tulisivat lukemaan tai reklamaatiojärjestelmää käyttämään, mutta suunnittelun kannalta oli erittäin tärkeää saada konkreettista tietoa käyttäjien tietotasosta liittyen yleensä reklamaatioiden ja tuotekyselyiden käsittelyyn. Myös käyttäjien tietotekniset valmiudet oli tärkeää selvittää. Kohderyhmästä ei ollut helppo saada kattavaa tietoa, sillä kyse oli globaalista käyttäjäryhmästä. Käyttäjäkohtaista tietoa keräsin sellaisten henkilöiden avustuksella, jotka olivat paljon kohderyhmän kanssa tekemisissä ja jotka olivat itse jo tutustuneet järjestelmään. He olivat samalla järjestelmän pääkäyttäjiä, *Super Usereita*. He ovat pieni joukko yrityksen työntekijöitä, jotka käyttävät reklamaatiojärjestelmää päivittäin omassa työssään. Heidän päätehtävänä on opastaa yrityksen työntekijöitä ko. järjestelmän käytössä ja auttaa mahdollisten ongelmien ilmetessä.

Keskustelujen ja henkilöhaastatteluiden myötä selvisi, että kyseessä on tietotasoltaan heterogeeninen joukko yrityksen työntekijöitä ympäri maailmaa. Haastatteluissa kartoitin muun muassa kohderyhmän eli Raflatacin työntekijöiden kokemustasoa (esim. kuinka kauan käsitellyt reklamaatioita, mitä yrityksen tietojärjestelmiä käyttänyt aiemmin), tietotasoa (kuinka moni oli jo tutustunut jollain tasolla uuteen järjestelmään).

ja sitä, kuinka käyttäjät yleensä suhtautuvat järjestelmämuutoksiin. Tietoteknisiltä valmiuksiltaan kaikki olivat, pieniä yksilöllisiä eroja lukuun ottamatta, suhteellisen samalla tasolla, sillä kaikki käyttävät tietokonetta ja kyseisen reklamaatiojärjestelmän kaltaisia järjestelmiä päivittäin. Mahdolliset uudet käyttäjät oli myös otettava huomioon käyttöohjetta suunnitellessa. Järjestelmän käyttäjien tietotaso prosessista ja järjestelmästä vaihteli suuresti. Jotkut olivat jo käyttäneet järjestelmää ja tutustuneet prosessiin käytännössä. Löytyi myös työntekijöitä, joille käyttöohje olisi ensimmäinen kosketus järjestelmään. Pieniä muutoksia uuden järjestelmän lisäksi tuli myös heidän rooleihinsa tässä prosessissa. Järjestelmän teknisen puolen lisäksi olikin tärkeitä luoda yhteiset pelisäännöt siitä, miten näissä prosesseissa (reklamaatio ja tuotekysely) tulisi edetä, jotta asiakasta voitaisiin palvella mahdollisimman esteettömästi. Konkreettisesti jokaiselle tuli opettaa kuka tekee, mitä ja miten. Kohderyhmän monikansallisuuden huomioonottaen laadin käyttöohjeen englannin kielellä, sillä se on yrityksen pääkieli. Kohderyhmän tarkka analysoiminen on tärkeää, jotta käyttäjien odotuksiin osattaisiin vastata. Nykänen (2002, 157) mainitsee kansainväliselle lukijakunnalle kirjoittamisen erityishaasteeksi:

Kirjoittaminen kansainväliselle lukijakunnalle – joko monen eri maan ja kielen edustajalle tai kansallisuudeltaan määrittelemättömälle joukolle – on oma erityishaasteensa. Kirjoittajan on löydettävä mahdollisimman monta tällaiselle heterogeeniselle kohderyhmälle yhteistä ymmärrettävyystekijää ja sitten osattava luovia eri kulttuuri- ja kielieroihin mahdollisesti kätkeytyvien ymmärrettävyydensojen välitse.

Käyttöohjeen käyttäjille löytyi heti yksi yhteinen nimittäjä, nimittäin yritys, jonka palveluksessa he työskentelevät. He ovat oppineet tiettyihin yrityksen pelisääntöihin ja käyttämään yrityksen useita tietojärjestelmiä.

Tuote

Kyseisen reklamaatiojärjestelmän avulla on tarkoitus nopeuttaa ja selkeyttää reklamaatioiden ja tuotekyselyiden käsittelyä. Tuotteen tunteminen on perusasia käyttöohjetta luotaessa. Usein kuitenkin näkee käyttöohjeita, joissa ei ole perehdytty tarkoin tuotteeseen. Tällaiset käyttöohjeet sisältävät suurpiirteisiä toteamuksia, epäoleellisuuksia ja joskus jopa virheitä.

Ensikosketuksen järjestelmän eri osiin sain aiemmin tehdyn käyttöohjeen kautta. Englanninkielisen käyttöohjeen oli luonut kiinaa äidinkielenään puhuva vaihtoopiskelija. Käyttöohje luotiin ensimmäisten käyttäjien avuksi hyvin varhaisessa vaiheessa, joten siitä puuttui paljon tietoa. Järjestelmään oli tämän jälkeen tullut paljon muutoksia, joten käyttöohjetta oli luettava kriittisesti ja poimittava asiantuntijoiden avulla prosessin näkökulmasta oleelliset asiat. Oheismateriaali oli hyödyllinen, sillä sen avulla pystyin jotenkin hahmottamaan kuinka isosta tietomäärästä oli kyse. Materiaali toimi myös hyvänä johdantona järjestelmän käyttöön.

Järjestelmä oli jo pienellä joukolla käytössä päivittäisenä työkaluna, kun aloitin käyttöohjeen suunnittelun. Tältä pieneltä joukolta keräsin käyttäjäkokemuksia, lähinnä päivittäiseen käyttöön ja mahdollisiin ongelmiin keskittyen. He tiesivät järjestelmästä toiminnallisella tasolla paljon. Prosessin näkökulmasta tärkeintä tietoa sain niiltä, jotka olivat määritelleet uuden prosessin vaiheet eli sen mihin uudella prosessilla tähdätään ja mikä kunkin käyttäjän rooli prosessissa tulisi olemaan. Nämä asiantuntijat ja järjestelmän pääkäyttäjät olivat tärkeässä roolissa tutustuessani järjestelmän käyttöön askel askeleelta kahden viikon ajan.

Käyttötarkoitus

Sisällön suunnittelua varten oli myös tärkeää saada yksityiskohtaista tietoa tuotteen vaatimuksista; *mihin tuotetta tulisi käyttää?* Haastattelemalla jo järjestelmää päivittäin työkalunaan käyttäviä henkilöitä sain selkeän kuvan siitä, missä kaikissa tilanteissa järjestelmää käytettäisiin. Nämä kaikki tilanteet oli otettava huomioon käyttöohjetta laadittaessa. Uudesta prosessista vastaavat henkilöt painottivat, että tärkein tavoite oli saada käyttäjälle kokonaisvaltainen käsitys siitä mikä hänen roolinsa prosessissa on ja miten se rooli on toteutettavissa. Järjestelmän oikealla käytöllä voitaisiin parantaa ja nopeuttaa reklamaatioprosessin etenemistä alusta loppuun.

Tuotteen käyttötarkoitusta hahmottaessa, hahmottui myös käyttöohjeen tarpeellisuus, sillä kyseiset työprosessit ovat tietyille yrityksen työntekijöille jokapäiväisiä. Käyttötarkoituskartoituksen avulla oli mahdollista myös selvittää mitkä asiat on dokumentoinnissa nostettava etusijalle.

Käyttövaihe ja olosuhteet

Suunnitteluvaiheessa selvitin miten ja missä tuotetta käytettäisiin. Järjestelmää tulitisiin käyttämään päivittäisenä työkaluna eli sen käytön tulisi olla sujuvaa ja nopeaa. Käytännössä järjestelmä asennettaisiin jokaisen sitä tarvitsevan tietokoneelle. Asiakkaalta tuleva reklamaatio tai tuotekysely (yleensä paperiversiona tai puhelimitse tuleva tieto) syötettäisiin järjestelmään ja käsiteltäisiin siellä tarkkoine teknisine yksityiskohtineen. Tutustuessani järjestelmään sain arvokasta tietoa siitä miten ja minkälaisissa tilanteissa tuotetta käytettäisiin. Järjestelmää käytettäisiin globaalisti kaikissa UPM Raflatacin toimipisteissä ja juuri nämä olosuhteet huomioon ottaen oli perusteltua luoda käyttöohje sähköisessä muodossa, joka näin ollen olisi jokaisen yrityksessä työtätekevän ulottuvissa ja löydettävissä. Myös mahdollisista järjestelmämuutoksista ja -päivityksistä olisi nopeinta tiedottaa sähköisesti.

5.3.2 Toteutus

Käyttöohjeen toteutusvaiheen punaiseksi langaksi muodostui käytettävyys. Jokaisen lukijan pitää löytää etsimänsä tieto sivuilta helposti ja nopeasti. Käytettävyys huomioiden suunnittelin käyttöohjeelle rakenteen yhdessä järjestelmän pääkäyttäjien ja järjestelmän kehittäjien kanssa. Sisällön suunnittelussa käytin apuna oheismateriaalia eli aiemmin luotua käyttöohjetta ja suunnitteluvaiheessa tehtyjä muistiinpanoja järjestelmän käytöstä ja käyttäjäkokemuksista.

Sisältö

Sisällön suunnittelu ja toteutus olivat projektin vaativimpia vaiheita, sisällön määrittellessä sen, mitä käyttäjän tulee tehdä ja missä järjestyksessä. Suunnittelun eri vaiheiden kautta terävöityi näkemys siitä, kenelle kirjoitan ja miten. Järjestelmän pääkäyttäjien ja kehittäjien avulla saatiin määriteltyä käyttöohjeelle asetetut vaatimukset. Tärkeimmäksi vaatimukseksi nousi järjestelmän toiminnallisuudesta tiedottaminen niin, että reklamaatioiden käsittely sujuisi nopeasti ja mahdollisimman vaivattomasti. Myöskin selkeä roolijako eri funktioiden välillä oli tärkeää tuoda käyttöohjeen kautta esille.

Sisällön suunnittelussa käytin apunani teknisen viestinnän kirjallisuutta ja tarkemmin sanottuna ohjeita mm. lauseiden pituudesta, asioiden esittämisjärjestyksestä ja kielioppimuodoista. Tärkeätä oli myös perehtyä sisällön rajaamiseen, koska käyttöohjeen ei ole tarkoitus tiedottaa kaikesta, vaan käytön kannalta tärkeimmistä asioista. Oheismateriaali toimi hyvänä apuvälineenä, koska siitä oli helppo rajata pois epäoleellisia asioita. Tarpeellista tietoa on esimerkiksi se, miten käyttäjä saa reklamaation syötettyä järjestelmään, ja mitä tietoa järjestelmä vaatii, jotta reklamaation käsittely etenee sujuvasti.

Käytännössä sisällön toteutus eteni siten, että otin kopion järjestelmän jokaisesta kuvaruudusta, jonka mukaan tein paperiversion käyttöohjeesta. Toteutuksessa pyrin ottamaan huomioon seuraavat asiat (Nykänen 2002, 51):

- Loogisuus ja systemaattisuus
- Tiedon paikkansapitävyys
- Tiedon esittäminen niin, että nopeasti löydettävissä
- Kieli ymmärrettävää, helppotajuista
- Lukijoiden ennakkotiedot otettava huomioon
- Selkeitä tekstiä, joka säilyttää lukijan motivaation
- Lukijan suoraa puhuttelua
- Myönteinen sävy
- Osuvat otsikot
- Lyhyitä lauseita
- Väliotsikoita
- Selkeät linkit (tunnistettavuus ja linkin nopea löytäminen)

Seuraavaksi pyrin vastaamaan järjestelmän tutustumisen yhteydessä laatimiini kysymyksiin, joiden pohjalta loin lopullisen tietosisällön:

- Mikä on käyttäjän rooli prosessissa?
- Miten edetä järjestelmässä ja miksi? (Mitä tietoa minun pitää syöttää järjestelmään ja miten tämä vaikuttaa koko prosessiin?)

- Mitkä ovat erityisen tärkeitä asioita muistaa, kun syötän reklamaatiota tai tuotekyselyä?
- Mitä teen, jos kohtaan prosessiin tai järjestelmään liittyviä ongelmia?

Esiteytapa

Käyttäjän otin huomioon paitsi tiedon rajaamisella ja täsmällisellä otsikoinnilla myös puhuttelumuodon valinnalla. Puhuttelumuodoksi valitsin suoran puhuttelun, sillä täten ohje tuntuisi henkilökohtaisemmalta ja se olisi paremmin ymmärrettävissä: ”Please go to...and press--”.

Käyttöohjeessa pyrin välttämään vaikeita lauserakenteita ja liian monimutkaisia lauseita (ks. Suojanen, 2004). Poistin lauseista kaikki epäoleelliset täytesanat, jotta ne olisivat mahdollisimman yksinkertaisia ja lyhyitä. Lisäksi pyrin käyttämään kohteliasta puhuttelumuotoa ja välttämään kielteisen muodon käyttöä. Esimerkiksi lauseen *Älä sulje reklamaatiota ennen kuin olet vastannut asiakkaalle*, korvasin lauseella *Muista vastata asiakkaalle ennen kuin suljet reklamaation*. Kirjoitusperiaatteena käytin ohjetta ’uudet asiat ensin ja sitten vanhat tutut asiat’.

Kuvien käyttö

Kuvia ei käyttöohjeessa käytetty. Visuaalisuus on tärkeä tekijä, joka usein nopeuttaa ja motivoi asian ymmärtämistä, mutta näin laajaan tietomäärään sähköisessä muodossa kuvat eivät sovi. Kuvien käyttö olisi tehnyt sivuista hankalat ja raskaat käyttää, koska kuvien latautuminen sivulle vie aikansa. Kuvien käyttö hylättiin myös sen vuoksi, että käyttöohjetta on tarkoitus käyttää yhdessä järjestelmän kanssa, jolloin kuvia ei tarvita.

Rakenne

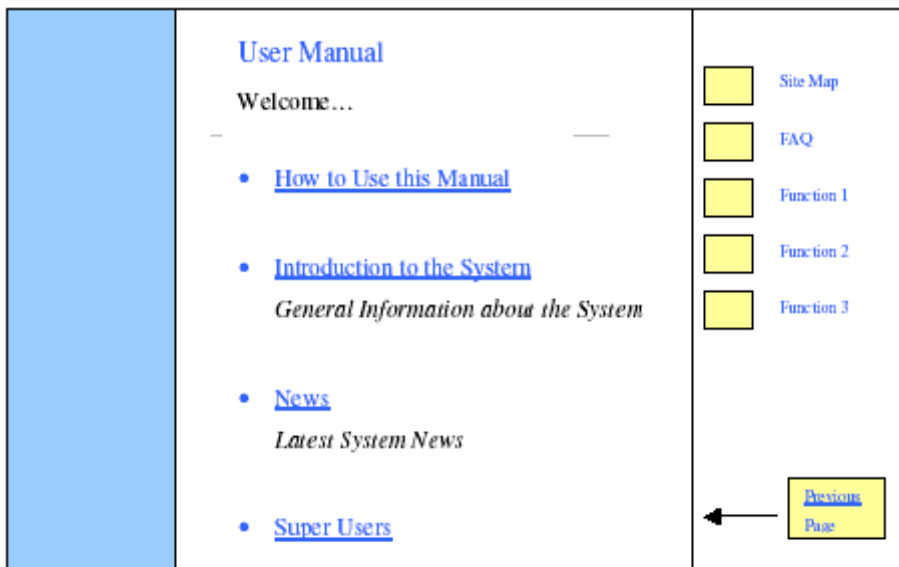
Rakenteen toteutuksessa noudatin suurimmaksi osaksi UPM Raflatacin kirjallisia ohjeita sähköisestä julkaisemisesta. Rakenteen suunnittelussa käytin apuna suunnitteluvaiheessa laadittua rakenne- eli vuokaaviota. Käyttöohje oli kuitenkin uusi dokumentoinnin muoto yrityksen intranetsivuilla, joten ymmärrettävyyttä pyrin lisäämään, muista yrityksen intranetsivuista poiketen, seuraavin rakenteellisin ja sisällöllisin keinoin:

- Sisällysluettelo.
- Sivukartta (Site Map).
- 'Tervetuloa' -osio.
- Operatiivisen tiedon esittäminen askeleittain (*step by step*).
- Usein kysytyt kysymykset -osio (FAQ)

Käyttöohjeen pääsivu

Koko käyttöohjeen pääsivu on ikkuna koko oppaaseen (ks. rakennekuva 1 seuraavalla sivulla). Sen kautta käyttäjä voi nopeasti hahmottaa, mitä kaikkea tietoa hän voi alasivuilta löytää. Sivu on hyödyllinen silloin, kun käyttäjä tulee ensimmäistä kertaa oppaan sivuille tai kun hän etsii kaikille suunnattua tietoa järjestelmästä, mahdollisista muutoksista ja työvaiheisiin liittyvästä prosessista ja pelisäännöistä. Pääsivun sisällön päävaatimuksiksi hahmottuivat seuraavat asiat:

- Käyttöön liittyvän tiedon jaottelu funktioittain (esim. Myynti, Tekninen asiakaspalvelu, Tuotanto, Varasto, Kirjanpito)
- Tärkeistä asioista ja järjestelmäpäivityksistä tiedottaminen uutismaisesti.
- Ongelmien ilmetessä avun löytäminen (linkki yhteyshenkilön yhteystietoihin ja Usein kysytyt kysymykset -osio)
- Tiedon nopea löytäminen sivukartan avulla (Site Map)
- Johdanto järjestelmään



Rakennekuva 1:

Pääsivulla on kaikkien järjestelmää käyttävien omat kansiot, joista löytyy funktiokohtaisia ohjeita. Etusivulla on mahdollista tutustua mm. viimeisimpiin järjestelmää ja prosessia koskeviin uutisiin, koko sivuston rakenteeseen ja pääkäyttäjien yhteystietoihin.

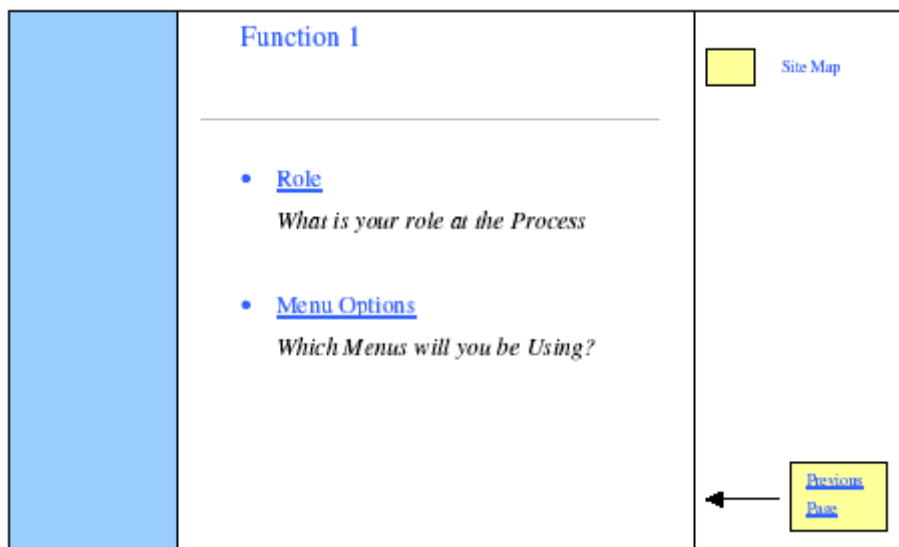
Funktioiden etusivut

Pääsivun työstämisen jälkeen tein jokaiselle funktiolle (Myynti, Tuotanto jne.) oman etusivun (ks. rakennekuva 2 seuraavalla sivulla). Sivuja laadittaessa oli tärkeätä ottaa huomioon, mitä tietoa käyttäjän on nopeasti löydettävä. Järjestelmän pääkäyttäjien ja kehittäjien avustuksella määrittelin ne asiat, jotka oli käyttäjän näkökulmasta oleellisia sijoittaa etusivulle:

Funktioiden etusivuilta pitää löytyä:

- Funktion roolin määrittely projektin osana: *mitä teen ja miksi?*
- Järjestelmän eri osat: *mitä järjestelmän valikoita minä käytän?*
- Sivukartta: *mitä tietoa löydän omilta sivuiltani?*

Näiden kysymysten pohjalta suunnittelin etusivun, josta pääsee linkkien avulla sivustolle, joka käsittelee kyseisen funktion roolia reklamaatio- ja tuotekyselyprosessissa. Tämän lisäksi käyttäjä voi linkkien kautta tutustua niihin järjestelmävalikoihin, jotka ovat hänen työnsä kannalta oleellisia.

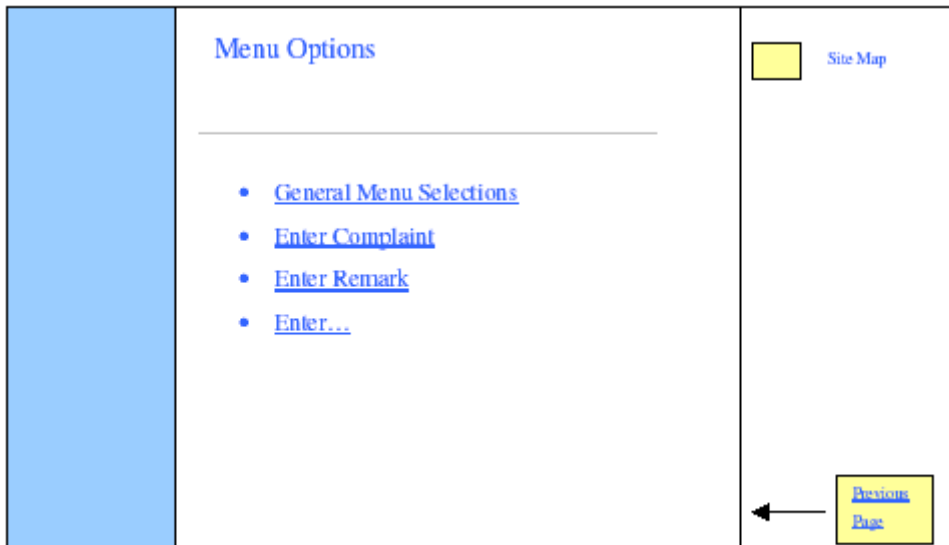


Rakennekuva 2:

Sivulta pääsee linkkien kautta selvittämään mitä järjestelmän osia kyseinen funktio käyttää ja mitä kyseisen funktion on otettava huomioon prosessien aikana.

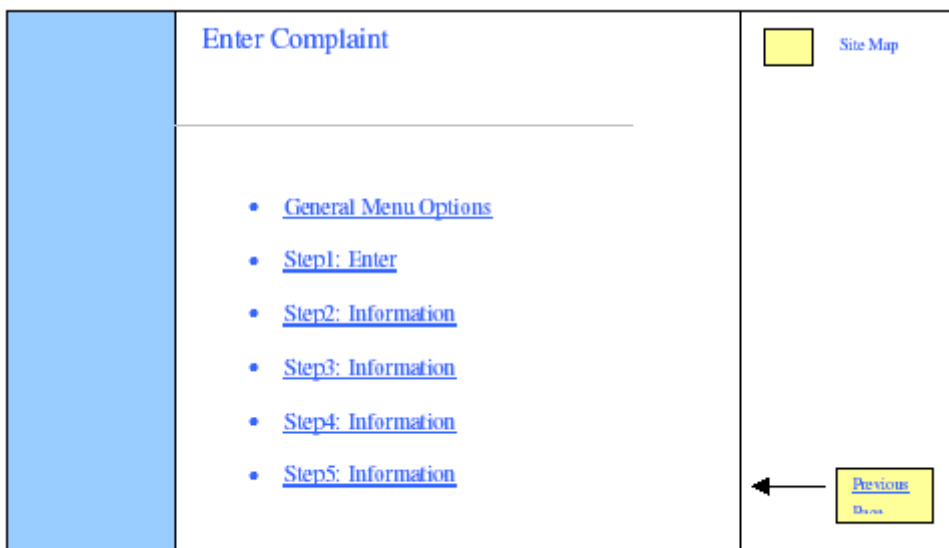
Funktioiden sisäsivut

Sisäsivuilla oli tärkeätä ottaa huomioon tiedon esittämisjärjestys ja asettelu, koska ne sisältäisivät tarkat operatiiviset ohjeet järjestelmän käytöstä (ks. rakennekuvat 3 ja 4 seuraavalla sivulla). Tiedon rajaaminen oli sisäsivujen haastavin osuus. Tätä helpotti jo olemassa oleva käyttöohje, josta lähdin karsimaan tietoa pois. Myös muistiinpanot, jotka tein järjestelmään tutustuessani, olivat hyödyllisiä. Sisäsivulta käyttäjä pääsee kiinni toimintaohjeisiin, jotka on esitetty listamaisesti (step 1, step 2 jne.). Toimintaohjeissa kerrotaan myös jokaisen valikon perustoiminnot ja annetaan vinkkejä valikoiden nopeaan ja hyödylliseen käyttöön. Käyttöohjeen sisäsivujen asiat järjestin siihen järjestykseen, kun ne järjestelmässä esiintyvät. Nimesin jokaisen tehtäväaskeleen (step) järjestelmässä esiintyvien toimintojen tai vaiheiden nimien mukaisesti.



Rakennekuva 3:

Sivun keskiosasta pääsee kiinni käyttöohjeen toiminnallisiin ohjeisiin. Sivupalkissa olevasta linkistä pääsee sivukarttaan.



Rakennekuva 4:

Sivun keskiosassa olevat linkit vievät käyttäjän reklamaation syöttöohjeisiin.

5.3.3 Testaus

Käyttöohjeen paperiversion laatimisen jälkeen vein yhden osion suojuille, (pääsy vain rajatulla käyttäjäryhmällä) projektia varten perustetuille intranetsivuille, jotta sain testata ohjeiden toimivuutta. Tässä vaiheessa sivusto oli minun lisäksi vain muutaman järjestelmän pääkäyttäjän käytössä. Testasin ohjeen toimivuutta yhdessä pääkäyttäjien kanssa ja kiinnitin huomiota erityisesti siihen, toimivatko linkit, ovatko ohjeet helposti löydettävissä ja ymmärrettävissä. Käyttötestauksen ja muutaman korjauksen jälkeen vein kaikki sivut Tridion DialogServer nimisellä HTML-editorilla UPM Raflatacin yleisille intranetsivuille. Tässä vaiheessa käyttöohjeen paperiversiosta oli suurta hyötyä, sillä sain kopioitua tekstin siitä suoraan HTML-editorille. Tämä auttoi vähentämään virheellisen tiedon julkaisua ja edistämään sisällöllistä yhtenäisyyttä, koska käyttöohje oli tarkasti läpikäyty jo sen ollessa paperidokumentaationa. Tämä myös nopeutti julkaisuprosessia ja helpotti laajan kokonaisuuden käsittelyä ja hallintaa.

Lopullinen testaus tapahtui kesän 2004 aikana. Testaus tapahtui käyttäjien toimesta heille laatimani kyselylomakkeen pohjalta. Jaoin kyselylomakkeen sekä pääkäyttäjille että osalle, satunnaisesti valituille järjestelmän uusille käyttäjille. Kyselylomakkeessa kysyttiin seuraavia asioita:

- Mitä hyötyä mielestäsi on manuaalin esittämisessä sähköisessä muodossa? Entä mitä haittoja?
- Löydätkö sivuilta helposti etsimäsi? Mikä tuottaa vaikeuksia? Olisiko sinulla parannusehdotuksia?
- Onko tekstiä liian vähän (informaatio ei välity tarpeeksi selkeästi), sopivasti(sivut ovat selkeät ja informaatio välittyy juuri oikeassa suhteessa) vai liikaa (sivut näyttävät raskailta, et jaksaa lukea niiden sisältöä)
- Haluaisitko korostaa tiettyjä asioita enemmän? Mitä ja miten?
- Tunnistatko linkit helposti?
- Onko otsikointi onnistunut? Kertooko otsikko tarkasti, mitä tietoa sen alta löytyy vai jääkö tämä kokonaan/ paikoin epäselväksi? Missä kohdissa kaipaisit parannusta?

- Onko manuaali visuaalisesti, rakenteellisesti yhtenäinen? Jos on, niin helpottaako tämä lukemista ja tiedon löytämistä? Jos ei, niin haittaako tämä asian välittymistä?
- Onko sivuilla tarpeeksi navigointikeinoja vai kaipaatko ”Back to Main page” ja ”Previous level” toimintojen lisäksi vielä selkeämpää navigointia?
- Kaipaatko manuaaliin kuvia?
- Eksyitkö manuaaliin tutustuessasi jollekin sivulle niin, että et enää löytänyt sitä tietoa, jota etsit? Oliko sivukartasta (Site Map) tässä tapauksessa apua? Kaipaisitko muita hakutoimintoja?
- Oliko manuaalia kielellisesti ymmärrettävä vai tulisiko lauseita lyhentää/kielioppia tai sanavarastoa tarkistaa?
- Muita kommentteja/ ehdotuksia?

Palautteesta oli suurta hyötyä, koska sen avulla sain arvokasta tietoa käyttöohjeen toimivuudesta ja parannusehdotuksia ja korjauksia joihinkin kohtiin. Parannusehdotukset toteutin oman harkinnan ja muiden työntekijöiden käyttäjäkokemusten mukaan. Suurin hyöty testauspalautteesta tulee olemaan seuraavaa käyttöohjetta laadittaessa, jolloin tiedetään tarkemmin, mitä käyttäjät käyttöohjeelta yleensä odottavat sekä rakenteellisesti että tietosisällöllisesti.

5.4 Projektin kompetenssien näkökulmasta

Aihe- ja tekstikompetenssi

Yksi pääedellytyksistä on tuntee tuote, josta kirjoittaa. Aihekompetenssin hallinta auttaa välttämään virheitä ja järjestelmän tai laitteen vääränlaista käyttöä. Järjestelmän perusteellinen tunteminen oli projektissa oleellista, sillä minun tuli luoda sellainen ohje, jonka avulla käyttäjän pitäisi osata käyttää järjestelmää sujuvasti ja myös reklamaatioprosessin olisi mahdollista ajallisesti lyhentyä. Reklamaatiojärjestelmä oli erittäin monitahoinen, sisältäen monta eri osaa ja toimintoa. Projektissa aihekompetenssi ja tekniset taidot nivoutuivat kiinteästi yhteen, sillä reklamaatiojärjestelmän käyttö vaati tietokoneen käytön hallintaa. Järjestelmän käyttöä helpotti myös osto-puolella käyttämäni reklamaatiojärjestelmän tunteminen, sillä

rakenteellisesti järjestelmät olivat suhteellisen samanlaisia. Järjestelmän käyttöön tutustumiseen olisi voinut kuitenkin käyttää paljon enemmän aikaa, joka olisi helpottanut ohjeen laatimista. Omien kokemusten lisäksi arvokasta tietoa saatiin haastattelemalla järjestelmän pääkäyttäjää.

Pelkkä järjestelmän käytön osaaminen ei vielä kuitenkaan takaa hyvää käyttöohjetta, sillä tässä projektissa oli tärkeämpää osata hahmottaa koko reklamaatioprosessi eli se mihin koko prosessilla tähdätään. Parhaiten tietoa prosessista saatiin asiantuntijoita haastattelemalla, joka vaati sosiaalisia taitoja.

Se ei riitä, että tietää mistä kirjoittaa, vaan pitää myös tietää miten. Aiemmat harjoitustyönä kääntämäni käyttöohjeet toimivat hyvänä perustana käyttöohjeen suunnittelulle ja toteutukselle. Tekstuaalisen kompetenssin hallinta oli tärkeätä, sillä kansainväliselle kohderyhmälle kirjoittaessa oli hyvin tärkeätä ottaa huomioon miten kirjoittaa, jotta sanoma välittyisi oikein perille asti.

Sosiaaliset taidot

Ryhmätyöskentely on oleellinen osa teknistä dokumentointiprojektia. Sen avulla jokainen voi tuoda esille omat vahvuutensa ja keskittyä niihin. Ryhmän toimivuuden kannalta on oleellista, että jokainen toimii avoimesti, auttavaisesti ja ymmärtävästi päämääränään käytettävyyden kannalta hyvä dokumentti. Yhteistyön kannalta on myös tärkeätä, että jokainen ymmärtää toisen tekijän roolin projektissa.

Kuten jo aiemmin mainittiin, ei ryhmätyölle anneta käännytieteellisessä kirjallisuudessa paljon huomiota, mutta dokumentointiprojektissa huomasin sen olevan yksi tärkeimmistä tekijöistä. Tässä tapauksessa ryhmätyöskentely oli se tärkein tiedonhankinnan lähde aiemmin suunnitellun käyttöohjeen lisäksi, sillä asiantuntijat ja pääkäyttäjät osasivat kertoa tuotteesta ja sen takana olevasta prosessista kattavasti. Dokumentoinnin kannalta olisi kuitenkin ollut erittäin tärkeätä osata kysyä ns. oikeita kysymyksiä, jotta aiheeseen olisi voinut tutustua oikein syvällisesti. Jotta olisin osannut kysyä oikeita tai täsmällisempiä kysymyksiä, olisi minulla pitänyt olla aihe paremmin hallussa. Tähän oltaisiin päästy sillä, että olisi ollut aikaa tutustua järjestelmään kauemmin kuin kaksi viikkoa.

Pääpiirteittäin ryhmätyöskentely onnistui, koska sen avulla sain suhteellisen kokonaisvaltaisen käsityksen prosessista ja järjestelmästä. Tiedonkulussa olisi ollut parantamisen varaa, koska joistakin järjestelmäpäivityksistä en saanut tietoa ollenkaan ja tämä aiheutti sen, että käyttöohjeeseen jäi virheitä. Toinen mainittava asia on ryhmän eri jäsenten rooli ja teknisen kirjoittajan merkitys. Yrityksessä oltiin totuttu siihen, että käyttöohjeet luo se henkilö, joka järjestelmästä parhaiten tietää. He eivät olleet tietoisia teknisen kirjoittajan ammattikunnasta. Tämä aiheutti joskus ongelmia, koska ryhmätyöhön ei sitouduttu sataprosenttisesti ja käyttöohjeen merkitystä osana tuotetta ei mielletty niin suureksi kuin olisi pitänyt mieltää. Tämä on ymmärrettävää, koska jokainen teki tätä projektia oman työnsä ohessa ja aikaa ei aina jäänyt asioiden tarkkaan analysoimiseen. Ryhmätyöskentely opetti kuitenkin paljon ja tulevaisuudessa ollaan varmasti tietoisempia siitä, mitä käyttöohje- tai muu dokumentointiprojekti vaatii.

Tekniset taidot ja välinetaidot

Tekniikan tunteminen on käyttöohjeen laadinnassa tärkeitä. Sen avulla on mahdollista punnita eri toteutusvaihtoehtoja ja mikäli tekniikka sen sallii, tehdä käytettävyydeltään hyvää dokumentointia. Tekniikan tunteminen auttaa myös rakennesuunnittelussa ja suunnitteluvaiheen joustavassa etenemisessä. Mikäli dokumentin suunnittelija joutuu käyttämään paljon aikaa uuden tekniikan opettelemiseen projektin aikana, vie se tärkeiltä suunnittelu- ja toteutusvaiheilta arvokasta aikaa.

Tuotteen hyvä tunteminen on luonnollisesti dokumentoinnin avainasia. Tekniikan tunteminen auttaa tietoteknisiin järjestelmiin tutustuttaessa ja tämän päivän yritysmaailmassa tekniset perustaidot on hallittava, jotta dokumentointi etenisi sujuvasti ja joustavasti. Tässä projektissa teknisistä taidoista ja välinetaidoista riitti niin sanotut tekniset perustaidot eli tekstinkäsittelyohjelmien hallinta. Lisäksi sähköinen viestintä loi uusia vaatimuksia, mutta sähköisen viestinnän perusteet olivat hallinnassa, sillä olin sivuaineena suorittanut hypermedian opintoja. Järjestelmän käyttöä ja sähköistä viestintää olisi ollut kuitenkin mahdollista opiskella projektin aikana, tosin on mainittava, että tämä olisi oleellisesti hidastanut projektin kulkua. Teknisten taitojen hallitsemisen voidaan sanoa auttaneen projektissa, mutta teknisiä taitoja ei voida pitää projektin onnistumisen takeena. Tekniikka auttaa, mutta myös siihen on suhtauduttava kriittisesti. Kaikki tekniset toteutusmahdollisuudet eivät välttämättä lisää käytettävyyttä.

Hakukompetenssi

Hakukompetenssin hallinta edesauttaa oikean tiedon äärelle pääsemistä tehokkaasti. Käyttöohjeen dokumentointiprojektissa oli käänkökokemuksista hyötyä, sillä olin tottunut käyttämään käänköharjoitusten myötä monia eri apuvälineitä, kuten esimerkiksi internetin hakuohjelmia, termipankkeja ja sanakirjoja. Aiemmat käänkökokemukset olivat myös osoittaneet, kuinka tärkeätä dokumentoinnin aikana on käyttää erilaisia rinnakkaistekstejä. Lähdemateriaalina tai rinnakkaistekstinä toiminutta aiemmin luotua käyttöohjetta piti osata lukea kriittisesti.

Viestintätaidot ja kulttuurintunteminen

Lähtökohtana oli hyvä kirjallinen ja suullinen englannin kielen taito. Tärkeätä oli myös tutustua yrityksen omaan tapaan viestiä. Aiempien käänkökokemusten, erityisesti teknisen kääntämisen kautta minulle oli karttunut kokemusta erilaisista viestintätaidoista ja erilaisille kohderyhmille kirjoittamisesta. Olin aiemmin harjoitustyönä kääntänyt mm. teknisten laitteiden ja koneiden käyttöohjeita ja tiesin minkälaisia vaatimuksia käyttöohjeille asetetaan ja mitä asioita viestinnässä tulee erityisesti ottaa huomioon (esim. täsmällinen sanavalinta ja lukijan puhuttelu). Tärkeätä oli myös ottaa huomioon kohderyhmä, sillä kuten teknisessä kääntämisessä, myös teknisessä kirjoittamisessa on pohdittava miten maallikoille kirjoittaminen eroaa asiantuntijoille tai asiaan enemmän perehtyneelle kohderyhmälle kirjoittamisesta. Oman vaatimuksensa asettaa heterogeeninen kohderyhmä, johon kuuluu tietotasoltaan monenlaisia käyttäjiä. Tässä projektissa vastassa oli kansainvälinen kohderyhmä, mikä osaltaan vaikeutti kirjoitusprosessia. Kääntämisen kautta saadut kokemukset kohderyhmän huolellisesta analysoinnista ja kulttuurispesifisten asioiden huomioimisesta auttoivat kirjoitusprosessissa.

Argumentointikompetenssi

Argumentointikompetenssi tuli esille esimerkiksi työn loppuvaiheessa, jonka aikana käyttöohje julkaistiin intranetissä. Tässä vaiheessa jouduin perustelemaan tiettyjä viestinnällisiä ratkaisuja ja arvioimaan oman työni onnistumista.

Ajan- ja projektinhallintataidot

Kaikkien näiden edellä mainittujen kompetenssien lisäksi ajan- ja projektinhallintataitojen hallitseminen oli tärkeätä projektin aikana. Ajankäyttöä ei ole helppo hallita. Vaikeaksi sen tekee usein rutiinittomuus ja isojen kokonaisuuksien hallitseminen tai hahmottaminen. Ajankäyttöä oli dokumentointiprojektissa vaikeata arvioida, sillä en ollut aikaisemmin tehnyt näin laajaa työtä, enkä täten osannut hahmottaa kokonaisuuden laajuutta. Kokemus lisää ajankäytön hallintaa ja käyttöohjeen valmistumisen jälkeen pidinkin tärkeänä arvioida niitä asioita, jotka olisi voinut tehdä toisin, jotta projekti olisi edennyt sujuvammin. Järjestelmäpäivityksiä ei osattu ottaa huomioon ja nämä olivat lopulta se tärkein syy, miksi projekti ei aina edennyt halutussa aikataulussa. Lopulta olin kuitenkin tyytyväinen siihen, että sain luotua sellainen käyttöohjeen määräaikaan mennessä, joka informoi käyttäjiä järjestelmän perusasioista. Määräajan jälkeen tein käyttöohjeeseen vielä muutoksia. Tämä onkin yleistä käyttöohjetta tehdessä, sillä harvoin käyttöohje on kerralla valmis. Se vaatii järjestelmäpäivitysten tavoin myös päivityksiä.

6 LOPUKSI

Työn lähtökohtana oli Tytti Suojasen näkemys teknisen kääntäjän ja teknisen kirjoittajan ammattien samankaltaisesta luonteesta kompetenssien näkökulmasta. Tässä luvussa nivotaan yhteen ne yhtäläisyydet ja erot, joita molempien ammattien kompetenssitarkastelussa tulee esille. Lähtökohtana on teknisen kääntäjän kompetenssit, joita peilataan teknisen kirjoittajan kompetensseihin. Yhteenvedon perustana on aikaisemmissa luvuissa esitelty alan kirjallisuuden tarkastelu ja käyttöohjeprojektista saadut käytännön kokemukset. Työn tarkoituksena on vastata kysymykseen:

Onko teknisen kääntäjän perusteltua toimia teknisenä kirjoittajana käännöskompetenssien näkökulmasta?

6.1 Kielellinen kompetenssi

Vielä muutama vuosikymmen sitten käännöstieteellisissä tutkimuksissa korostettiin kääntämisen kielikeskeisyyttä. Nykyään yhä enenevässä määrin painotetaan myös muiden kompetenssien tärkeyttä. Kielitaitoa ei kuitenkaan kääntämisessä voida sivuuttaa, vaan se on yksi erittäin tärkeistä lähtökohdista onnistuneelle lopputuotteelle eli käännökselle. Hyvältä kääntäjältä vaaditaan erinomaista kielitaitoa A- ja B-työkielissä, joka tarkoittaa muutakin kuin kieliopin ja sanaston hallintaa. Se on kokonaisuus, johon liittyy vahvasti kielen rakenteiden ja terminologian hallinta, tietoisuus kielen muutoksista, taitoa lukea tekstiä adaptiivisesti ja kykyä kirjoittaa hyvin eri kohdekielen rekistereissä. Kulttuurintunteminen ja kulttuurispesifisten tunnusmerkkien tunnistaminen vaikuttavat kielenkäyttöön.

Teknisessä kirjoittamisessa kielitaito yhdistetään osaksi muita viestintätaitoja, mutta sillä tarkoitetaan lähinnä erinomaista B-työkielen taitoa, sillä teknisiä dokumentteja luodaan usein vieraalla kielellä, nykyään globalisaation myötä yhä useammin englanniksi. Vaatimuksena on yhden tai useamman vieraan kielen hallinta.

Kielitaidon vaatimus ei sinänsä eroa näiden kahden eri ammattiryhmän välillä, sillä kuten keneltä tahansa viestinnän ammattilaiselta, kielitaidon vaatimukseen liittyy perusviestintätaitojen hallintaa. Sisällöllisesti voidaan nähdä joitakin painotuseroja, mutta ne eivät ole tutkimuskysymyksen kannalta oleellisia.

B-työkielen kompetenssin hallinta korostuu teknisessä kirjoittamisessa, mutta teknisessä kääntämisessä A-työkielen hallintaa pidetään tärkeämpänä. On kuitenkin muistettava, että pienillä kielialueilla, kuten esimerkiksi Suomessa, käännöstöitä tehdään usein myös B-työkieleen päin, vaikkakin A-työkieleen päin kääntäminen on määrällisesti yleisempää, kuten Marja Korpion (2007) pro gradu -tutkimus osoitti.

Kääntäminen on aina kaksikielinen toiminto, lähtökielestä kohdekieleen. Tekninen kirjoittaminen tapahtuu yleensä yhden kielen parissa. Tämä on yksi oleellinen seikka, joka erottaa teknisen kääntämisen teknisestä kirjoittamisesta.

Kun pohditaan näitä edellä mainittuja eroavaisuuksia tutkimuskysymyksen näkökulmasta, tutkimuksessa ei ole tullut esille sellaisia argumentteja, jotka eivät puoltaisi teknisen kääntäjän mahdollisuutta toimia teknisenä kirjoittajana kielellisten aspektien valossa. Tekniselle kirjoittajalle on hyvin tärkeätä osata arvioida globaalissa viestintäkentässä millä kielellä kohderyhmälle kirjoittaa, ja näin ollen teknisen kääntäjän erinomainen kielitaito on enemmän kuin hyödyllinen työkalu. Kielitaidosta on hyötyä alati kiihtyvätahteisessa työmaailmassa, jossa arvostetaan useamman kuin yhden kielen hallintaa. Myös käytännön dokumentointiprojekti tuki tätä käsitystä, sillä yhä useammin kansainvälisissä yrityksissä pääkielenä on englanti, jolloin vieraskielisen kompetenssin hallinta on oleellista. Kielitaito ei kuitenkaan yksin takaa teknisen kirjoittajan ammattikompetenssia, mutta se toimii tärkeänä tukipilarina ja lähtökohtana teknisiä tekstejä kirjoittaessa.

6.2 Tekstikompetenssi

Jotta kääntäjä onnistuisi työssään, on hänen tunnettava hyvin tekstikonventioita ja erilaisia tekstilajeja. Hänen on huomioitava, ja osattava tunnistaa tekstien kulttuurikeskeinen luonne ja osattava analysoida erilaisia tekstejä. Teknisessä kääntämisessä tämä on erittäin tärkeätä, sillä teknisen kääntäjän on esimerkiksi

käyttöohjetta käännettäessä tiedettävä miten ja millainen käyttöohje kohdekulttuurissa toimii. Vääränlainen käyttöohje voi olla vaarallinen yhdistelmä teknisen laitteen kanssa.

Nykyään myös viestintätöitä keskitetään, mikä aiheuttaa myös käännosten typografisten vaatimusten kasvua. Typografisen peruskompetenssin lisäksi voi olla hyvä kilpailuvaltti osata typografiaa laaja-alaisesti, eli osata muokata tuote julkaisumuotoon.

Tekniselle kirjoittajalle tekstikompetenssi on erittäin tärkeää. Kirjoittajan on ymmärrettävä eri viestintämuotoja osataksaan valita kuhunkin tilanteeseen sopivan dokumentointimallin. Kyse on siis valinnoista erilaisissa viestintätilanteissa. Teknisen kirjoittajan ammatissa korostuu typografisten taitojen ja visuaalisen lukutaidon merkitys. Kuvan ja tekstin tasapaino on edellytys onnistuneelle dokumentille.

Teknisen kääntäjän kyky hallita erilaisia tekstimuotoja ja viestinnän perusmalleja auttaa ja mahdollistaa teknisten dokumenttien kirjoittamista. Pelkkä tekstikompetenssi ei sinänsä vielä riitä, vaan kääntäjän on lisäksi hallittava visuaalisia taitoja ja typografista kompetenssia laaja-alaisesti. Käytännön kokemus ja teoreettisten perusteiden hallinta siivittää teknistä kääntäjää toimimaan teknisen kirjoittajan työkentässä. Myös dokumentointiprojektissa huomattiin, että tekstuaalisten taitojen hallitseminen on tärkeää, jotta sanoma saadaan välitettyä mahdollisimman tehokkaasti käyttäjälle. Kääntäjälle oli hyötyä siitä, että oli aiemmin tutustunut käyttöohjeisiin sekä rakenteellisesti että tekstuaalisella tasolla.

6.3 Aihekompetenssi

On sanomattakin selvää, että aihekompetenssin hallinta tai erikoisalan osaaminen on tärkeä osa onnistunutta käännoistä tai teknistä dokumenttia. On hyvin tärkeää kerätä tietoa siitä tuotteesta, josta dokumentoi tai kääntää. Usein ei riitä pelkästään se, että tietää tuotteesta, vaan sitä on osattava myös käyttää. Kiteytettynä voisi sanoa, että työskentelytavat näiden kahden eri viestintämuodon välillä voivat vaihdella kun etsitään tietoa tuotteesta tai tutustutaan sen käyttöön, mutta peruseriaate on molemmilla sama; saada mahdollisimman kattava käsitys tuotteesta, jotta siitä kirjoittaminen tai kääntäminen olisi mahdollisimman tarkkaa ja virheetöntä.

Kääntämisessä pidetään tärkeänä sitä, että tietää mitä ja mistä etsiä eli hakukompetenssin hallintaa, kun taas tekniseltä kirjoittajalta usein jo valmiiksi odotetaan ammattitaitoa yhdellä tai useammalla erikoisalalla. Tämä vaatimus ei kuitenkaan estä teknistä kääntäjää toimimasta teknisena kirjoittajana, sillä myöskään tekninen kirjoittaja ei voi hallita kaikkia aloja ja aiheita, vaan myös häneltä vaaditaan tiedonhankintataitoja.

Kääntäjän hakukompetenssin hallinta ja hyvä yleistieto auttavat teknisessä kirjoittamisessa. Nykyään kuitenkin tekniseltä kirjoittajalta, aivan kuten kääntäjältä, vaaditaan erittäin nopeata työtahtia, jolloin ei ole paljon aikaa tutustua eri aihealueisiin. Voidaan siis todeta, että teknisen kääntäjän on oltava ainakin teknisesti orientoitunut, jotta hän voisi menestyksellisesti toimia teknisena kirjoittajana. Lisäksi opiskeluaikana olisi hyvä perehtyä muutamaankin erikoisalaan, joka osaltaan helpottaa ja nopeuttaa työelämässä uusiin erikoisaloihin tutustumista. Myös dokumentointiprojektin aikana huomattiin, että aiheen ja tuotteen, eli reklamaatioprosessin ja reklamaatiojärjestelmän perusteellinen hallinta osaltaan varmistaa käytettävyydeltään hyvän dokumentin luomisen ja aihekompetenssi auttaa myös ryhmätyöskentelyssä, sillä aiheen hallinta edesauttaa ns. oikeiden ja oleellisten kysymysten esittämistä asiantuntijoille.

6.3.1 Tekniset taidot ja välinetaidot

Hakukompetenssin ollessa tärkeä osa molemmille ammattiryhmille kuuluvaa aihekompetenssia tai erikoisalan osaamista, on tässä yhteydessä hyvä mainita teknisiltä viestijöiltä vaadittavat tekniset taidot ja välinetaidot.

Välinetaidot ja tekniset taidot ovat osa molempien viestijöiden kompetensseja. Erot tulevat esille niiden käsittelyssä kirjallisuudessa. Tekniselle kirjoittajalle on kirjallisuudessa useita tarkkoja listauksia niistä välineistä, joita hänen odotetaan hallitsevan. Näissäkin on kuitenkin eroja, eikä mitään yleispätevää tai oikeata listaa ole olemassa. Mitä välinettä kukin tekninen kirjoittaja työssään tarvitsee, riippuu työn luonteesta ja sille asetetuista vaatimuksista. Joissakin yrityksissä voidaan olla hyvin perillä kehityksen mukana tuomista vaatimuksista ja täten panostetaan uusimpaan tekniikkaan, jota sitten teknisen kirjoittajan on hallittava. Tietyt tekniset vaatimukset

ovat kuitenkin tärkeä osa teknisen kirjoittajan kompetenssia, ja kuten aiemmista listauksista voidaan huomata, on perusvälineiden hallinta edellytys onnistuneelle viestinnälle. Nämä tarkat listaukset tuovat mielestäni hyvin esille teknisen kirjoittamisen välinekeskittyneen luonteen ja sen pyrkimyksen vastata 2000-luvun haasteisiin. Viestintä on muuttunut yhä enemmän sähköiseksi. Internetin erilaisia viestintäkeinoja (mm. editorit) ja ohjelmistokieliä hallintaa pidetään jo teknisen kirjoittamisen perusedellytyksinä. Dokumentointiprojektissa dokumentoijan aiemmista teknisistä taidoista, tarkemmin sanottuna sähköisen julkaisumuodon tuntemuksesta ja tekstinkäsittelytaidoista voidaan sanoa olleen hyötyä, mutta teknisiä taitoja ei kuitenkaan voida pitää projektin onnistumisen kannalta tärkeimpänä kompetenssina, mutta projektin sujuvan etenemisen kannalta tärkeänä osa-alueena, joka myös nopeutti aiheeseen tutustumista.

Käännöstieteellinen kirjallisuus ei esitä kovinkaan tarkkoja listoja niistä ohjelmistoista, joita kääntäjän oletetaan hallitsevan. Tätä voi tulkita kahdella tavalla. Voi olla, että tietotekniikalle ei ole haluttu antaa liian suurta huomiota, koska kääntäminen on kompleksista, joka sisältää niin monta eri vaihetta ja monen eri alueen hallitsemista. Toisaalta kyse voi olla siitä, että tietotekniikkaa pidetään nykyään hyvin itsestään selvänä osana kaikkea viestintää, ei siis mitenkään erityisenä osana juuri käännöskompetenssia. Myös kääntäminen on kuitenkin muuttunut vuosien saatossa ja tämä näkyy mm. vaatimuksena saattaa käännös julkaistavaan muotoon. Tämä vaatimus korostaa myös kääntämisen teknistä luonnetta, eikä siis teknisten laitteiden ja ohjelmistojen hallitsemisen merkitystä voida sivuuttaa teknisen kääntäjän kompetensseja listatessa. Kääntäjälle asetettu hakukompetenssin vaatimus viestii myös teknisistä- ja välinetaidoista, sillä internetin hakukoneet ja erilaiset sanakirjat ovat tärkeä osa kääntäjän työtä.

Voidaan siis todeta, että tekniikan ja välinetaitojen hallitseminen on osa molempien alojen kompetensseja. Teknisten ohjelmien ja välineiden listaukset eroavat toisistaan, mutta peruseriaate on sama: saavuttaa haluttu lopputulos, jossa tekniikan tunteminen ja kyky käyttää erilaisia välineitä auttaa. Teknisessä kirjoittamisessa se voi tarkoittaa tiettyjen ohjelmistokieliä, editorien, kuvankäsittelyohjelmien hallintaa eli se viittaa tekstin- ja kuvankäsittelyyn, kun taas kääntämisessä tekstinkäsittelytaitoa ja kykyä

käyttää erilaisia hakuohjelmia, sanakirjoja ja rinnakkaistekstejä pidetään tärkeänä. Kiivastahtisuus on myös nostanut käännoismuistiohjelmien suosiota. Eroavaisuudet eivät välttämättä johdu vain ammattien erilaisesta luonteesta vaan myös alojen tutkimuksen painottumisesta eri asioihin. Teknistä kirjoittamista käsittelevä kirjallisuus perustaa listauksensa usein käytännön läheisistä tutkimuksista saamiinsa tuloksiin. Kääntämistä on tutkittu ja pohdittu enemmän teoreettisella tasolla.

6.3.2 Sosiaaliset taidot ja ryhmätyön merkitys

Teknisessä kirjoittamisessa korostetaan ihmissuhde- ja ryhmätyötaitojen hallintaa, kun taas kääntämistä käsittelevässä kirjallisuudessa se on jätetty hämmästyttävästi miltei ilman huomiota. Käännöstieteellisessä kirjallisuudessa kyllä mainitaan henkilölähteet yhtenä tiedonhankintakeinona, mutta sen roolia ei korosteta. On kuitenkin muistettava, että teknisen käännöksen laatu on suoraan riippuvainen siitä, onko yhteistyö toimeksiantajan tai asiantuntijoiden ja kääntäjän välillä onnistunut.

Teknistä kirjoittamista käsittelevässä kirjallisuudessa korostetaan teknisen kirjoittajan osallistuvaa luonnetta ryhmänjäsenenä. Sosiaalisten taitojen avulla voidaan etsiä tietoa ja kartoittaa käyttäjien tarpeita. Kääntäminen on viestinnän erikoisala, joka näkyy myös selvästi alaa käsittelevässä kirjallisuudessa. Ryhmätyötaitoja enemmän painotetaan mm. kielitaitoa ja hakukompetenssia. Sosiaaliset taidot ovat tiiviissä yhteydessä kuitenkin myös hakukompetenssiin, sillä teknisessä kirjoittamisessa ja kääntämisessä henkilölähte voi olla ainoa hyvä keino tutustua tuotteeseen ja saada siitä arvokasta tietoa. Oikeiden kysymysten esittäminen, teknisessä kirjoittamisessa tarkemmin haastattelutaito, mainitaan molempien alojen kirjallisuudessa.

Sosiaalisista taidoista on eniten hyötyä kohderyhmää analysoitaessa. Kohderyhmän kartoittaminen onkin yksi teknisen kirjoittamisen ja teknisen kääntämisen kulmakivistä.

Kääntäjän työtä voidaan usein pitää sooloesityksenä, mutta erityisesti teknisessä kääntämisessä sosiaalisista taidoista on erittäin paljon hyötyä prosessin eri vaiheissa. Sosiaalisuus on piirre, jota opitaan käytännön kautta. Jo sen tärkeyden tiedostaminen auttaa teknistä kääntäjää toimimaan teknisenä kirjoittajana. Sosiaalisten taitojen avulla

dokumentoija sai käyttöohjeprojektin aikana tärkeitä tietoja kohderyhmästä, tuotteesta ja käyttötarkoituksesta. Ryhmätyö oli avainasemassa koko projektin ajan suunnittelusta toteutukseen ja testaukseen.

6.4 Kulttuurikompetenssi

Ymmärrys eri kulttuureja kohtaan liittyy läheisesti molempien ammattiryhmien kompetensseihin. Kohdekulttuurintuntemus on perusedellytys onnistuneelle tekniselle käännökselle tai dokumentille.

Erona tekniseen kirjoittamiseen on kääntämiseen liittyvä vaatimus kahden kulttuurin tuntemisesta. Kääntäjän on tunnettava niin lähtö- kuin kohdekulttuuri, jotta viesti välittyy onnistuneesti. Teknisessä kirjoittamisessa voidaan toimia yhden kulttuurin sisällä, jolloin kohderyhmätietous nousee tärkeämmäksi kuin eri kulttuurien tunteminen. Toki kirjallisuudessa mainitaan, että tekniset dokumentit on yhä useammin luotava englannin kielellä, jolloin eri kielten konventioiden ja kulttuurispesifisten elementtien tunteminen on oleellista. Kulttuuri liittyy siis kielenkäyttöön. Lisäksi kulttuurintuntemus mainitaan teknisen viestinnän kirjallisuudessa yleensä edellä mainittujen sosiaalisten taitojen yhteydessä, eikä sen roolia korosteta samalla tavalla kuin käännöskompetenssin yhteydessä.

Viestintäkentän kansainvälistyminen korostaa kulttuurintuntemusta myös teknisessä kirjoittamisessa, kuten luvussa viisi huomattiin (käyttöohjeen kohderyhmä kansainvälinen). Eri kulttuurin edustajilla voi olla täysin erilainen käsitys tiedon esittämisestä ja sen vastaanottamisesta. Kohderyhmäkartoituksen ollessa yksi teknisen kirjoittamisen kulmakivistä, ei kulttuurikompetenssia voida sivuuttaa. Teknisen kääntäjän kulttuurintuntemus ja rooli kulttuurienvälittäjänä auttaa myös teknisen kirjoittamisen viestintäkentällä.

6.5 Siirtokompetenssi

Kääntämisen spesifistä luonnetta ei voida sivuuttaa. Kaikkien edellä mainittujen kompetenssien hallinta on tärkeitä tekniselle kääntämiselle, mutta siirtokompetenssin

avulla kompetenssit nivoutuvat yhteen käännöskompetenssiksi. Se on mm. käännösstrategioiden, -metodien ja -tekniikoiden hallintaa. Tässä tutkielmassa on siirtokompetenssin sisällä käsitelty myös argumentointi- ja strategista kompetenssia. Kaikki nämä kompetenssit viittaavat kääntäjän vahvaan teoriapohjaan ja tietoon siitä, mitä kääntäminen on. Kääntäjän on osattava perustella käännösratkaisujaan ja tuotava esille oma roolinsa asiantuntijana. Dokumentointiprojektissa strateginen- ja argumentointikompetenssi korostui varsinkin testausvaiheessa, jolloin dokumentoijan piti perustella ratkaisujaan sekä asiantuntijoille että käyttäjille.

Siirtokompetenssi erottaa kääntämisen muista viestinnä aloista, kuten myös teknisestä kirjoittamisesta. Se ei kuitenkaan ole esteenä muulle viestinnälle, päinvastoin siitä voi olla hyötyä. Myös teknisen kirjoittajan on oltava selvillä alalla vallitsevista vaatimuksista, tiedettävä minkä metodin ja strategian missäkin tilanteessa valitsee ja täten osattava perustella ratkaisujaan myös teoriapohjalta.

6.6 Projektin- ja ajanhallintataidot

Teknisen kirjoittajan on hallittava prosessin eri vaiheita ja osattava arvioida kuinka kauan mikäkin projekti kestää. Tarkan aikataulun laadinta ja riskien kartoittaminen ja aikataulussa pysyminen on osa teknisen kirjoittajan ammattikompetenssia. Mikäli työn alla on usea projekti samanaikaisesti, on osattava priorisoida työtehtäviään.

Teknistä kääntämistä käsittelevässä kirjallisuudessa ei korosteta projektin- tai ajanhallintaitoja. Kyse ei varmastikaan ole siitä, etteikö kääntäjältä niitä vaadita, sillä työskenteleehän kääntäjä yksin ja usein hyvinkin tiukan aikarajan puitteissa. Projektin- ja ajanhallintaitoja vaaditaan varmasti jokaiselta viestinnän ammattilaiselta ja näitä kääntäjä voi oppia jo opiskelun aikana. Dokumentointiprojektista saadut kokemukset osoittivat, että projektin- ja ajanhallintaitoja ei ole helppo hallita, mutta niitä on mahdollista oppia käytännön kautta.

6.7 Yhteenveto

Vaikka kirjallisuudessa annetaan eri painoarvoa eri kompetenssien tärkeydelle, toistuvat tietyt kompetenssit sekä teknistä kääntämistä että teknistä kirjoittamista käsittelevissä teoksissa. Kääntämisen erikoisluonne vaatii kääntäjältä lisäksi sellaisia kompetensseja, joita ei tekniseltä kirjoittajalta vaadita, ja taas teknisessä kirjoittamisessa korostetaan enemmän teknisiä taitoja kuin teknisessä kääntämisessä. Nämä kaksi ammattiryhmää eivät kuitenkaan sulje toisiaan pois, vaan kääntämisessä saadut kokemukset edesauttavat myös teknistä kirjoittamista. Molemmat alat ovat viestintää, jossa kaikesta viestintäkokemuksesta on enemmän hyötyä kuin haittaa. Jotta kääntäjä voisi toimia myös teknisenä kirjoittajana, on hänellä perusviestintätaitojen ja erikoisalan tuntemisen lisäksi oltava motivaatiota ja uskallusta tutustua uusiin viestintätekniikoihin ja ymmärrettävä ryhmätyön merkitystä dokumentoinnissa. Kääntäjän kielitaidosta on dokumentoinnissa hyötyä jo nyt ja vielä enenevässä määrin tulevaisuudessa, sillä yhä useampaa dokumentaatiota kirjoitetaan kansainväliselle kohderyhmälle.

Tekniseen kirjoittamiseen liittyvässä alan kirjallisuudessa annetaan paljon painoarvoa empiirisille tutkimuksille. Tässä yhteydessä voitaisiin peräänkuuluttaa empirian merkitystä myös teknisen kääntämisen saralla. Jokaisen spesifisen tiedon tai taidon esilletuominen tuskin on tarpeellista, mutta jonkinlaiset peruslinjat teknisen kääntäjän kompetensseista voitaisiin luoda sekä teorian että käytännön yhteistyöllä. Muutamissa teknistä kääntämistä käsittelevissä teoksissa ollaan jo oikeilla jäljillä ja annetaan hyvää perustietoa teknisen kääntäjän ammattitaidosta, mutta tarvitaan lisää tutkimusta, joka ottaisi huomioon myös alati muuttuvan teknisen viestinnän kentän. Empiiristen tutkimusten lisäksi olisi hyvä huomata, että teknisen kääntämisen erikoisluonne vaatii myös oman teorian, vaikka sitä usein käsitelläänkin yleiskielisen kääntämisen teorian yhteydessä.

Tehokkuus on yksi tämän päivän muotisanoista. Myös viestintää tulisi keskittää tehokkuuden turvaamiseksi, kuitenkin niin, että laadullisista seikoista ei jouduttaisi tinkimään. Tämän tutkielman tutkimuskysymykseen viitaten ja kompetenssivertailun pohjalta voidaan todeta, että näiden kahden eri ammatin, teknisen kääntäjän ja teknisen

kirjoittajan, yhdistäminen tai ainakin tiivis yhteistyö näiden ammattiryhmien välillä olisi jos ei suotavaa, niin ainakin kannattavaa.

LÄHTEET

- Abele, T. 1994. Lean Documentation– Zehn Schritte zur Kostensenkung und Qualitätssteigerung im Bereich Technische Dokumentation. *VDI Berichte* 1114. 91–100.
- Ahlsvad, K.J. 1978. Translating into the translator's non-primary language. Horguelin, P.A. (toim.) *Translating, A Profession. Proceedings of the Eighth World Congress of the International Federation of Translators*. Paris: Federation Internationale des Traducteurs. Ottawa: Conseil des traducteurs et interpretes du Canada. 183–188.
- Alexander, S.M. 1999. Communicator Skills in a Changing World. *IPCC 99, Communication Jazz: Improvising The New International Communication Culture. Proceedings 1999 IEEE International Professional Communication Conference*. New Orleans, Louisiana. September 7–10, 1999. 79–83.
- Alves, F. 1996. Veio-me um 'click' na cabeça: The Theoretical Foundations and the Design of a Psycholinguistically Oriented, Empirical Investigation on German-Portuguese Translation Processes. *Meta*: Vol. 41, Nro 1. 33–44.
- Bachman, L. F. 1990. *Fundamental Considerations in Language Testing*. Oxford: Oxford University Press.
- Ballard, M. 1984. *La Traduction de la théorie — la didactique : études*. Universite de Lille III .
- Beeby, A. 2000. *Investigating translation. Selected Papers from the 4th International Congress on Translation, Barcelona 1998*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- Bell, R.T. 1991. *Translation and translating*. London: Longman.
- Bühler, H. 1994. Übersetzungswissenschaft aus der Sicht der Studierenden, der Lehre, und der Praxis. *Lebende Sprachen*: Vol. 4. 149–152.
- Campbell, S. 1998. *Translation into the second Language*. Harlow: Longman.
- Dancette, J. 1995. *Parcours de Traduction: Étude expérimentale du processus de compréhension*. Presses Universitaires de Lille.
- Englund Dimitrova, B. 2005. *Expertise and Explicitation in the Translation Process*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Feidel, G. 1970. *Technische Texte richtig übersetzen: Ein Ratgeber für die Praxis*. Düsseldorf und Wien: Econ Verlag GmbH.
- Fleischmann, E. 2004. Zum Begriff der translatorischen Kulturkompetenz und dem Problem ihrer Vermittlung. Fleischmann, E., Schmitt, P.A., Wotjak, G.

- Translationskompetenz : Tagungsberichte der LICTRA (Leipzig International Conference on Translation studies) 4.-6.10.2001.* Tübingen: Stauffenburg. 323–342.
- Grice, R.A. 1997. Professional roles: Technical writer. Staples, K. & C. Ornatowski (toim.). *Foundations for Teaching Technical Communication: Theory, Practice, and Program Design.* Greenwich (Conn.): Ablex. 209–220.
- Göpferich, S. 1999. Paralleltexpte. Snell-Hornby, M., Höning, H.G., Kußmaul, P. & P.A. Schmitt (toim.). *Handbuch Translation.* Stauffenburg: Tübingen. 184–186.
- Hann, M. 1992. *The Key to Technical Translation. Concept Specification.* Vol. 1. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- Hansen, G. 1999. Die Rolle der fremdsprachlichen Kompetenz. Snell-Hornby, M., Höning, H.G., Kußmaul, P. & Schmitt, P.A. (toim.). *Handbuch Translation.* Stauffenburg: Tübingen. 341–343.
- Hayhoe, G.F. 1998. *Informing the World, Informing Ourselves: Technical Communicators and the Next Millenium.* Saatavilla pdf-muodossa: <<http://ghayhoe.com/currents98.pdf>>. Luettu 30.11.2004.
- Hoffmann, W. 1990. *Erfolgreich beschreiben - Praxis des Technischen Redakteurs; Organisation, Textgestaltung, Redaktion.* München: MC & D.
- Horn-Helf, B. 1999. *Technisches Übersetzen in Theorie und Praxis. UTB Für Wissenschaft.* Tübingen und Basel: A. Francke Verlag
- Hower, S. 2004. Hokum Writing. *Technical Writing Skills.* <http://hokum.freehomepage.com/Content/TechnicalWriting/Tech_Skills.html>. Luettu 30.11.2004.
- Hurtado, A.A. 1996: La enseñanza de la traducción directa ‘general.’ Objetivos de aprendizaje y metodología. Hurtado, A.A. (toim.) *La enseñanza de la traducción.* Castellón: Universitat Jaume I. 31–55
- Höning, H.G. 1999. Textverstehen und Recherchieren. Snell-Hornby, M., Höning, H.G., Kußmaul, P. & P.A. Schmitt (toim.). *Handbuch Translation.* Stauffenburg: Tübingen. 160–164.
- Itkonen, T. 2002. *Uusi kieliopas.* 2. painos. Helsinki: Tammi.
- Kelletat, A. 1996. *Übersetzerische Kompetenz : Beiträge zur universitären Übersetzer Ausbildung in Deutschland und Skandinavien.* Frankfurt am Main: Lang .
- Kiraly, D.C. 1995. *Pathways to translation. Pedagogy and process.* Kent: Kent state university press.
- Kiraly, D.C. 1997. Think-aloud protocols and the construction of a professional translator self-concept. Danks, J., Shreve, G., Fountain, S., Mcbeath, M. (toim.)

- Cognitive Processes in Translation and Interpreting. *Applied Psychology*: Vol. 3. Thousand Oaks: Sage Publications. 137–160.
- Koller, W. 1979. *Einführung in die Übersetzungswissenschaft*. 4. painos. Heidelberg: Quelle & Meyer.
- Konttinen, E. 1997. Professionaalinen asiantuntijatyö ja sen haasteet myöhäismodernissa. Kirjonen, J., Remes, P., Eteläpelto, A.(toim.). *Muuttuva asiantuntijuus*. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos. 48–62.
- Korpio, M. 2007. ”Kaikki sitä tekevät” - vieraalle kielelle kääntäminen Suomen kääntäjien ja tulkkien liiton asiategistikääntäjien työssä. Tampereen yliopisto, käännöstieteen (saksa) pro gradu -tutkielma. Saatavilla pdf-muodossa: <<http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu01595.pdf>>. Luettu 15.5.2008
- Krings, H. P. 1986. *Was in den Köpfen von Übersetzern vorgeht*. Tübingen: Narr.
- Kussmaul, P. 1999. Kreativität. Snell-Hornby, M., Höning, H.G., Kußmaul, P. & P.A. Schmitt (toim.). *Handbuch Translation*. Stauffenburg: Tübingen. 178–180.
- Kvam, S. 1996. Zur translationslinguistischen Kompetenz im Gefüge der Kompetenz des professionellen Übersetzers. Kellat, A. (toim.). *Übersetzerische Kompetenz: Beiträge zur universitären Übersetzer Ausbildung in Deutschland und Skandinavien*. Frankfurt a.M. jne.: Lang. 121–129.
- Lowe, P. 1987. Revising the ACTFL/ETS Scales for a New Purpose: Rating Skill in Translating. Rose, M.G. (toim.) *Translation Excellence: Assessment, Achievement, Maintenance*. American Translators Association Series. Vol. 1. New York: SUNY Binghamton Press. 53–61.
- Lörscher, W. 1991. *Translation Performance, Translation Process, and Translation Strategies*. Tübingen: Narr.
- Lörscher, W. 1992. Investigating the Translation Process. *Meta*: Vol. 37, Nro 3. 426–439.
- Lörscher, W. 1993. Translation Process Analysis. Gambier, Y. & J. Tommola (toim.) *Translation and Knowledge*. University of Turku.
- Mackenzie, R. 2004. The competencies required by the translator's roles as a professional. Malmkjær, K. (toim.). *Translation in Undergraduate Degree Programmes*. Philadelphia, PA: John Benjamins Publishing Company. 31–38.
- McClelland, D.C. 1973. Testing for 'competence' rather than 'intelligence'. *The American Psychologist*: Vol. 28, Nro 1. Washington: American Psychologist Association. 1–14.
- Neubert, A. 2000. Competence in language, in languages and in translation. Adab, B. & C. Schäffner (toim.). *Developing Translation Competence*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company. 3–19.

- Newmark, P. 1991. *About translation*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Norberg, U. 2003. *Übersetzen mit doppeltem Skopos. Eine empirische Prozess and Produktstudie*. [=Studia Germanica Upsaliensia 42]. Uppsala: Uppsala University.
- Nord, B. 2004. Wer nicht fragt, bleibt dumm- Recherchekompetenz als Teil der Translationskompetenz. Fleischmann, E., Schmitt, P.A., Wotjak, G. *Translationskompetenz : Tagungsberichte der LICTRA (Leipzig International Conference on Translation studies) 4.-6.10.2001*. Tübingen: Stauffenburg. 173–181.
- Nord, C. 1991. *Text Analysis in Translation: theory, methodology, and didactic application of a model for translation-oriented text analysis*. Amsterdam: Rodopi.
- Nord, C. 1999a. Textanalyse: pragmatisch/ funktional. Snell-Hornby, M., Hönl, H.G., Kußmaul, P. & P.A. Schmitt (toim.). *Handbuch Translation*. Stauffenburg: Tübingen. 350–354.
- Nord, C. 1999b. *Translating as a Text-Production Activity*. <<http://www.tinet.org/~apym/symp/nord.html>>. Luettu 30.11.2006.
- Nykänen, O. 2002. *Toimivaa tekstiä: opas tekniikasta kirjoittaville*. Helsinki: Tekniikan akateemisten liitto TEK.
- Orozco M. & A.A Hurtado. 2002. Measuring Translation Competence Acquisition. *Meta*: Vol 47, Nro. 3. 375–402. Saatavilla pdf-muodossa: <<http://www.erudit.org/revue/META/2002/v47/n3/008022ar.pdf>> Luettu 30.1.2005.
- PACTE 2002. *Exploratory Tests in a Study of Translation Competence*. Conference Interpretation and Translation. Saatavilla pdf-muodossa: <http://www.fti.uab.es/pacte/publicacions/web_seul.pdf>. Luettu 15.1.2005.
- PACTE 2003. Building a Translation Competence Model. Alves, F. (toim.). *Triangulating Translation: Perspectives in Process Oriented Research*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company. Saatavilla pdf-muodossa: <http://www.fti.uab.es/pacte/publicacions/web_benjamins_2003.pdf> . Luettu 15.1.2005
- Presas, M. 2000. Bilingual Competence and Translation Competence. Schäffner, C. & B. Adab. *Developing Translation Competence*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company. 19–32.
- Pym, A. 1993. *Epistemological problems in translation and its teaching: a seminar for thinking students*. Calaceit: Caminade.
- Pym, A. 2002. *Redefining translation competence in an electronic age. In defence of a minimalist approach*. Intercultural Studies Group, Universitet Rovira I Virgili Tarragona, Spain. Saatavilla pdf- muodossa: <<http://www.erudit.org/revue/meta/2003/v48/n4/008533ar.pdf>>. Luettu 30.1.2005.

Rainey, K. T. 2001. *Core Competencies for Technical Communicators*. <<http://www.tc-forum.org/topicedu/et10core.htm>>. Luettu 10.1.2007.

Reinke, U. 1996. Der rechnergestützte Übersetzerarbeitsplatz im Wandel. Von isolierten Einzelsystemen zur integrierten „Translator’s Workstation“. Lauer, A., Gerzymisch-Arbogast, H., Haller, J., Steiner, E. (toim.). *Übersetzungswissenschaft im Umbruch. Festschrift für Wolfram Wilss zum 70. Geburtstag*. Tübingen: Narr. 169–185.

Risku, H. 1998. *Translatorische Kompetenz. Kognitive Grundlagen des Übersetzens als Expertentätigkeit*. Tübingen: Stauffenburg.

Risku, H. 2004. Migrating from translation to technical communication and usability. Hansen, G. (toim.) *Claims, changes and challenges in translation studies*. Selected contributions from the EST Congress, Copenhagen. Philadelphia, PA: John Benjamins Publishing Company. 181–195.

Räisänen, A. 1998. Ammatillisen osaamisen arviointi. Räisänen, A. (toim.). *Hallitaanko ammatti? Pätevyyden määrittelyä arvioinnin perusteeksi*. Opetushallitus: Helsinki. 9–20.

Sager, J.C. 1993. *Language Engineering and Translation. Consequences of automation*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.

Sandrini, P. 1993. Die Rolle des Übersetzers im mehrsprachigen Umfeld. Zum Berufsprofil des Übersetzers im multikulturellen Umfeld am Beispiel Südtirols. *Lebende Sprachen: Vol 2*. 54–56.

Schäffner, C & B. Adab (toim.) 2000. *Developing translation competence*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.

Schriver, K. 1997. *Dynamics in Document Design. Creating Texts for Readers*. New York: John Wiley & Sons.

Schmitt, P.A. 1999a. Computereinsatz in der Ausbildung von Übersetzern und Dolmetschern. Snell-Hornby, M., Hönic, H.G., Kußmaul, P. & P.A. Schmitt (toim.). *Handbuch Translation*. Stauffenburg: Tübingen. 348–350.

Schmitt, P.A. 1999b. Technische Arbeitsmittel. Snell-Hornby, M., Hönic, H.G., Kußmaul, P. & P.A. Schmitt (toim.). *Handbuch Translation*. Stauffenburg: Tübingen. 186–199.

Schmitt, P. A. 1999c. Technical Writing und Übersetzen. Snell-Hornby, M., Hönic, H.G., Kußmaul, P. & P.A. Schmitt (toim.). *Handbuch Translation*. Stauffenburg: Tübingen. 154–160.

Schopp, J. 1999. Typographie und Layout. Snell-Hornby, M., Hönic, H.G., Kußmaul, P. & P.A. Schmitt (toim.). *Handbuch Translation*. Stauffenburg: Tübingen. 199–204.

Schopp, J. 2004. Wie viel Typografie braucht die Translatorin? Fleischmann, E., Schmitt, P.A., Wotjak, G. *Translationskompetenz : Tagungsberichte der LICTRA*

(Leipzig International Conference on Translation studies) 4.-6.10.2001. Tübingen: Stauffenburg. 691–703.

Schopp, J. 2005. »Gut zum Druck«? *Typographie und Layout im Übersetzungsprozess*. Tampere : Tampere University Press. Saatavilla pdf-muodossa: <<http://acta.uta.fi/pdf/951-44-6465-6.pdf>>. Luettu 17.5.2008.

SKTL= Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto 2007. *Asiatekstinkääntäjän työ*. <http://www.sktml.net/fi_tyo_asiatekstin.html>. Luettu 12.5.2007.

Snell-Hornby, M. 1992. The Professional Translator of Tomorrow: Language Specialist or All-round Expert? Dollerup, C. & A. Loddegaard (toim.). *Teaching Translation and Interpreting: Training, Talent and Experience*. Amsterdam/ Philadelphia: John Benjamins Publishing Company. 169–185.

Snell-Hornby, M. 1999. Wörterbücher. Snell-Hornby, M., Hönig, H.G., Kußmaul, P.& P.A. Schmitt (toim.). *Handbuch Translation*. Stauffenburg: Tübingen. 181–184.

Stansfield C.W., Scott, M.L. ja Kenyon, D.M. 1992. The Measurement of Translation Ability. *The Modern Language Journal*: Vol. 76, Nro. 4. 455–467.

STD= Suomen tekniset dokumentoijat ry 2006. *Mitä on tekninen viestintä* <<http://www.dokumentoijat.net/tekninenviestinta/tekninenviestinta.php>>. Luettu 4.9.2006.

STD= Suomen tekniset dokumentoijat ry 2007a. *Ammattiprofili*. <<http://www.dokumentoijat.net/ammattiprofili.php>>. Luettu 6.5.2007.

STD= Suomen tekniset dokumentoijat ry 2007b. *Tiedot ja taidot* . <<http://www.dokumentoijat.net/tekninenviestinta/tiedotjataidot.php>>. Luettu 6.5.2007.

Stolze, R. 1992. *Hermeneutisches Übersetzen. Linguistische Kategorien des Verstehens und Formulierens beim Übersetzen*. Tübingen: Narr.

Suojanen, T. 2000. *Technical Communication Research: Dissemination, Reception, Utilization*. Tampereen yliopisto, englannin kielen kääntämisen ja tulkkauksen lisensiaatintutkimus. Saatavilla pdf-muodossa: <<http://tutkielmat.uta.fi/pdf/lisuri00001.pdf>>. Luettu 1.3.2004.

Suojanen, T. 2004. *Käyttöohjeen laatiminen: Suunnittelu, toteutus, testaus*. Kieli- ja käännöstieteiden laitos. Tampereen yliopisto. <<http://www.uta.fi/~trtysu/ohjelaadinta.ppt>>. Luettu 1.3.2004.

Suojanen, T. 2006. *Käyttöohjeen laatiminen: Suunnittelu, toteutus, testaus*. Kieli- ja käännöstieteiden laitos. Tampereen yliopisto. <<http://www.uta.fi/~trtysu/ohjelaadinta.ppt>> Luettu 15.10.2006.

Suojanen, T. 2006. *Tekninen dokumentaatio, käyttöohje, kohderyhmät*. Kieli- ja käännöstieteiden laitos. Tampereen yliopisto. <<http://www.uta.fi/~trtysu/kayttohje.ppt>>. Luettu 15.10.2006.

- Suojanen, T. 2006. *Tekninen viestintä ammattina ja tieteenalana*. Kieli- ja käännöstieteiden laitos. Tampereen yliopisto. <<http://www.uta.fi/~trtysu/ammatti&tiede.ppt>>. Luettu 15.10.2006
- TCeurope 2005. *Professional education and training of Technical Communicators in Europe– Guidelines*. Saatavilla pdf muodossa: <<http://www.tceurope.org/pdf/tecdoc.pdf>>. Luettu 13.9.2005.
- Tirkkonen-Condit, S. 1992. The interaction of World Knowledge and Linguistic Knowledge in the Processes of Translation. A Think-Aloud Protocol Study. Lewandowska- Tomaszczyk, B. (toim.) *Translation and Meaning*. Maastricht: Faculty of Translation and Interpreting. 436.
- Tirkkonen-Condit, S. 1997. Who Verbalizes What: A Linguistic Analysis of TAP Texts. *Target*: Vol. 9, Nro. 1. 69–84.
- Toury, G. 1995. *Descriptive Translation Studies and Beyond*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Vanghelof, E. 2004. *Standards, Certification and Translation Services. Presentation, March 2004*. Munich, Prague, Vienna. Saatavilla ppt-muodossa: <<http://www.jtpunion.org/spip/IMG/ppt/standard.ppt>>. Luettu 16.2.2005.
- Varantola, Krista 1993. Tekninen viestintä ja kääntäjä. *Tiedon ja taidon dialogia*. Helsinki: Kouvolan kääntäjänkoulutuslaitoksen julkaisuja. Sarja A, Nro. 7. 135–146.
- Vehmas-Lehto, I. 2003. Kääntäjän työ. Oittinen, R. ja P. Mäkinen (toim.). *Alussa oli käännös*. 3. painos. Tampere: Tampereen yliopistopaino. 35–49.
- Vilokkinen, N. 2002. *Kääntäjän tiedonhankinta*. Tampereen yliopisto, käännöstieteen (englanti) pro gradu -tutkielma. Saatavilla pdf-muodossa: <<http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu00155.pdf>>. Luettu 12.5.2006.
- Wikipedia. 2006. *Intranet*. <<http://fi.wikipedia.org/wiki/Intranet>>. Luettu 26.10.2006.
- Wilss, W. 1976. Perspectives and Limitations of a Didactic Framework for the Teaching of Translation. Brislin, R.W (toim.) *Translation. Applications and Research*. New York: Gardner Press. 117–137.
- Wilss, W. 1982. *The Science of Translation: problems and methods*. Tübingen: Narr.
- Wilss, W. 1988. *Kognition und Übersetzen. Zur Theorie und Praxis der menschlichen und maschinellen Übersetzung*. Tübingen: Niemeyer.
- Wilss, W. 1989. Towards a Multi-facet Concept of Translation Behavior. *Target*: Vol. 34. 129–149.
- Wilss, W. 1996. *Knowledge and Skills in Translational Behavior*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

Witte, H. 1999. Die Rolle der Kulturkompetenz. Snell-Hornby, M., Höning, H.G., Kußmaul, P. & P.A. Schmitt (toim.). *Handbuch Translation*. Stauffenburg: Tübingen. 345–348.

Deutsche Kurzfassung

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

REKIMIES, JUTTA: Zum technischen Redakteur mit Hilfe von translatorischer Kompetenz?

MAGISTERARBEIT: 76 Seiten
Deutsche Kurzfassung: 17 Seiten
Mai 2008

1 Einleitung

Im Zeitalter der Globalisierung, kann man nicht abstreiten, dass ein guter Beruf auch neue Kompetenzen verlangt. Ziel dieser Arbeit ist zu untersuchen, welche Kompetenzen von einem technischen Übersetzer und technischen Redakteur gefordert werden und ob ein technischer Übersetzer mit Hilfe seiner translatorischen Kompetenzen als technischer Redakteur arbeiten kann. Diese wird sowohl in Theorie als auch in der Praxis untersucht.

Als so genannter Ausgangspunkt der Untersuchung ist die These von Tytti Suojanen, dass es im Sinne der Kompetenzen viele Ähnlichkeiten zwischen den beiden Berufen gibt: "The skills that translators learn during their training seem to provide a similar kind of expertise that is needed in the profession of the technical communicator" (2000, 9). Auch Reinke (1996, 183) unterstützt diese Meinung und schlägt vor, dass es wenigstens Zusammenarbeit zwischen den Berufen geben sollte.

Die Begriffe Kompetenz, technischer Übersetzer und technischer Redakteur und deren Besprechung in der Fachliteratur dienen als theoretischer Bezugsrahmen für die Untersuchung.

1.1 Zur Struktur der Arbeit

Im Folgenden wird eine Definition translatorischer Kompetenz vorgenommen und frühere übersetzungswissenschaftliche Untersuchungen zur translatorischen Kompetenz werden in Kürze vorgestellt (Abschnitt 2). Unter Punkt drei und vier werden translatorische Kompetenzen einerseits und Kompetenzen des technischen Redakteurs

andererseits in der Theorie behandelt. Im Abschnitt fünf wird ein Dokumentationsprojekt vorgestellt. Im Rahmen dieses Projekt wurde eine Bedienungsanleitung für UPM Raflatac gemacht. Die Arbeit schließt mit einer Zusammenfassung (Abschnitt 6).

1.2 Schlüsselbegriffe: Technische Kommunikation, technischer Redakteur und Übersetzer

In dieser Arbeit ist Technische Kommunikation ein Synonym für Technische Dokumentation, die sowohl Technische Redaktion als auch Technisches Übersetzen umfasst. Laut STD (Der finnische Fachverband für Technische Kommunikation, 2006) ist Technische Kommunikation im weitesten Sinne alles, was dem Benutzer beim Umgang mit einem Produkt hilft. Es befasst sich mit Information Design (Planung), Aufbau, Überprüfung und mit der Mitteilung für die Benutzer (STD 2006).

In dieser Arbeit wird unter technischem Redakteur eine Fachperson verstanden, die in enger Zusammenarbeit mit anderen Experten ein Dokument von Anfang an erstellt. Der technische Redakteur arbeitet im Normalfall innerhalb einer Sprache und heute immer häufiger auf Englisch. Der technische Übersetzer arbeitet mit zwei oder mehreren Sprachen. Diese Sprachangelegenheiten sind eine Eigenschaft die das technische Übersetzen vom technischen Schreiben unterscheidet. Bei der Übersetzung hat man immer einen oder mehrere Ausgangstexte, mit dem man umgeht.

1.3 Kompetenz

In der Allgemeinsprache wird Kompetenz als Befähigung mit einer beruflichen Bedeutung verstanden. In der Sprachwissenschaft bezieht der Begriff sich auf Sprachfähigkeit, Sprachkönnen und Sprachgebrauch (Itkonen 2002, 200). Es gibt viele Synonyme für Kompetenz. Oft spricht man von Fachwissen, Qualifikation, Fähigkeit, Befugnis und Befähigung (z.B. Räisänen 1998, 9–20).

In dieser Arbeit bezieht der Begriff Kompetenz sich auf fachgerechte Anwendung bestimmte Fähigkeiten gemäß anliegender Anforderungen. (McCelland 1973, 1–14).

Kompetenz wird als eine „ Kombination aus Fähigkeiten, Fertigkeiten und Wissen verstanden, die sich in einer Handlungssituation zeigen.“ (Resch 1999, 341).

2 Kompetenz in der Translationswissenschaft

2.1 Definition

Es gibt keine einheitliche Definition für translatorische Kompetenz. Schon bei der Benennung dieser Kompetenz entstehen Schwierigkeiten. In der translationswissenschaftlichen Literatur kommt z.B. folgende Bezeichnungen vor: Transferkompetenz (*transfer competence*; Nord 1991, 161), translatorische Kompetenz (*translational competence*; Toury 1995, 250–51), Übersetzerkompetenz (*translator competence* Kiraly 1995, 108), Übersetzungsleistung (*translation performance*; Wilss 1989, 129), Übersetzungsfähigkeit (*translation ability*; Lowe 1987, 57, Pym 1993, 26) und Übersetzungskönnen (*translation skill*; Lowe 1987, 57). Laut Orozco und Hurtado (2002) kann man mit Fug und Recht über *translatorische Kompetenz* sprechen, weil der Begriff Kompetenz eine lange Untersuchungstradition in anderen Wissenschaften besitzt.

2.2 Empirische Forschungen

Empirische Übersetzungsprozessforschungen sind ein relativ neues Phänomen (Beeby 2000, 9–10). Translatorische Kompetenz ist wenig untersucht worden (siehe z.B. PACTE 2002, Dimitrova 2005). Die Kompetenzforschungen basieren auf Kognitiver Psychologie, Psycholinguistik und Experimenteller Psychologie. Für weitere Information über die Kompetenzforschungen, siehe z.B. Tirkkonen-Condit 1992, Dancette 1995, Alves, 1996, Krings 1986, Lörcher 1991, 1992, 1993, Kiraly 1995, Neubert 2000, Bachman 1990 und PACTE-Forschungsteam 2003.

3 Translatorische Kompetenzen des technischen Übersetzers

Die translatorischen Kompetenzen des technischen Übersetzers ist eher selten in der Fachliteratur behandelt worden. Laut Horn-Helf (1999, 101) ist die gemeinsprachliche Übersetzung der Prototyp von Übersetzungstheorie. Die technische Übersetzung unterscheidet sich von der gemeinsprachlichen, sie verlangt eine besondere Arbeitsweise und spezifische Qualitätskriterien. Aus diesem Grund sollte sie getrennt behandelt werden (1999, 103). In diesem Abschnitt werden die translatorischen Kompetenzen mit Hilfe der fünf Teilkompetenzen von Neubert (2000), die in ihrer Gesamtheit translatorische Kompetenz ausmachen, vorgestellt. Zuerst einige Worte zu den Kompetenzmodellen.

3.1 Kompetenzmodelle

Die von Übersetzern erforderten Kompetenzen verändern sich im Laufe der Zeit und es wird zunehmend schwierig, allgemeine Kompetenzen zu definieren (Pym 2002, 2). Eine absolute translatorische Kompetenz kann man weder durch Studium noch durch Erfahrungen garantieren, aber eine enge Beziehung zwischen Theorie und Praxis ist eine Erfordernis für erfolgreiches Übersetzen (Horn-Helf 1999, 298). "---Theorie ohne Praxisbezug ist sinnlos, der Praktiker ohne theoretischen Hintergrund ist hilflos" (Bühler 1994, 152).

Das PACTE-Forschungsteam (2002) versteht die translatorische Kompetenz als ein komplexes System, das aus mehreren Teilkompetenzen besteht. Laut Orozco und Hurtado (2002) empfinden viele Theoretiker dieses Modell als das vielseitigste. Es besteht aus:

- 1) zweisprachiger Teilkompetenz
- 2) außersprachlicher Teilkompetenz
- 3) transfer- bzw. translatorischer Teilkompetenz
- 4) instrumentaler Teilkompetenz
- 5) strategischer Kompetenz

Neubert (2000) beschreibt translatorische Kompetenz als ein komplexes Bündel von Einzelkompetenzen und erstellt ein klares Modell für translatorische Kompetenz. Er

unterscheidet dazu fünf Teilkompetenzen, die in ihrer Gesamtheit die translatorische Kompetenz ausmachen:

- 1) Sprachliche Kompetenz
- 2) Textkompetenz
- 3) Fachliche Kompetenz
- 4) Kulturkompetenz
- 5) Transferkompetenz

3.2 Sprachliche Kompetenz

Die sprachliche Kompetenz umfasst das Wissen über das System der Arbeitssprachen (Lexik, Grammatik, Syntax, Morphologie, Formulierungskompetenz usw.).

Viele Theoretiker (siehe z.B. Neubert 2000, Kvam 1996) halten sprachliche Kompetenz in der Muttersprache und mindestens einer Fremdsprache für eine unerlässliche Voraussetzung für die Tätigkeit des Übersetzers. Oft ist die fremdsprachliche Kompetenz für wichtiger als die muttersprachliche Kompetenz angesehen worden, aber Newmark (1991, 49) betont die muttersprachliche Kompetenz besonders bei technischen Übersetzungen: „The more technical the text, the less important the knowledge of the foreign language; instead, the linguistic skill in the home language comes first.“

In diesem Zusammenhang kann man auch über Schreib- und Lesefähigkeiten sprechen. Der Übersetzer muss in der Lage sein, beide Sprachen so zu beherrschen, dass er auch Texte adaptiv lesen kann. Eine Überarbeitung des Ausgangstextes verlangt Schreibfähigkeiten, d.h. Fähigkeiten den Text in verständlicher Form zu formulieren.

Wenn man technische Dokumente übersetzt, muss man über eine fachsprachliche Kompetenz verfügen (Horn-Helf 1999, 301). Fachsprachliche Kompetenz ermöglicht die Erkennung möglicher Fehler im Ausgangstext. Horn-Helf (1999, 109) spricht über „kritische Distanz“, d.h. Fehlererwartung an Ausgangstexte:

Wer Fehler erwartet, macht damit den wichtigsten Schritt zur Fehlervermeidung. Fehler gibt es immer. Wenn wir aber mit einem Fehler

rechnen, können wir auch Vorkehrungen treffen, um ihn zu erkennen, zu korrigieren oder zu verhindern (Abele 1994, 96).

3.3 Textkompetenz

Textkompetenz beinhaltet das Wissen um die konkrete Anwendung des sprachlichen Systems in Texten, insbesondere Wissen über Texttypen oder -genres und deren Konventionen in den Kulturen der Arbeitssprachen. Laut Campbell (1998, 73) hat der Übersetzer eine gute Textkompetenz, wenn er einen strukturell ganzen Text in einer Schriftsprache schreiben kann.

Besonders bei technischen Übersetzungen muss man kulturspezifische Textsortenmerkmale berücksichtigen. Laut Neubert (2000, 9) stehen die technische Texte stark in Verbindung zur Ausgangskultur. Das zeigt sich z.B. in verschiedenen Schreibweisen und Texttypen. Übersetzer sollten wissen, wie z.B. Bedienungsanleitungen in der Zielkultur aussehen. Man muss auch die Ausgangstexte sowohl in Makro- als auch in Mikroebene analysieren können (Horn-Helf 1999, 158).

Schopp (2004, 693–701) betont typographische Kompetenzen als Teil der translatorischen Kompetenz. Der Übersetzer soll verschieden typographische Elemente erkennen können. Laut Schopp (1999, 203) besteht die typographische Kompetenz aus drei Teilkompetenzen:

- 1) typographische Grundkompetenz (Grundlagen professioneller Textgestaltung)
- 2) erweiterte typographische Grundkompetenz (mediengerechte Gestaltung der Übersetzung)
- 3) kreative Gestaltung des Zieltext-Layouts

3.4 Fachliche Kompetenz

Fachliche Kompetenz bezeichnet eine gewisse Vertrautheit mit dem Ausgangstext und mit der behandelten Materie. Dazu gehören sowohl Allgemeinwissen als auch ggf. erforderliches Spezialwissen. Der Übersetzer sollte das Fach der Übersetzung gut kennen, um eine gelungene Kommunikation zu garantieren (Neubert 2000, 8–9). Das PACTE-Forschungsteam (2003) verwendet den Begriff außersprachliche Teilkompetenz, der sich auf die Fachkompetenz bezieht. Diese Kompetenz wird je nach Übersetzungssituation aktiviert. Laut Feidel (1970, 32) sollte der Übersetzer ein oder zwei Fachgebiete beherrschen. Zudem sollte er über Grundwissen in anderen

Fachgebieten verfügen. Horn-Helf (1999, 300) betont, dass technisches Grundwissen und Fachterminologie schon während der Ausbildung gelernt werden sollten. Dies vereinfacht die spätere Einarbeitung in neue Fachgebiete. Fachwissen ist besonders wichtig bei technischen Übersetzungen. Mit einer guten Übersetzung lassen sich Missverständnisse und Risiken vermeiden. Der technische Übersetzer kann kein Experte in allen Fachgebieten sein. Deshalb muss der Übersetzer wissen, wo und wie man Informationen finden kann. Ein wichtiger Teil der Fachkompetenz ist die Recherchierkompetenz.

3.4.1 Recherchierkompetenz

Nord (2004, 173) beschreibt die Recherchierkompetenz als eine Fähigkeit, situationsrelevante Hilfsmittel zu wählen und diese effektiv anzuwenden. Recherchierkompetenz wird vor und während des Übersetzungsprozesses gebraucht.

3.4.2 Soziale/ Kommunikative Kompetenz

Kommunikation mit Fachleuten während des Übersetzungsprozesses ist von ausschlaggebender Bedeutung. Kiraly schreibt: "When they work as professionals, they can expect to have to deal constantly with translator colleagues and with experts in the various content fields they will work in." (1997, 150). Kommunikative Kompetenz hilft beim Recherchieren von Detailwissen und der Klärung sachlicher Fehler. Zudem ist es sehr wichtig für den Übersetzer, richtige Fragen stellen zu können. Die wichtige Rolle der Kommunikationskompetenz wird oft nicht in der Fachliteratur erwähnt. Horn-Helf (1999, 245) beweist, wie wichtig es für die Übersetzung ist: „Die Kooperation mit ihm (Auftraggeber) ist deshalb so entscheidend, weil die Qualität der technischen Übersetzung davon abhängt, ob die Kommunikation zwischen Übersetzerin und Fachleuten funktioniert.“

3.4.3 Instrumentale Kompetenz

Instrumentale Kompetenz (PACTE 2003) ist ein wichtiger Teil der Fachkompetenz und Recherchierkompetenz. Der Übersetzer sollte in der Lage sein, verschiedene Hilfsmittel anzuwenden. Als Hilfsmittel dienen z.B. Erklärende Wörterbücher, Paralleltexte und Fachleute (Vehmas-Lehto 2003, 42). Technologie spielt eine große Rolle bei der Recherche. Der Übersetzer sucht Informationen mit Hilfe der Internet-Suchdienste, der elektronischen Wörterbücher und Datenbanken. Obwohl die EDV-Fertigkeiten nicht

gern mit translatorischer Kompetenz verknüpft werden, muss man die Bedeutung dieser Fähigkeiten anerkennen (Pym 2002, 13).

Der Übersetzer braucht u.a. folgende Hilfsmittel:

- Textverarbeitungsprogramm (z.B. Microsoft Word)
- Internet-Suchdienst (z.B. Altavista, Google)
- Korpus
- Elektronische Wörterbücher und Terminologiebank (z.B. IATE)
- Datenbank (z.B. TSK:n TEPA termipankki)
- Translation Memory- Daten (z.B. Trados)
- MÜ- Programm (z.B. TranSmart)
- E-Mail
- DTP (Desktop Publishing, für Typographie)

3.5 Kulturkompetenz

„Diese Kompetenz bezieht sich auf das Wissen des Translators über Selbst-, Fremd-, und reflexive Selbstbilder der betreffenden Arbeitskulturen im gegenseitigen Bezug aufeinander und auf die potenziellen Auswirkungen solcher Bilder auf die interkulturelle Situation“ (Witte 1999, 347). Ein Übersetzer ist ein Kulturvermittler (Witte 1999, 345). Kulturkompetenz ist ein wichtiger Teil der translatorischen Kompetenz. Der Übersetzer muss in der Lage sein, zwischen der Kultur des Senders und der des Empfängers zu vermitteln. Laut Varantola (1993, 138) muss man sich auch die Kulturverbindlichkeit technischer Übersetzungen bewusst machen.

3.6 Transferkompetenz

Die Transferkompetenz ist für Neubert die „Königin“ der translatorischen Teilkompetenzen. Sie bündelt alle vorgenannten Kompetenzen in der Fertigkeit, ein adäquates Abbild des Ausgangstextes in der Zielsprache (und -kultur) herzustellen. Dies schließt beispielsweise das Wissen über Übersetzungsstrategien ein. Transferkompetenz trennt die Übersetzung von anderen Kommunikationsfächern. Neubert (2000, 10) schreibt, dass es nicht reicht, dass man etwas über das Übersetzen weiß, sondern man muss auch übersetzen können.

In diesem Zusammenhang kann man auch die Argumentationskompetenz erwähnen (Horn-Helf 199, 299). Sie bedeutet, dass die „Übersetzerin in der Lage sein muss,

übersetzerischen Nicht-Fachleuten (z.B. Richtern und Anwälten) gegenüber ihre Entscheidungen einleuchtend – d.h. theoretisch fundiert – zu begründen“.

Als Ergebnis der Neudefinition der translatorischen Kompetenzen hat das PACTE-Forschungsteam (2003) die Transferkompetenz von der Liste gestrichen. Das Forschungsteam ist der Meinung, dass alle Zweisprachigen eine elementare Transferkompetenz besitzen. Sie sind der Meinung, dass alle anderen Kompetenzen, zumal die strategische Kompetenz, wichtiger sind. Die strategische Kompetenz ist ein (un)bewusste individueller Prozess, der im Translator vorgeht, um die Probleme zu lösen, die beim Übersetzen entstehen können, je nach seinen eigenen Bedürfnissen.

4 Kompetenzen des technischen Redakteurs

In der Literatur der technischen Kommunikation sind die Kompetenzen üblicherweise durch ein bestimmtes Berufsprofil, z.B. technischer Redakteur, definiert worden. Die Kompetenzliste ist sehr konkret und oft auf der Praxisbasierend. Laut Hayhoe (1998) kann man die Kernkompetenzen in Instrumentale-, Kommunikations- und Fachkompetenz einteilen.

4.1 Die Kommunikationskompetenzen

Der Dokumentationsprozess verlangt Grundfertigkeiten in der kommunikativen Kompetenz. Neben Schreib- und kommunikativen Fähigkeiten sollte der technische Redakteur z.B. visuelle Lesefähigkeit, Grammatik, ein oder mehrere Fremdsprachen, grundlegende Kenntnisse der Kommunikationsmodelle und typographische Kompetenzen beherrschen und verschiedene Formen des Layouts und verschiedene Schreibstandards kennen. Er muss auch verstehen, was für eine Wirkung die Kommunikation hat. Der technische Redakteur muss in der Lage sein, eine jeweils für die bestimmte Kommunikationssituation passende Dokumentationsform auszuwählen. Es ist sehr wichtig zu erkennen, wie verschiedene Dokumente gelesen werden.

4.2 Fachkompetenz

Der technische Redakteur muss wissen, *was* und *wie* er schreibt. Das ist eine wichtige Voraussetzung für eine erfolgreiche Kommunikation. Laut Grice (1997, 210) ist die Arbeit eines technischen Redakteurs misslungen, wenn er die Produkte oder Prozesse, worüber er schreibt nicht versteht oder Zielgruppe nicht kennt. Interesse an Technik ist eine wichtige Voraussetzung für den technischen Redakteur. Der technische Redakteur ist eine Fachperson in einem oder mehreren Fachgebieten. Es ist nicht möglich alle Fachgebiete beherrschen zu können, aber in solchen Situationen können Recherchierkompetenz und Interviewfähigkeiten eine große Hilfe sein (Rainey 2001).

4.2.1 Kommunikative Kompetenz

“Succesfull technical writers do not work alone” (Grice 1997, 210). Die Teamarbeit spielt eine wichtige Rolle bei der Erstellung technischer Dokumentationen. Der technische Redakteur sollte seine Arbeit nicht als ‚Solovorstellung‘ sehen, sondern als Teil der Teamarbeit, mit dem Ziel, am Markt erfolgreich zu sein. Der technische

Redakteur sollte eine aktive Rolle bei der Teamarbeit aufweisen; die Teamfähigkeit nutzen in allen Phasen des Dokumentationsprozesses, von der Einarbeitung bis zur Überprüfung. Um wesentliche Informationen zu finden, muss der technische Redakteur richtige Fragen stellen können. Diese erfordert auch soziale Kompetenzen. Teamarbeit oder Recherchieren geht nicht immer ohne Schwierigkeiten (Grice 1997, 212). Es ist sehr wichtig, dass der Redakteur selbst mit dem Produkt umgehen kann und viel Informationen darüber sammelt. Eine Zielgruppenanalyse ist ein Ausgangspunkt für das erfolgreiche Dokumentationsverfahren. Laut Grice (1997, 213) sollte die Analyse schon in einer früheren Phase gemacht werden. Auch hier helfen die Interviewfähigkeiten.

Es sollte nicht vergessen werden, dass auch technische Dokumente kulturgebunden sind. Laut Alexander (1999, 82) ist die interkulturelle Kompetenz eine der wichtigsten Kompetenzen des technischen Redakteurs.

4.2.2 Projekt- und Terminkontrolle

Technische Redakteure werden häufig mit der Durchführung von Projekten konfrontiert. Daher müssen Technische Redakteure ein grundlegendes Verständnis von Projektarbeit haben. Sie müssen Projekte koordinieren, präzise Termin für Projekte ausarbeiten und die Ressourcen kontrollieren und auch mögliche Risiken beherrschen können. (Rainey 2001). Wenn es um mehrere gleichzeitige Prozesse geht, muss der Redakteur in der Lage sein, diese zu priorisieren.

4.3 Instrumentale Kompetenz

Mit instrumentaler Kompetenz ist eine Fähigkeit gemeint, Anforderungen und Anwendungen verschiedener Hilfsmittel situationsbedingt verstehen und danach handeln zu können. Der technische Redakteur sollte wissen, was für eine Auswahl von Hilfsmitteln zur Verfügung steht und muss in der Lage sein, wesentliche Hilfsmittel auszuwählen. Der Umgang mit technischen Geräten und Programmen ist eine Herausforderung. In diesem Zusammenhang stellt Hower (2004) folgende Programme vor:

- Microsoft Word
- Adobe Framemaker
- Adobe Photoshop

- EHelp's Robohelp

Mit technischen Kompetenzen (Hower 2004) sind z.B. folgende Programmiersprachen gemeint:

- SQL
- JAVA
- Visual Basic
- C/C++
- SGML
- HTML

Hayhoe (1998) betont dagegen, dass viel wichtiger als die Beherrschung neuer Programme oder Programmiersprachen, die Grundkenntnis über die üblichen Kommunikationsmittel ist, wie z.B. Microsoft Word.

5 Dokumentationsprojekt der Bedienungsanleitung

In diesem Abschnitt werde ich ein Dokumentationsprojekt, die Erstellung einer Bedienungsanleitung vorstellen. Ich habe die Bedienungsanleitung für UPM Raflatac im Frühling und Sommer 2004 gemacht. Vor dem Projekt hatte ich als Sommerhilfe seit 2000 beim UPM Raflatac (Einkauf, technischer Verkauf) gearbeitet. Dadurch habe ich meine Kenntniss über das Unternehmen und Produkte verbessert.

5.1 Unternehmen und Auftrag

UPM Raflatac ist ein weltweit führender Anbieter von Haftmaterial für selbstklebende Etiketten. Das Unternehmen hat Weltweit 2700 Beschäftigte und Fabriken und Verkaufsbüros in fünf Kontinenten. UPM Raflatac ist Teil von UPM, einem der führenden Weltunternehmen der Holzindustrie. Die Firmensprache ist Englisch.

Der Auftrag umfasste die Gestaltung einer Bedienungsanleitung auf Englisch in einer elektronischen Form (Intranet). Die Bedienungsanleitung dient als eine Einführung für die Anwendung des neuen Reklamationssystems. Mit Hilfe des Systems können alle eingehenden Reklamationen elektronisch weiterverarbeitet werden. Die Zielgruppe besteht aus UPM Raflatac Mitarbeitern Weltweit.

5.2 Design (Planung)

Laut Suojanen (2004) sollte man in der ersten Phase der Dokumentation Informationen über Benutzer, Produkt, Zweck der Anwendung, Anwendungsphasen und Umstände sammeln.

In der Planungsphase habe ich Informationen über das Produkt, d.h. Reklamationssystem mit Hilfe von früher aufgestellten Bedienungsanleitung bekommen. Zudem habe ich durch Interview der Fachleuten wichtige Informationen über den Reklamationsprozess bekommen. Die Fachleuten ist eine Gruppe von Raflatac-Mitarbeitern (*Super Users*), die täglich das Reklamationssystem verwendet und auch anderen Kollegen bei der Systembedienung und mit möglichen Probelemen hilft. In der Praxis haben die Fachleute mir jeden Schritt des Prozesses gelehrt. Meine Systembedienung dauerte zwei Wochen und dadurch habe ich wichtige Informationen über *wie* und *wo* das System bedient wird, erhalten. Eine wichtige Teil von der

Planungsphase war die Zielgruppenanalyse. Die Fachleuten haben mir auch dabei geholfen.

5.3 Implementierung

In dieser Arbeitsphase rückte vor allem die Benutzerfreundlichkeit des Systems in das Zentrum der Betrachtung. Nutzer, d.h. UPM Raflatac Mitarbeiter, sollten anhand einer Anleitung tatsächlich schnell und einfach an die benötigten Informationen kommen. Diese Sicht, wurde mit Hilfe der Fachleute ausgearbeitet.

Den Inhalt habe ich mit Hilfe eines Paralleltexts, der Notizen der Planungsphase und der Erfahrungen der Systembedienung geplant. Ich versuchte folgende inhaltliche Voraussetzungen zu berücksichtigen (Nykänen 2002, 51):

- Logisch und systematisch
- Richtigkeit der Information
- Informationdarstellung, die schnellen Zugriff ermöglicht.
- Verständliche Sprache
- Vorwissen der Benutzer muss berücksichtigt werden.
- Direkte Anrede
- Positiver Nebenton
- Passende Überschriften
- Kurze Sätze
- Zwischentitel
- Erkennbare Links

Mit Hilfe der folgenden Fragen habe ich die letzte Version aufgebaut:

- Die Rolle des bestimmten Benutzers im Prozess?
- Wie das Reklamationssystem benutzt wird und warum? (Was für Informationen ins System eintragen werden und was es für den ganzen Prozess bedeutet?)
- Was ist bei der Eintragung der Information besonders wichtig zu wissen?
- Wie sollte mit möglichen Problemen umgegangen werden?

Im folgenden einige Bilder als Beispiel über die Struktur der Anleitung:

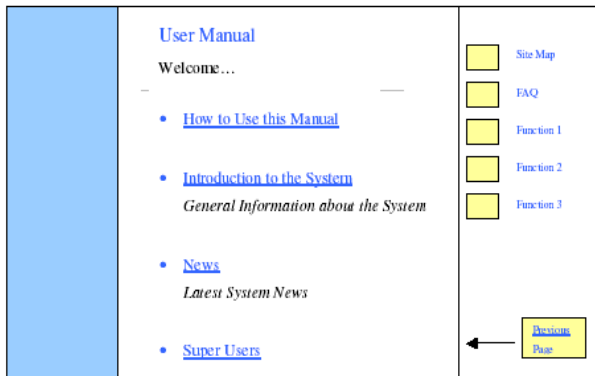


Bild 1: Die Hauptseite besteht aus der generellen Informationen über das Reklamationsystem, aktuellen Meldungen über Systemveränderungen und Kontaktinformationen der Hauptbenutzern (*Super Users*). Aus der Hauptseite kann der Nutzer durch Links in die Nutzerspezifische Seiten ankommen. Jede Funktion (d.h. Verkauf, Produktion usw.) hat ihre funktionspezifische Seiten.

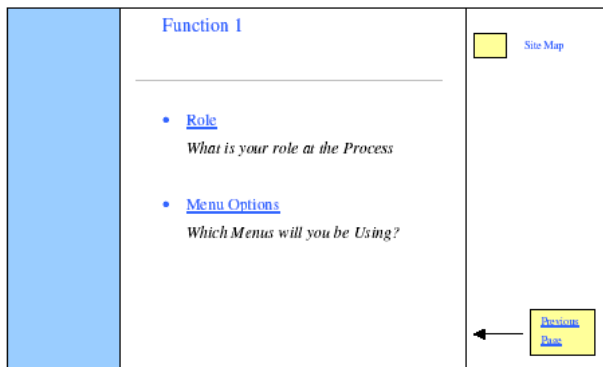


Bild 2: Hier findet man Information über die Rolle des Benutzers und auch eine Einführung in die System Menus.



Bild 3: Hier findet man Information über die Systembedienung. Wie man z.B. ein Reklamation in das System einträgt. Site Map bedient als eine Hilfe, wenn man nicht weiss, wo spezifische Information zu finden ist.

5.4 Überprüfung

In der Überprüfungsphase habe ich ein Teil der Benutzeranleitung in geschützten Intranetseiten publiziert. Danach habe ich die Funktionalität der Anleitung zusammen mit Hauptnutzern (Super Users) überprüft. Mit einer Formularbefragung habe ich eine endgültige Überprüfung während des Sommers 2004 durchgeführt. Diese Formular bestand aus offenen Fragen. Ich habe die Formular per E-Mail sowohl für die Nutzer als auch die Fachleute geschickt. Durch das Feedback wurden wichtige Informationen über die Funktionalität der Anleitung gesammelt.

5.5 Kompetenzen

Während des Projekts spielten die translatorischen Kompetenzen eine große Rolle und ich habe auch bemerkt, dass es sehr wichtig ist sowohl soziale und kommunikative Kompetenzen als auch Projekt- und Terminkontrolle zu beherrschen, damit man viele Informationen über das Produkt bekommt und das Projekt erfolgreich durchführen kann.

6 Schlussfolgerungen

Obwohl in der Literatur verschiedene Kompetenzen betont werden, wiederholen sich bestimmte Kompetenzen sowohl in der Fachliteratur für das technische Schreiben als auch in der Literatur für das technische Übersetzen. Einerseits ist Übersetzen eine Spezialform der Kommunikation, welches auch durch Spezialkompetenzen (z.B. Transfer-, Strategie-, und Argumentationskompetenz) gesehen werden kann. Andererseits werden von technischen Redakteuren Kompetenzen erfordert, die kein wichtiger Teil der translatorischen Kompetenzen sind (z.B. Instrumentale Kompetenzen und Termin- und Projektkontrolle). Diese Fachgebiete oder Kommunikationsberufe schließen einander nicht aus, sondern Übersetzungserfahrungen können nützlich für technische Redakteure sein. Damit der Übersetzer als technischer Redakteur tätig werden kann, muss er neben der Kommunikations- und Fachkompetenz auch motiviert sein, neue Kommunikationsmethoden kennen zu lernen und auch verstehen, dass die Teamarbeit eine große Rolle bei der Dokumentation spielt. Die sprachlichen Fähigkeiten des Übersetzers sind nützlich bei der Dokumentation, weil die Dokumente immer häufiger an globale Zielgruppen adressiert werden. Das Im Abschnitt 6 erstellte Bedienungsanleitungprojekt beweisste, dass ein Übersetzer als ein technischer Redakteur arbeiten kann, wenn er neben den translatorischen Kompetenzen auch sowohl soziale und kommunikative Kompetenze als auch Termin- und Projektkontrolle besitzt. Er sollte auch eine aktive Rolle bei der Teamarbeit aufweisen und wichtige Fragen erstellen zu können.

Das technische Kommunikationsfeld verändert sich ständig und diese sollte auch im Sinne der Kompetenzen berücksichtigt werden. Ein Ergebnis dieser Arbeit ist, dass mehrere empirische Forschungen im Feld Übersetzungswissenschaft nötig sind. Es ist auch wichtig zu bemerken, dass das technische Übersetzen ein Spezialfeld des Übersetzens ist und es sollte nicht zusammen mit der gemeinsprachlichen Forschung behandelt werden.

Die erfolgreiche Kommunikation erfordert Effektivität. Aus dieser Sicht und angesichts der Kompetenzen, wäre eine Zusammenarbeit oder sogar eine Verschmelzung dieser Berufsbilder überlegenswert.