

KÄYTTÖOHJEIDEN KÄYTETTÄVYYS

Käännettyjen käyttöohjeiden heuristinen arviointi

Annastiina Lähdesmäki
Tampereen yliopisto
Kieli- käännös- ja kirjallisuustietei-
den yksikkö
Käännöstiede (saksa)
Pro gradu -tutkielma
Huhtikuu 2015

Tampereen yliopisto

Käännöstiede (saksa)

Kieli- käännös- ja kirjallisuustieteiden yksikkö

ANNASTIINA LÄHDESMÄKI: Käyttöohjeiden käytettävyys: käännettyjen käyttöohjeiden heuristinen arviointi

Pro gradu -tutkielma 64 sivua + saksankielinen lyhennelmä 11 sivua

Huhtikuu 2015

Tässä pro gradu -tutkielmassa tutkitaan käännettyjen käyttöohjeiden käytettävyyttä heuristiikkalistan avulla. Käyttöohjeiden käytettävyys on tärkeä asia, sillä se takaa laitteiden turvallisen ja miellyttävän käytön. Tutkielmassa pyritään selvittämään, miten käytettäviä käännettyjä käyttöohjeita ovat ja onko alun perin saksaksi laadittujen käyttöohjeiden ja saksasta käännettyjen käyttöohjeiden välillä esimerkiksi kulttuuri- tai rakenteellisia eroja. Havaittujen erojen perusteella pyritään selvittämään, ovatko käännetty käyttöohjeet käytettäviä ja onko käytettävyys pysynyt niissä samana kuin alkuperäisohjeissa.

Aineistoon kuuluu yhdeksän saksankielistä käyttöohjetta ja niiden käännökset. Aineiston valikoitumisen kriteerinä oli muun muassa se, että niiden tuli olla alun perin saksankielisiä ja saksasta suomeen käännettyjä. Lisäksi aineistossa on vain kodinkoneiden tai muiden melko pienten laitteiden käyttöohjeita, jotka ovat pituudeltaan lyhyitä ja etupäässä maallikolle tarkoitettuja. Aineistoa tutkitaan heuristiikkalistan avulla. Heuristiikkalistaan kuuluvat muun muassa kulttuurierot ja rakenteelliset erot.

Kvalitatiivinen analyysi toteutettiin vertaamalla käyttöohjeita ja niiden käännöksiä keskenään ja etsimällä niistä heuristiikkalistan piirteitä. Aineistoa analysoidessa selvisi, että käyttöohjeiden käytettävyys on pääpiirteissään hyvää, joitakin pieniä käytettävyysoongelmia lukuun ottamatta. Analyysistä selvisi, että käännetty käyttöohjeet ovat käytettäviä, eikä alkuperäisohjeiden ja käännösten välillä myöskään vallitse suurta eroa käytettävyydessä. Kulttuurierot sekä poistot, lisäykset ja korvaukset ovat piirteitä, joissa on eniten eroja lähde- ja kohdetekstin välillä, mutta niissäkään ei ole juuri vakavia käytettävyysoongelmia.

Avainsanat: käyttöohjeet, käyttöohjeiden kääntäminen, käytettävyys, heuristiikat, saksa, suomi

Sisällysluettelo

1	JOHDANTO	1
1.1	TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT	1
1.2	AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET.....	2
1.3	TUTKIELMAN RAKENNE.....	4
2	KÄYTTÖTEKSTI JA KÄYTTÖOHJE	5
2.1	KÄYTTÖTEKSTI.....	5
2.2	KÄYTTÖOHJE.....	6
2.3	KÄYTTÖOHJEET LAINSÄÄDÄNNÖSSÄ.....	8
2.4	KÄYTTÖOHJE TEKSTILAJINA.....	10
2.5	KÄYTTÖOHJEIDEN KÄÄNTÄMINEN.....	11
3	KÄYTETTÄVYYS	14
3.1	KÄYTETTÄVYYDEN MÄÄRITELMÄ.....	14
3.2	TEKSTIN YMMÄRRETTÄVYYS KÄYTETTÄVYYDEN OSATEKIJÄNÄ.....	16
3.3	KÄYTETTÄVYYDEN ARVIOINTI	16
4	HEURISTIIKAT	18
4.1	HEURISTINEN ARVIOINTI.....	18
4.2	HEURISTIIKKALISTA.....	20
4.2.1	<i>Tekstien rakenteelliset erot</i>	21
4.2.2	<i>Kulttuurierot ja käyttäjän huomioiminen</i>	22
4.2.2.1	Käyttöohjeiden käyttäjälähtöisyys	23
4.2.2.2	Käyttöohjeiden tyypilliset piirteet	25
4.2.3	<i>Poistot, lisäykset ja korvaukset</i>	27
4.2.4	<i>Termien merkityserot</i>	28
4.2.4.1	Termien ekvivalenssi	28
4.2.4.2	Abstraktiotasot.....	29
5	AINEISTON ESITTELY JA TUTKIMUSMENETELMÄ	31
5.1	AINEISTO	31
5.2	TUTKIMUSMENETELMÄ	32
6	ANALYYSI	34
6.1	RAKENTEELLISET EROT.....	34
6.2	KULTTUURIEROT JA KÄYTTÄJÄN PUHUTTELMUODOT	38
6.3	POISTOT, LISÄYKSET JA KORVAUKSET	43

6.4	TERMIEN MERKITYSEROT	49
6.4.1	<i>Vakiintuneet termien nimitykset saksan ja suomen kielissä</i>	49
6.4.2	<i>Termien ja muiden sanojen kääntämistapa käyttöohjeissa</i>	51
6.4.3	<i>Abstraktiosuhteista</i>	52
6.4.4	<i>Termien erilainen käyttö eri ohjeissa</i>	53
7	LOPUKSI	54
7.1	TULOKSET	54
7.2	POHDINTAA	57
LÄHTEET	59
PRIMÄÄRILÄHTEET		59
SEKUNDÄÄRILÄHTEET		60
LAIT JA ASETUKSET		64

DEUTSCHE KURZFASSUNG

1 JOHDANTO

Teknologia kehittyy jatkuvasti ja uusia laitteita, koneita ja järjestelmiä kehitetään yhä enemmän. Uusien laitteiden ja koneiden syntymisen myötä tarvitaan myös käyttöohjeita. Käyttöohjeet ovat perusta tuotteiden turvalliselle käytölle, ja hyvä käyttöohje voi jopa vaikuttaa tuotteen valintaan. Tuotteen ostanut ja sen huonoon käyttöohjeeseen tuskastunut voi jopa palauttaa tuotteen tai jättää sen kokonaan käyttämättä. Tai sitten hän ei ainakaan suosittele tuotetta muille – käyttäjäkokemukset ja käytettävyys ovat yksi tärkeä osa tuotteen suosion kasvua (Kuutti 2003, 15). Varsinkin nykyään sosiaalisen median aikakaudella sekä hyvät että huonot kokemukset tuotteista ja niiden käyttöohjeista saattavat levitä nopeastikin. Tuotteesta pitänyt käyttäjä suosittelee tuotetta muille ihmisille ja näin tuotteen myynti kasvaa. Käyttöohjeiden käytettävyyttä pitäisi arvostaa nykyistä enemmän. Monet ovat joskus ärsyyntyneet vaikeasti ymmärrettävästä tai huonosti laaditusta käyttöohjeesta. On siis tärkeää, että käyttöohje on ymmärrettävä ja miellyttävä käyttää.

1.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Käytettävyys, käyttöohjeet ja heuristiikat valikoituivat tutkimukseni aiheeksi, koska varsinkaan käännettyjen käyttöohjeiden käytettävyyttä ei vielä ole tutkittu kovin paljon ja aihetta voi myös pitää hyvin ajankohtaisena. Käytettävyys itsessään on aihe, josta on jo runsaasti tutkimustuloksia. Valmiiden tuotteiden ja esimerkiksi ohjelmistojen käytettävyyttä kyllä on tutkittu, mutta käännetyt dokumentit ovat saaneet toistaiseksi vain vähän huomiota. Useimmat käytettävyys-tutkimukset tehdään kuitenkin jo valmiiksi luotujen heuristiikkalistojen avulla tai muilla keinoin (esimerkiksi testaajaryhmää käyttämällä). Keskityn tässä tutkielmassa siis pelkkiin teksteihin ja niiden käännöksiin ja siihen, miten käytettäviä dokumentteja ne ovat.

Tämän pro gradu -tutkielman aihe on saksasta suomeen käännettyjen käyttöohjeiden analysointi heuristisen arvioinnin avulla. Heuristiikat ovat periaatteita ja sääntöjä, joiden avulla voidaan arvioida esimerkiksi tuotteiden tai (kuten tässä tutkimuksessa) dokumentaatioiden käytettävyyttä (Suojanen, Koskinen & Tuominen 2012, 98). Heuristinen arviointi suoritetaan tutkielmassa asiantuntija-arviointina, eli toimin itse heuristiikan asiantuntijana. Tutkimus on kvalitatiivinen.

Pro gradu -tutkielman tutkimuskysymyksenä on, millaista nykyisten käyttöohjeiden käytettävyys on? Onko käyttöohjeissa käytettävyysongelmia ja jos on, niin minkälaisia? Entä eroaako käytettävyys alkuperäisten ohjeiden ja käännettyjen ohjeiden välillä? Tutkin näitä asioita vertailemalla alkuperäistekstejä ja käännöksiä toisiinsa. Etsin tiettyjä piirteitä sekä saksankielisistä että suomeksi käännettyistä käyttöohjeista ja arvioin niiden avulla, ovatko käyttöohjeet käytettäviä. Tulosten perusteella pyrin selvittämään vastaukset asettamiini tutkimuskysymyksiin.

Tutkielman aineistoon kuuluu yhdeksän erilaisen laitteen saksankielistä käyttöohjetta ja niiden suomenkieliset käännökset. Arvioin käyttöohjeiden käytettävyyttä kokoamani heuristiikkalistan avulla. Heuristiikkalistaan olen valinnut asiantuntijoiden luomien listojen pohjalta erilaisia osa-alueita, joiden avulla uskon saavani arvioitua käyttöohjeiden käytettävyyttä mahdollisimman monipuolisesti.

1.2 Aikaisemmat tutkimukset

Käytettävyyttä ja käyttöohjeita sekä teknistä viestintää ovat tutkineet useat käännöstieteen asiantuntijat. Tytti Suojanen, Tiina Tuominen ja Kaisa Koskinen julkaisivat vuonna 2012 teoksen *Käyttäjäkeskeinen kääntäminen*, jota myös tässä tutkielmassa käytetään apuna. Teoksessa käsitellään käyttäjälähtöisyyttä ja sitä, miten käytettävyystutkimus liittyy kääntämiseen. Lisäksi teoksessa tarkastellaan myös heuristista arviointia käännöstieteessä.

Suojanen, Koskinen ja Tuominen ovat käännöstieteen käytettävyystutkimuksen edelläkävijöitä Suomessa, sillä edellä mainitun teoksen lisäksi he julkaisivat myös teoksen *User-Centered Translation* (Suojanen ym. 2015), joka perustuu teokseen *Käyttäjäkeskeinen kääntäminen*, mutta aiheeseen on paneuduttu entistä syvemmin. Englanninkielisenä teoksena *User-Centered Translation* (Suojanen ym. 2015) lisäksi tavoittaa muidenkin maiden käännöstieteilijöitä, jolloin käytettävyyden tärkeys toivottavasti huomataan entistä paremmin joka puolella.

Jody Byrne (2010) taas on tutkinut kääntämistä, käytettävyyttä ja teknistä dokumentaatiota teoksessaan *Translation. Usability Strategies for Translating Technical Documentation*. Byrnen teoksessa on useita yhtymäkohtia edellä mainittuun Suojasen ym. (2012) teokseen, mutta siinä

keskitytään käyttäjälähtöisyyttä enemmän esimerkiksi teknisten tekstien kääntämiseen. Byrne (2010) puhuu lisäksi käytettävyyden testauksesta, mutta ei käsittele lainkaan heuristista arviointia. Sen sijaan Byrne (mts.) käsittelee käytettävyyden testausta käyttäjärühmän avulla.

Edellä mainittujen lisäksi myös Radegundis Stolze (esim. 2003, 2009) on tehnyt jonkin verran käyttöteksteihin ja käytettävyyteen liittyviä tutkimuksia, joita tässä pro gradu -tutkielmassa käytetään apuna. Kaikki mainitsemani tutkijat ovat perehtyneet samoihin aiheisiin kuin minä nyt käsillä olevassa tutkielmassa. Käytettävyyden tutkiminen ja tekniikan tekstien kääntäminen muuttuu ja kehittyy jatkuvasti, joten uutta tutkimustietoa varmasti tulee aika ajoin lisää.

Käyttöohjeet ovat Stolzen (2003, 285) mukaan yksi tärkeä käyttötekstien laji, ja niiden tutkimus ja vertailu on erityisen kiinnostavaa siksi, koska sekä käyttötekstejä että erityisesti käyttöohjeita on hyvin paljon. Monet kääntäjät työskentelevät enimmäkseen juuri käyttötekstien parissa. Stolzen (mp.) mukaan käyttötekstit ovat myös usein rakenteeltaan konventionaalistuneita, mutta esimerkiksi kielellisesti niissä voi olla paljonkin eroja.

Tampereen yliopistossa on käytettävyydestä tehty joitakin pro gradu -tutkielmia viime vuosina. Yksi näistä on Anna Harjun pro gradu -tutkielma (2008), jossa otettiin selvää, miten kääntäjä voi vaikuttaa käyttöohjeen käytettävyyteen. Myös vuonna 2006 valmistunut Tiina Niemisen pro gradu -tutkielma liittyy melko läheisesti omaan aiheeseeni. Niemisen (2006) tutkielma eroaa omasta pro gradu -tutkielmastani siten, että Nieminen tutki yhtä käyttöohjetta ja teki siitä tutkimuksen käyttäjärühmän avulla. Nieminen käytti pro gradu -tutkielmassaan heuristiikkalista Jakob Nielsenin (1995) tekemää heuristiikkalista, kun taas tässä tutkielmassa heuristiikkalista on tehty itse eri listoja hyödyntäen. Molemmat edellä mainituista pro gradu -tutkielmista ovat lisäksi jo muutamia vuosia vanhoja, eikä useita omassa tutkielmassani käyttämiäni lähteitä ollut silloin vielä julkaistu. Sonja Hämeenojan pro gradu -tutkielmassa (2011) käsitellään myös hieman samaa aihetta kuin tässä pro gradu -tutkielmassa, sillä siinä tarkastellaan neuleohjeita käyttämällä näkökulmana teknisen dokumentaatioiden laatimisohejeita. Myös Hämeenoja käytti tutkielmassaan apuna heuristista arviointia ja teki heuristiikkalistan itse sen sijaan, että olisi käyttänyt valmiita listoja.

Uusi pro gradu -tutkielma käännostieteeseen liittyvästä käytettävyyden aiheesta on jo tervetullut, sillä varsinkin tekninen viestintä muuttuu nopeasti ajan myötä. Yli viisikin vuotta vanha pro gradu -tutkielma ei välttämättä ole aiheesta riippuen enää aivan ajankohtainen.

1.3 Tutkielman rakenne

Tässä pro gradu -tutkielmassa on seitsemän lukua. Luvut kaksi, kolme ja neljä ovat teorialukuja: luvussa kaksi käsittelen käyttöohjeita yleensä ja sitä, minkälaisia ne ovat tekstilajina sekä kerron tekniikan tekstien kääntämisestä. Kerron myös lyhyesti, miten lainsäädäntö Suomessa ja Saksassa suhtautuu käyttöohjeisiin, sekä minkälaisia määräyksiä tai direktiivejä Euroopan unioni on antanut käyttöohjeista. Luvussa kolme käsittelen käytettävyyttä ja sen osa-alueita sekä ymmärrettävyyttä tärkeänä osana käytettävyyttä. Selvitän kolmannessa luvussa, mitä käytettävyys tarkoittaa ja miten sitä voi tutkia ja arvioida. Luvussa neljä esittelen heuristiikat sekä tutkimuksessa käytettävän heuristiikkalistan. Viidennessä luvussa käyn läpi aineiston ja tutkimusmenetelmät. Kuudennessa luvussa keskityn itse analyysiin ja sen tuloksiin. Seitsemännessä luvussa esitän vielä yhteenvedon tutkimuksesta ja pohdintaa aiheesta ja siitä, voisiko aiheen tutkimusta jatkaa.

2 KÄYTTÖTEKSTI JA KÄYTTÖOHJE

Tässä luvussa käsittelen käyttötekstejä ja käyttöohjeita. Käyttötekstiä ja käyttöohjetta ei saa sekoittaa toisiinsa. Käyttöohjeet ovat yksi, erittäin yleinen käyttötekstien laji (Stolze 2009, 227). Kaikki käyttötekstit eivät siis ole pelkästään käyttöohjeita, vaan käyttöteksteihin kuuluu paljon muitakin tekstejä eri aiheista. Ennen kuin puhutaan käyttöohjeista, on siis syytä ensin määritellä, mikä käyttöteksti oikein on. Seuraavaksi selvitän, mitä ovat käyttöohjeet ja miten ne on otettu huomioon lainsäädännössä. Pohdin myös, millaisia käyttöohjeet ovat tekstilajina ja mitä erityispiirteitä käyttöohjeiden kääntämisessä on.

2.1 Käyttöteksti

Käyttöteksti on tekstilaji, jonka tekstit kuuluvat arkipäivän viestintään. Käyttötekstit tulevat esille toistuvissa, mutta ei välttämättä tiettyyn alaan liittyvissä viestintätilanteissa. Käyttötekstit ovat asiantuntijoiden tekemiä, mutta ne on tarkoitettu pääasiassa maallikoiden käyttöön. Vaikka käyttötekstit on tarkoitettu maallikoiden käyttöön ja arkipäivän viestintään, niissä voi kuitenkin usein olla erikoiskielen elementtejä. Esimerkkejä käyttöteksteistä ovat esimerkiksi leivontareseptit, säätiedotukset, käyttöohjeet ja horoskoopit. Tällaisten tekstien funktio on pragmaattinen, eli niitä voidaan käyttää tai hyödyntää tietyissä tilanteissa. (Stolze 2003, 284.)

Käyttöteksti on muotoiltu lähes aina tietyllä tavalla, jotta maallikoiden olisi helpompi ymmärtää niitä. Stolze (2003, 284) väittää, etteivät käyttötekstit kuitenkaan ole normitettuja, vaan hänen mukaansa niissä olisi paljon erilaisia piirteitä. Stolze (mts. 284–285) toteaa, että esimerkiksi vuokrasopimukset ovat Saksassa rakenteeltaan useimmiten samanlaisia, mutta niissä on paljon kielellisiä eroja. Vuokrasopimusten ohella myös käyttöohjeet ovat myös hyvin usein konventionaalistuneita, eli ne ovat useimmiten tietynlaisia rakenteeltaan. Näin ne voidaan erottaa melko helposti yleensä käyttöohjeiksi. Asiantuntijat ovat myös laatineet listoja hyvän käyttöohjeen piirteistä, kuten Peter A. Schmittin (1998, 201) lista tämän tutkielman luvussa 4.2.1.2. Tässä tutkielmassa pyrin selvittämään, onko käyttöohjeissa kielellisiä eroja kiinnittämällä huomiota muun muassa aineistossani oleviin sanavalintoihin ja termeihin.

Kaikissa käyttöteksteissä informaation täytyy olla yleisesti ymmärrettävässä muodossa ja normien mukaista (Stolze 2009, 215). Stolzen (mts. 216) mielestä käyttötekstit ovat kuitenkin lähinnä kansallisten normien mukaisia. Saksalaisessa käyttötekstissä, esimerkiksi leivontareseptissä, voi siis olla erilaiset normit kuin suomalaisessa käyttötekstissä. Toki yhä lisääntyvä kansainvälinen yhteistyö aiheuttaa sitä, että monien tekstien muotoilujen täytyy olla samanlaisia (Stolze 2009, 216). Stolze tarkoittaa tällä varmasti sitä, että tekstejä kääntäessä pitää välttää ainakin sitä, että käännös voitaisiin tulkita eri tavalla kuin lähdeteksti, että käännöksen lukija saattaisi ymmärtää jotakin eri tavalla kuin lähdetekstin lukija. Käyttöohjeisiin liittyen on myös tehty eurooppalaisia standardeja. Siksi esimerkiksi ympäri maailmaa markkinoitavien kodinkonemerkkien käyttöohjeet ovat todennäköisesti yleensä melko samanlaisia joka kielellä. Se, onko käyttöohjeissa ja niiden käännöksissä sitten eroja, selviää tästä tutkielmasta.

2.2 Käyttöohje

Euroopan integraatitiedotteessa käyttöohjeen määritellään olevan kaikki ne ohjeet, kuvat, kuvatunnukset, kaaviot ja varoitukset, jotka välittävät tietoa tuotteen käyttäjille oikeista ja turvallisista toimintatavoista tuotteen elinjakson aikana (Danska, Herranen & Reunanen 1996, 5). Ohjeet ovat osa tuotetta, sen turvallisuutta sekä tuotevastuuriskien hallintaa (mts. 11). Käyttöohje on siis tärkeä osa esimerkiksi mitä tahansa sähkölaitetta tai kodinkonetta ja ilman sitä tuotetta ei välttämättä osata käyttää oikein.

Käyttöohjeet kuuluvat olennaisena osana tuotteeseen (mm. Suomen Standardisoimisliitto 1998, 2) ja tuotetta hankittaessa ohjeen on aina oltava mukana. Markus Nicklin (2001, 58) mielestä on kuitenkin vaikea rajata aivan tarkalleen, mikä lasketaan käyttöohjeeksi. Nickl (mp.) pohtii teoksessaan, voidaanko myös laitteiden pakkaustekstejä pitää jonkinlaisina ohjeina? Useinhan esimerkiksi kodinkoneiden pakkaus- ja mainosteksteissä jo kerrotaan, mikä laite on kyseessä ja mitä kaikkea sillä voi tehdä. Näkemykseni mukaan kuitenkin pakkaustekstit ovat käyttötekstejä, mutta eivät ohjeita, koska niissä ei varsinaisesti opasteta minkään laitteen käyttöä, korkeintaan annetaan hyvin lyhyt pikaopastus, joka ei kuitenkaan välttämättä takaa tuotteen turvallista käyttöä. Ei ole tarkoitus, että pikaoppaan avulla opittaisiin laitteen käyttö kokonaan, ellei kyseessä sitten ole todella helppokäyttöinen ja yksinkertainen laite.

Ilman käyttöohjetta monia laitteita ei välttämättä osata käyttää oikein. Esimerkiksi monet sähkölaitteet voivat olla jopa hengenvaarallisia väärin käytettyinä. Ja vaikka tuote ei väärin käytettynä hengenvaarallinen olisikaan, saattaa sen toiminnassa ilmetä häiriöitä tai käyttäjä ei välttämättä osaa ilman ohjetta käyttää kaikkia tuotteen ominaisuuksia.

Tämän tutkielman aineistona on enimmäkseen kodinkoneiden käyttöohjeita. Christiane Andersen (2009, 69) väittää, että yksi kodinkoneiden käyttöohjeiden erityispiirteistä on se, että ne eivät toimi ilman itse laitetta. Andersenin (mp.) mielestä ne ohjeistavat aina tietyn kohteen, eli tässä tapauksessa kodinkoneen, käyttöön. Hänen mukaansa kodinkoneiden käyttöohjeita voidaan ymmärtää ainoastaan siten, että itse laite on samanaikaisesti käytettävissä. Käyttöohjeita laadittaessa laitetta pyritään kuvailemaan niin, että sitä voidaan käyttää helposti ja virheettömästi. (Mp.) Helpointa laitteen käytön oppiminen varmasti onkin, jos laite on samalla käyttäjän ulottuvilla. Voisi kuitenkin ajatella, että laitteen käyttö samanaikaisesti ei ole aivan välttämätöntä, jos kyseessä on melko yksinkertainen laite ja jos ohje on laadittu riittävän hyvin.

Kuluttajaviraston sekä Turvallisuus- ja kemikaaliviraston (Tukes) julkaisemassa, tuotteiden käyttöohjeita ja turvallista käyttöä koskevista merkinnöistä kertovassa oppaassa (Kuluttajavirasto ja Turvallisuus- ja kemikaalivirasto e.p. 4) muistutetaan, että tuotteen turvallisen käytön perusta ovat käyttöohjeet. Suurin osa tuotteisiin liittyvistä onnettomuuksista johtuu väärästä käytötavasta, ei vaarallisista tuotteista, kuten voisi olettaa (mp.). Onnettomuuksien syynä voisi olla hyvinkin se, että käyttöohje on kokonaan jätetty lukematta ja luotettu siihen, että tuotetta osataan käyttää ilman ohjeita. Käyttöohjeiden tulee myös vähentää tuotteen vahingoittumisriskiä ja toimintahäiriöitä tai epätäydellistä toimintaa (Suomen Standardisoimisliitto 1998, 2). Käyttöohjeessa pitää vähintäänkin määritellä, mikä tuote on, tunnistaa tuotteen käyttäjätyyppi sekä määritellä tuotteen käyttötarkoitus. Käyttöohjeen tulee sisältää kaikki tarvittava tieto, joka liittyy tuotteen turvalliseen käyttöön, huoltoon ja ylläpitoon. (Mts. 3.)

Käyttöohjeet ovat osa teknistä dokumentointia (mm. Hoffmann 1998, 568; Suojanen ym. 2012, 27). Wernerin ja Heyneen (1987)¹ viitaten Hoffmann (1998, 568) toteaa myös käyttöohjeiden

¹ Werner, Georg-Wilhelm & Heyne, Wolfgang 1987. Bedienungs- und Instandhaltungsanleitungen. Inhalt, Form, Gestaltung. 2. painos. Berlin. (Hoffmann 1998, 574.)

olevan asiakirjoja, joiden tarkoitus on antaa käyttäjälle valmiudet käyttää tuotetta. Käyttöohjeiden avulla muun muassa taataan tuotteiden teknisesti oikea käyttö ja huolto (Hoffmann 1998, 568). Ilman käyttöohjetta tuotetta ei siis välttämättä osata hyödyntää parhaalla mahdollisella tavalla.

Byrne (2010, 52) kirjoittaa, että käyttöohjeet on tarkoitettu henkilöille, joiden täytyy oppia jonkin tuotteen oikeanlainen käyttö. Käyttöohjeen lukijalla ei useinkaan ole ennestään tietoa tuotteen käytöstä. Byrne (mp.) toteaa, että käyttöohjeessa tulisi alussa olla tietoa yleisistä asioista sekä sisältää kaikki tarpeellinen yksityiskohtainen tieto. Käyttöohjeen informaation tulisi siis edetä tärkeimmistä asioista vähemmän tärkeisiin järjestyksessä, mutta kuitenkin niin, että kaikki tärkeä kerrotaan. Salli Kankaanpää ja Aino Piehl (2011, 234) muistuttavat teoksessaan lähestulkoon samasta asiasta: ohjeessa pitää esittää kaikki, mitä lukijan täytyy ottaa huomioon päästäkseen tavoiteltuun tulokseen. Jos ohjeet on tarkoitettu tehtävää ennestään tuntemattomalle ihmiselle, täytyy jokainen vaihe selittää erikseen.

Turvallisuusohjeiden lisäksi käyttöohjeessa on tarkoitus varmistaa, että lukija tietää mitä tehdä, ja miten tehdä se. Siksi käyttöohjeen laatijan on tunnettava dokumentin kohderyhmä ja tiedettävä, mitä kohderyhmä tietää. (Byrne 2010, 52.) Byrne (mp.) on oikeassa sanoessaan, että käyttöohjeen on estettävä tuotteen väärä käyttö. Tuskin kaikkia käyttöohjeita kuitenkaan on tarkoitettu takaaman käyttäjän turvallisuus? Esimerkiksi nappikuulokkeissa tai kellossakin täytyy lain mukaan aina olla mukana käyttöohje, mutta tuskin kellon käyttäjä kuitenkaan on hengenvaarassa, vaikka ei tuotteen käyttöohjetta lukisikaan? Käyttäjä voi tietenkin rikkoa tuotteen tai ei osaa lainkaan käyttää sitä, jos ei lue käyttöohjetta. Ilman turvallisuusriskiäkin käyttöohjeen on siis luonnollisesti aina oltava mukana.

2.3 Käyttöohjeet lainsäädännössä

Käyttöohjeista on säädetty myös useissa laeissa. Tuotteen ja käyttöohjeiden tulee täyttää lainsäädännössä olevat vaatimukset, joista osa perustuu standardeihin ja hyvään turvallisuuskäytäntöön (Danska ym. 1996, 9). Kuluttajaturvallisuuslaissa (2011) vaaditaan, että tuotteen mu-

kana on tarpeelliset tiedot tuotteen turvallisesta käytöstä ja että tiedot on selkeästi ja ymmärrettävästi annettu. Myös Valtioneuvoston asetuksessa (2004) määrätään samaa: tuotteen mukana on annettava kuluttajalle käyttöohjeet.

Käyttöohjeista on lisäksi annettu määräyksiä muun muassa kuluttajansuojalaissa (1978) sekä Laissa eräiden teknisten laitteiden vaatimustenmukaisuudesta (2004) (Kuluttajavirasto ja Turvallisuus- ja kemikaalivirasto e.p. 5). Kuluttajansuojalaissa (1978, 6) määrätään, että kuluttajalla on oikeus saada tuotteen käyttöohjeet suomeksi tai ruotsiksi tuotteen mukana. Jos käyttöohje puuttuu, kuluttajalla on oikeus purkaa kauppa (mp.) Suomessa on lisäksi olemassa vielä tuotevastuulaki, jonka mukaan vahingonkorvausta on suoritettava, mikäli tapahtuu vahinko, ja tuote ei ole ollut niin turvallinen, kuin on ollut odotettavissa. Tuotteen turvallisuutta arvioitaessa otetaan huomioon muun muassa tuotteen käyttöohjeet. (Tuotevastuulaki 1990, 3 §.)

Myös Saksassa käyttöohjeista on määrätty useissa laeissa ja asetuksissa. Näistä yksi tärkeimmistä on ainakin Produktsicherheitsgesetz (Gesetz über die Bereitstellung von Produkten auf dem Markt e.p.). Myös erilaiset standardit säätelevät käyttöohjeita (Nickl 2001, 49). Lisäksi on olemassa muitakin direktiivejä ja säädöksiä laitteesta ja käyttötarkoituksesta riippuen.

Kansallisten säädösten lisäksi Euroopan unionin neuvostossa on huomioitu käyttöohjeet. Neuvoston päätöslauselmassa (Euroopan unionin neuvosto 1998) teknisten kulutustavaroiden käyttöohjeista on muun muassa käyttöohjeita koskevia periaatteita. Näitä periaatteita ovat esimerkiksi käyttöohjeiden käyttökelpoisuuden testaaminen. Päätöslauselman mukaan käyttöohjeet on myös esitettävä loogisessa järjestyksessä niin, että tuotteen käyttö on turvallista ja vaivatonta. (Mp.)

Danska ym. (1996, 19) viittaavat standardin SFS-EN 292-2 kohtaan 5.5.1, jonka mukaan käyttöohjeen tulee antaa tietoa tuotteen

kuljetuksesta, käsittelystä ja varastoinnista,
rakenteesta ja toimintaperiaatteesta,
käyttötarkoituksesta ja -olosuhteista,
kokoontamisesta ja asennuksesta,
käytöstä,
toimintatavoista eri käyttötilanteissa ja vaiheissa,

huolloista ja korjauksista,
turvallisuudesta,
käytöstä poistamisesta.

Lisäksi standardissa annetaan suosituksia muun muassa käyttöohjeen tekstin tyylin ja koon, kielen, kuvituksen ja taulukoiden ja värien käytön osalta (Danska ym. 1996, 19).

Edellä mainittujen lakien ja asetusten perusteella tuotteissa on siis aina oltava käyttöohjeet mukana ja niiden on oltava ymmärrettäviä, selkeitä sekä kuluttajan äidinkielellä. Saksan ja Suomen lait sekä neuvoston päätöslauselma ovat pääpiirteissään samanlaisia. Kaikista voi myös ymmärtää saman viestin: käyttöohjeiden on oltava käytettäviä ja taattava käyttäjän turvallisuus. Käyttöohjeiden tärkeän aseman huomaa siitäkin, että tuskin kovinkaan monen tekstilajin sisällöstä tai olemassaolosta on säädetty laissa.

2.4 Käyttöohje tekstilajina

Käyttöohjeen on tarkoitus auttaa jotakuta tekemään jotain, ei viihdyttää lukijaa (Byrne 2010, 8–9). Siksi käyttöohjeessa käytettävän kielen tulee olla yksinkertaista, selkeää ja ytimekästä (Danska ym. 1996, 9; Byrne 2010, 8–9).

Eri tutkijat luokittelevat ja määrittelevät käyttöohjeen monin eri tavoin. Katharina Reiß ja Hans J. Vermeer (1984, 150) sekä Byrne (2010, 11) luokittelevat käyttöohjeet informatiiviseen tekstilajiin. Suojanen ym. (2012, 31) ovat kuitenkin sitä mieltä, että käyttöohjeita voidaan pitää myös tekstilajina, jossa yhdistyvät operatiivinen ja informatiivinen funktio. Mainittava on myös Göpferichin (1998, 94) tekemä käyttöohjeiden luokittelu ”Mensch/Technikinteraktionsorientierten Texten”. Tällaiset tekstit on tehty lukijan tarvitsemaa informaatiota varten, jotta lukija oppisi esimerkiksi käyttämään tuotetta. Tekstin antama teoreettinen tieto ei näissä teksteissä sinällään ole tärkeää, vaan pelkkä siitä saatava hyöty. (Mp.) Rosemarie Gläserin (1990, 241–249) mielestä taas käyttöohjeelle on tunnusomaista se, että se on ohjeistava teksti.

Andersen (2009, 69–70) korostaa, että käyttöohjeet ovat ohjeistavia tekstejä, jotka täyttävät viestinnällisen funktionsa vain niihin kuuluvien laitteiden kanssa. Kaikki ohjeet eivät siis Andersenin väittämän perusteella ole käyttöohjeita, vai ainoastaan ne, joihin kuuluu mukaan jokin objekti, esimerkiksi kodinkone (mp.). Eikö kaikkiin ohjeisiin kuitenkin kuulu aina jokin objekti, asia, jota ohjeessa opetetaan? Parianou (2010, 251) taas puhuu artikkelissaan instruktiivisista teksteistä. Niitä ovat kaikki tekstit, joiden funktio on välittää tietoa jostakin toiminnasta. Hyvä esimerkki instruktiivisista teksteistä ovat juuri käyttö- ja asennusohjeet. (Mp.)

Stolze (2003, 298–299) toteaa, että tietyissä tekstilajeissa on aina jokin juuri kullekin tekstile luonteenomainen tai tärkeä asia. Jokaisella tekstillä on siis omat ongelmansa, joihin kääntäjän täytyy kiinnittää huomiota kääntäessään tekstiä. Stolze (mp.) on sitä mieltä, että esimerkiksi termien tarkkuus ja johdonmukaisuus on teknisissä asiateksteissä yksi niistä asioista, joihin kiinnitetään eniten huomiota. Ohjeteksteissä tekstin ymmärrettävyys kokonaistekstin tasolla on yksi tärkeimmistä asioista. (mp.). Käyttöohjeille tärkeitä asioita ovat siis ainakin termien ja nimitysten johdonmukainen käyttö sekä selkeät ja lyhyet virkkeet.

Useimmilla tutkijoilla on siis käyttöohjeiden tekstilajiluokittelusta omanlaisensa näkemys, mutta luokittelut ovat lopulta melko samanlaisia. Yhteistä erilaisille teorioille on kuitenkin se, että kaikkien mukaan käyttöohjeet ovat informatiivisia, ohjeistavia tekstejä, jotka asiantuntijat ovat tehneet ja jotka on tarkoitettu informaation välittämiseen käyttäjälle.

2.5 Käyttöohjeiden kääntäminen

Byrne (2010, 51) kertoo Markeliin² viitaten, että käyttöohjeet ovat yksi teknisen viestinnän tavallisimmista teksteistä, ja tekniset kirjoittajat laativat luultavasti kaikista teksteistä eniten juuri käyttöohjeita. Heikki Laurinolli (2015) kertoo, että toisista kielistä käännettyjen käyttötekstien

² Markel M. 2003. *Technical Communication*. Kuudes painos. Bedford/St. Martin's, Boston/New York. (Byrne 2010, 265.)

määrä kasvaa valtavasti. Kuitenkin Laurinollin (mp.) mielestä käännoistyö on nykyään teollisuutta, jossa tuotannon nopeus ja tehokkuus on laatua tärkeämpää. Käytettävyys ei aina siis ole välttämättä niin hyvää, kuin se voisi olla. Lisäksi Laurinollin (mp.) artikkelissa Kaisa Koskisen arvioi, että jopa 70–80 prosenttia suomalaisten lukemista arkipäivän teksteistä on käännoiksiä. Useimmat länsimaiden ihmiset tarvitsevat elämänsä aikana käyttöohjeita, niiltä on luultavasti vaikea välttyä, koska muun muassa erilaisia kodinkoneita ja muita arkipäivän laitteita on niin paljon.

Kääntäjän rooli käyttöohjeiden laatimisessa on nykyisessä globalisoituneessa maailmassa erittäin tärkeä, vaikka sitä eivät useimmat ihmiset tiedostakaan. Harva tuote ja siten käyttöohje on enää suomalainen, joten suurin osa käyttöohjeista on jostakin vieraasta kielestä käännettyjä. Suurin osa esimerkiksi suomalaisista kodinkonevalmistajista teettävät tuotteensa ja käyttöohjeensa ulkomailla. Käyttöohjeitakaan ei siis ole useimmiten kirjoitettu suomeksi, vaan ne on käännetty vieraasta kielestä. Monet käyttöohjeet saattavat myös nykyään olla pelkästään kuvallisia ohjeita (esimerkiksi IKEAn huonekalujen kokoamisohjeet), joiden ansiosta dokumentteja ei tarvitse kääntää ja säästetään siten kustannuksia. Kuvallisilla ohjeilla saatetaan myös paremmin välttyä kulttuurieroilta käyttöohjeissa. Tuskin kuitenkaan esimerkiksi kodinkoneiden käyttöohjeista voi tulla pelkästään kuvallisia. Käyttöohjeiden on pakko sisältää muun muassa turvallisuus- ja kierrätysohjeita joita on varmasti vaikeaa, ellei mahdotonta selittää kuvallisesti ja niin, että ne täyttäisivät lain vaatimukset. Turvallisuus- ja kierrätysohjeet eivät välttämättä myöskään ole yhtenäisiä joka maassa, joten ainakin tällä hetkellä jokaiselle kielelle erikseen käännetyt käyttöohjeet ovat välttämättömiä.

Teknisen kääntämisen tarkoitus on esittää uutta teknistä informaatiota uusille vastaanottajille, ei tuottaa uutta lähdetekstiä. Kuten edellä jo mainittiinkin, tekninen kääntäminen on viestinnällistä palvelua tiettyyn teknisen informaation tarpeeseen. (Byrne 2010, 11.) Käyttöohjeiden kääntäjiä ei saa siis sekoittaa käyttöohjeiden laatijoihin, siis teknisiin kirjoittajiin, jotka käyttöohjeita tekevät.

Käyttöohjeilla ja muilla teknisillä teksteillä on jonkin verran erityispiirteitä, jotka erottavat ne muiden tekstilajien kääntämisestä. Tekniset tekstit ovat utilitaarisia tekstejä eli ne on tarkoitettu hyödynnettäväksi ja palvelemaan melko rajattua tarkoitusta, siis esittämään tietoa kohdekielen lukijoille (Pinchuck 1977, 18.) Ne siis eroavat esimerkiksi kaunokirjallisista teksteistä, joiden tarkoitus on enemmänkin viihdyttää lukijaa kuin tarjota tietoa tai hyötyä lukijalle.

Byrne (2010, 10) muistuttaa teknisen kääntämisen olevan enemmän kuin vain tiedon siirtämistä. Teknisten viestijöiden on varmistettava, että kaikki tarpeellinen tieto on välitetty. Tiedon on myös oltava välitetty niin, että lukijat voivat käyttää sitä helposti, oikealla tavalla ja hyödyllisesti. (Mp.)

Teknisten ohjetekstien informatiivisuus lisääntyy jos teksteissä on esimerkiksi kuvia, piirroksia tai taulukoita. Kuvat, taulukot ja piirrokset ovat semioottisesti yhteydessä itse tekstiin. Teknistä tekstiä käännettäessä tulisi muotoillessa ottaa huomioon kuvan ja tekstin suhde sekä graafisten esitystapojen erot eri kulttuureissa. (Stolze 2003, 290.) Teknistä tekstiä käännettäessä ei Stolzen (mp.) mielestä voi kiinnittää huomiota pelkästään yksittäisiin termeihin, vaan tekstiin kokonaisuutena. Tämähän ei kuitenkaan ole tärkeää pelkästään teknisten tekstien kääntämisessä – varmasti mitä tahansa tekstiä käännettäessä tulee aina kiinnittää huomiota kokonaisuuteen.

Byrne (2010, 61) muistuttaa, että käyttöohjetta käännettäessä tai kirjoitettaessa käyttäjiä täytyy opettaa, sillä pelkkä tiedon esittely ei riitä. Lukijoille, joista tässä tutkielmassa käytän nimitystä käyttäjät, täytyy tarjota pääsy myös yksityiskohtaiseen tietoon dokumentaatioissa. Lukijoita täytyy ohjata perustoiminnoista alkaen ja heille täytyy kertoa, mitä on kullakin hetkellä tehtävä käytön onnistumiseksi. Käyttöohjeen tarkoitus on tarjota käyttäjille tarpeeksi tietoa, jotta he voisivat suorittaa tehtävät mahdollisimman nopeasti ja helposti, epäselvyyden ja vaivannäön ollessa mahdollisimman vähäistä. (Mp.) Byrne (mp.) tarkoittaa siis sitä, että pelkkä laitteen esittely käyttöohjeessa ei riitä, vaan käyttöön on annettava riittävän tarkat ohjeet. Käyttäjien kyky oppia nopeasti käyttämään esimerkiksi tietokoneen ohjelmistoa riippuu siis käyttöohjeen käytettävyydestä. Luvussa kolme määrittelen käytettävyyden ja sen erityispiirteet.

3 KÄYTETTÄVYYS

3.1 Käytettävyyden määritelmä

Käytettävyys tarkoittaa tuotteen soveltumista tarkoitukseensa niin, että tuotetta voidaan käyttää tuloksellisesti, miellyttävästi ja tehokkaasti (Suojanen ym. 2012, 15). Saila Ovaska, Anne Aula ja Päivi Majaranta (2005, 4) korostavat, että käytettävyys on käyttäjä- ja tilannekohtaista, ja käytettävyys on käyttäjän suhteellinen kokemus käytön onnistumisesta. Tuotteen tai dokumentin käytettävyys siis riippuu paljon tuotteen lisäksi myös käyttäjästä. Jos esimerkiksi dokumentaation kohderyhmällä oletetaan olevan jo ennestään jotakin tietoa, mutta dokumentaatiota käyttääkin sellainen henkilö, jolla ei ole dokumentaatiosta mitään käsitystä ennakkoon, ei käytettävyys välttämättä toteudu. Harju (2008, 20) muistuttaa, että tuotedokumentaation käytettävyys on tärkeä asia. Jos käytettävyys on huonoa, tuotetta ei osata hyödyntää niin hyvin, kuin mahdollista (mp.).

Göpferich (1998, 107) painottaa, että eräs teknisen dokumentoijan tärkeimmistä tehtävistä on valmistajan imagon ja tuotteen arvon nostaminen. Yksi tapa nostaa tuotteen arvoa on varmasti sen käytettävyyden parantaminen. Eniten käytettävyyteen vaikuttavat tietysti tekniset dokumentoijat, mutta myös kääntäjällä on jonkin verran mahdollisuuksia vaikuttaa käytettävyyteen (Harju 2008, 66–70). Harju (mts. 20) uskoo myös, että hyvä tekninen viestijä tai kääntäjä voi luoda arvoa yritykselle, mutta myös aiheuttaa jopa pitkäaikaista haittaa valmistajan maineelle, jos hän epäonnistuu työssään. Harju (mp.) uskoo tuotedokumentaation käytettävyyden olevan tärkeää myös siksi, että sen ollessa huonoa tuotetta ei osata hyödyntää parhaalla mahdollisella tavalla.

Käytettävyyteen liittyy siis tietenkin läheisesti myös itse tuotteen tai dokumentin käyttäjä. Käyttäjällä tarkoitetaan henkilöä, joka asentaa, käyttää, säätää, puhdistaa, huoltaa, korjaa, kuljettaa tai hävittää tuotetta (Danska ym. 1996, 5). Suojanen ym. (2012, 27) toteavatkin, että termiin ”käyttäjä” kuuluu olennaisesti vuorovaikutus jonkin laitteen tai järjestelmän kanssa.

Byrne (2010, 95) kertoo käytettävyyden olevan sitä, kuinka tehokkaasti esimerkiksi jonkin tuotteen tarkoitus saavutetaan ja miten helppo sitä on käyttää. Luettavuuden arviointiin kehitetyt menetelmät testaavat kielellisiä ja teknisiä ominaisuuksia tekstin näkökulmasta, kun taas käytettävyys esittelee uuden elementin: käyttäjät. Käytettävyyden arvioinnin avulla arvioidaan

myös kielellisiä ja teknisiä ominaisuuksia, mutta lopputulos arvioidaan käyttäjän näkökulmasta. Sen sijaan, että arvioitaisiin pelkkää tekstin luettavuutta tai tyyliä, käytettävyytutkimuksessa otetaan selville, kuinka vaivattomasti käyttäjät omaksuvat tiedon ja pystyvät käyttämään tuotetta tai ohjelmistoa. (Byrne 2010, 95.)

Suojanen ym. (2012, 10) kirjoittavat, että käytettävyys on ollut jo pitkään osa teknistä viestintää. Heidän mielestään käytettävyyden rooli teknisessä viestinnässä on luonteva, koska teknisen viestijän tuottama dokumentaatio on kiinteä osa järjestelmiä ja laitteita. Nämä laitteet ja järjestelmät pyritään tekemään mahdollisimman käytettäviksi. (Mp.)

Nielsen (1993, 25) erottelee käytettävyyden (usability) ja käyttökelpoisuuden (utility). Nielsen (mp.) muistuttaa käyttökelpoisuuden selviävän vasta käytännön tehtävissä, eikä sitä voi havainnoida käytettävyydestä, toisin kuin käytettävyyttä. Käyttökelpoisuus tarkoittaa sitä, että järjestelmä ja sen toiminnallisuudet ovat sellaisia, että niillä pystytään tekemään tarvittavat asiat (Ovaska ym. 2005, 3). Käytettävyyden Nielsen (1993, 25) määrittelee olevan sitä, kuinka hyvin käyttäjät pystyvät käyttämään näitä edellä mainittuja toiminnallisuuksia. Käytettävyydellä on osatekijät, jotka ovat opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheettömyys ja miellyttävyys. Näitä kaikkia osatekijöitä voidaan havainnoida käytettävyytutkimuksissa. (Mp.) Käytettävyydeltään hyvässä ohjeessa kaikki edellä mainitut osatekijät ovat siis kunnossa, eikä niiden suhteen ole ongelmia.

Itse näkisin käytettävyyden olevan hyvää myös silloin, jos käyttöohje ei herätä erityisempiä ajatuksia. Se on siis toiminut vaivatta ja miellyttävästi tehtävässään ja minä käyttäjänä olen saavuttanut tavoitteeni, eli olen esimerkiksi oppinut käyttämään jotakin kodinkonetta. Jos joihinkin käyttöohjeen kohtiin joutuu kiinnittämään enemmän huomiota tai tuotetta ei osaa käyttöohjeen lukemisenkaan jälkeen käyttää, on käytettävyydessä todennäköisesti jotain vialla. Tietenkin syynä sille, etten opi käyttämään tuotetta voi myös olla se, että kuulun väärään käyttäjäryhmään eikä käyttöohje ole lainkaan tarkoitettu minulle. Näin voisi olla esimerkiksi ammattilaiselle tarkoitettussa asennusohjeessa.

3.2 Tekstin ymmärrettävyys käytettävyyden osatekijänä

Erittäin tärkeä osa käyttöohjetta – ja mitä tahansa muutakin tekstiä – on sen ymmärrettävyys. Mikäli teksti ei ole ymmärrettävä, ei se myöskään ole käytettävä. Teksti, jota ei voi ymmärtää, on tavallaan turha, koska siitä ei ole käyttäjälle mitään hyötyä. Huonosti ymmärrettävät käyttöohjeet voivat ärsyttää ja johtaa huonoihin käyttökokemuksiin (Parianou 2010, 253). Ymmärrettävyys on myös yksi Nielsenin (1993, 25) käytettävyyden osatekijöitä, joihin viittasin edellä.

Erikoiskieltä sisältävissä teksteissä, jotka on tarkoitettu maallikoille tai esimerkiksi tiedotusvälineille, on tekstien ymmärrettävyys erittäin tärkeää. Kääntäjän täytyy tietää, miten esimerkiksi populaaritieteelliset tekstit tai käyttöohjeet muotoillaan kielellisesti kohdekulttuurissa. Kääntäjän täytyy siis ajatella käännöksen vastaanottajaa, ja mitä hän ymmärtää, jotta käännöksestä tulisi ymmärrettävä. (Stolze 2003, 286.)

Ymmärrettävyyteen kuuluvat yksinkertaisuus, jäsentely, sopiva tekstin pituus ja ytimekkyys sekä motivoiva tyyli (Langer, Schulz v. Thun & Tausch 1993, 15). Yksinkertaisuus tarkoittaa muun muassa sanavalintoja ja virkerakenteita. Riittävän lyhyet virkkeet ja oikeat sanavalinnat tekevät tekstistä ymmärrettävän. Jos tekstissä on esimerkiksi vierassanoja, ne tulee selittää. Ymmärrettävä teksti on myös konkreettista ja selkeää. (Mts. 1993, 16.) Tekstin ymmärrettävyyttä tukevat myös esimerkiksi yksinkertainen kieli, looginen tekstin rakenne ja selvä jäsentely, tekstin ytimekkyys ja tekstin tyyli, joka herättää lukijan kiinnostuksen (Stolze 2003, 287).

Tämän pro gradu -tutkielman aihe liittyy vahvasti ymmärrettävyyteen, sillä kun tuote tai dokumentaatio on käytettävä, täytyy sen olla ennen kaikkea ymmärrettävä. Kaikki luvussa 4 esiteltävät heuristiikkalistan osa-alueet liittyvät osaltaan ymmärrettävyyteen.

3.3 Käytettävyyden arviointi

Käytettävyytutkimuksen ytimessä ovat käytettävyyden käsite ja menetelmät, joilla käytettävyyttä voidaan tarkastella (Suojanen ym. 2012, 15–16). Käytettävyyden arviointiin on olemassa useita keinoja, esimerkiksi käyttäjätestausta, haastattelu- tai kyselytutkimusta. Käytettävyydsar-

viointia voidaan tehdä sekä itse tuotteeseen, että dokumentaatioon, eli esimerkiksi käyttöohjeeseen. Käytettävyyden arviointia voidaan myös tehdä useissa eri vaiheissa, esimerkiksi vielä keskeneräiselle tai sitten jo valmiille tuotteelle tai dokumentaatiolle.

Korvenrannan (2005, 111) mukaan asiantuntija-arvioinniksi kutsutaan käytettävyyden arviointimenetelmää, jonka suorittaa asiantuntija tai asiantuntijaryhmä. Asiantuntija-arvioinnit voivat perustua erilaisiin heuristiikkalistoihin, joiden tarkoitus on auttaa arvioijia arvioimaan käyttöliittymää tai tuotetta. Menetelmän heikkous on loppukäyttäjän puuttuminen. (Mp.) Heikkous johtuu luultavasti siitä, että asiantuntijan arvio on vain yhden henkilön arvio (tai pienen joukon, jos käytettävyyttä tutkii asiantuntijaryhmä). Asiantuntijalla on kuitenkin luultavasti yleensä enemmän tietoa tuotteesta tai dokumentista kuin tavallisella tuotteen ostajalla, joka ei ole perehtynyt tuotteeseen tai dokumenttiin asiantuntijan näkökulmasta.

Tiivistetysti käytettävyydellä tarkoitetaan siis jonkin tuotteen dokumentin tehokasta, vaivatonta ja käyttäjälleen miellyttävää käyttöä, joka johtaa tuotteen tai dokumentin oikeanlaiseen hyödyntämiseen. Käytettävyyden arviointiin on olemassa monia eri keinoja, joista yhdestä kerron seuraavassa luvussa.

4 HEURISTIIKAT

4.1 Heuristinen arviointi

Usein käytettävyyden arvioinnissa käytetään työkaluna heuristiikkaa. Heuristiikat ovat joukko periaatteita ja sääntöjä, jotka voidaan luetteloida tarkistuslistaksi. Heuristisen arvioinnin avulla saadaan esiin käytettävyysoongelmia. (Suojanen ym. 2012, 98.) Heuristista arviointia kutsutaan myös asiantuntija-arvioinniksi ja sen suorittaa yleensä asiantuntija tai asiantuntijaryhmä muun muassa erilaisten käytettävyyisperiaatteiden, sääntöjen ja listojen avulla (Korvenranta 2005, 111; Suojanen ym. 2012, 98). Tässä tutkielmassa ei kuitenkaan ole asiantuntijaryhmää arvioimassa käytettävyyttä, vaan toimin itse asiantuntijana.

Yksi tunnettu heuristiseen arviointiin kehitetty apuväline on Jakob Nielsenin (1995) kehittämä lista käytettävyyisperiaatteista:

Visibility of system status

Match between system and the real world

User control and freedom

Consistency and standards

Error prevention

Recognition rather than recall

Flexibility and efficiency of use

Aesthetic and minimalist design

Help users recognize, diagnose, and recover from errors

Help and documentation

Nielsenin laatima lista on tarkoitettu lähinnä tuotteelle tai käyttöliittymälle, ei niinkään dokumentaatiolle (Kuutti 2003, 49). Siinä korostetaan esimerkiksi käyttäjälähtöistä vuorovaikutusta sekä selkeyttä ja tehokkuutta. Listassa kuitenkin huomioidaan dokumentaation olemassa olo, vaikkakin vain yhdessä kohdassa: viimeisen kohdan mukaan käyttöliittymässä tulee olla kunnollinen dokumentaatio tai apu käyttöliittymän käyttöön. Nielsenin listaa on kritisoitu, koska se ei sovi kaikenlaisten tuotteiden arviointiin (Korvenranta 2005, 111). Se ei siis myöskään sovi kovin hyvin käyttöohjeen arviointiin, kuten jo edellä mainittiinkin. Siksi en sellaisenaan käytä

tutkielmassani Nielsenin listaa apuna. Pelkän Nielsenin listan käyttäminen tai sen liika hyödyntäminen ei toisi tähän tutkielmaan enää mitään uutta. Nokiolla dokumentoinnin parissa työskentelevä Vesa Purho on tutkinut paljon käytettävyyttä ja tehnyt Nielsenin listan pohjalta paremmin dokumentaation arviointiin sopivan heuristiikkalistan (Purho 2000). Lista siis keskittyy dokumentaatioon ja siinä on huomioitu hyvin käyttäjä ja käytettävyys:

Dokumentaatio vastaa todellisuutta: kieli ja käsitteet ovat käyttäjälle tuttuja ja teksti etenee loogisesti.

Dokumentaatio vastaa tuotetta: tekstissä käytetyt termit ovat samoja kuin käyttöliittymässä tai tuotteessa.

Dokumentaatio on tarkoituksenmukaista: jos tuotteen dokumentaatio muodostuu useista dokumenttityypeistä (esim. asennusopas ja käyttöopas), kullakin dokumentilla on oltava selkeä käyttötarkoitus ja ne on julkaistava tarkoituksenmukaisessa mediassa.

Dokumentaatio tukee erilaisia käyttäjiä.

Dokumentaation sisältö rakenne on toimiva: tieto on nopeasti löydettävissä ja helposti ymmärrettävissä, mikä edellyttää esimerkiksi imperatiivin, aktiivin ja suoran puhuttelun käyttöä.

Dokumentaatio tukee erilaisia tiedonhakupajoja: eri käyttäjät etsivät tietoa eri tavoin, mikä on otettava huomioon dokumentin rakenteessa, jäsentelyssä ja tekstin sommittelussa.

Dokumentaatio on tehtäväkeskeistä: tieto esitetään käyttäjän tehtävien mukaan, eikä tuotetta kuvailemalla.

Dokumentaatio opastaa ongelmatilanteissa.

Dokumentaatio on johdonmukaista ja noudattaa standardeja (esimerkiksi termien osalta).

Dokumentaatiolla on lukuohje: kun kyse on laajasta dokumentaatiosta, käyttäjää on ohjeistettava myös dokumentaation käytössä. (Suojanen ym. 2012, 102.)

Suojanen ym. (2012, 102) muistuttavat, että dokumentaation käytettävyyden tutkimiseen kehitetyt heuristiikat, kuten edellä mainittu Purhon lista, arvioivat tuotteen tai dokumentaation käytettävyyttä siitä näkökulmasta, miten käyttäjä pystyy saavuttamaan tavoitteensa. Purhon lista siis eroaa melko suuresti edellä olevasta Nielsenin luettelosta, jossa ei kiinnitetty paljoakaan huomiota dokumentaatioon.

Monet heuristiikkalistan on siis suunniteltu tuotteen tai sovelluksen arviointia varten. Purhon luettelo on kuitenkin suunniteltu dokumentoinnin arviointiin, joten se sopii siksi erityisen hyvin käyttöohjeiden ja käännosten arviointiin. Käännoستieteessä heuristista arviointia tehdään luonnollisesti aina tekstille. Suojanen ym. (2012, 109) huomauttavat, että heuristiikka on sanana

lähes tuntematon käänkösalalla, mutta silti suurimpaan osaan käännöshankkeista sisältyy aina heuristista laadunarviointia. Suojanen ym. (mp.) ovat toisaalta hieman väärässä siinä, että heuristiikka olisi käännösalalla tuntematon: siitä on kyllä tehty tutkimuksia, mutta tutkimus on enimmäkseen saksankielistä. Tutkijat, jotka eivät osaa saksaa, eivät siis välttämättä ole löytäneet Saksassa tehtyjä tutkimuksia. Kääntäjähän on myös aina kiinnitettävä huomiota esimerkiksi ymmärrettävyyteen ja termien vastaavuuteen tarkistaessaan tekemäänsä käännöstä. Asiasta ei vain välttämättä puhuta heuristisena arviointina käännösalalla.

Heuristisen arvioinnin lopputuloksena on lista käytettävyydspuutteista ja arvioinnin aikana havaituista ongelmista (Kuutti 2003, 49). Ongelman vakavuusasteen voi myös määritellä, esimerkiksi Nielsen on tehnyt ongelmien arvioimista varten asteikon, jossa on viisi kohtaa. Asteikon alimmalle tasolle luokiteltava asia ei ole käytettävyydsongelma lainkaan. Ylimmäksi luokiteltava asia taas on katastrofaalinen käytettävyydsongelma, joka on ehdottomasti korjattava. Asteikon muut kohdat ovat näiden väliltä. (Suojanen ym. 2012, 101.)

Tässä tutkielmassa olen luonut Nielsenin ja Purhon listojen sekä aiheeseen liittyvän teoriakirjallisuuden pohjalta oman heuristiikkalistani. Tein neljän osa-alueen heuristiikkalistani, jonka perusteella pyrin selvittämään käyttöohjeiden käytettävyyttä. Seuraavassa luvussa esittelen heuristiikkalistani osa-alueet.

4.2 Heuristiikkalista

Heuristiikkalistani koostuu neljästä erilaisesta piirteestä, joiden avulla tutkin käyttöohjeiden käytettävyyttä: kulttuurierot, rakenne-erot, poistot, lisäykset ja korvaukset sekä termit. Olen pyrkinyt valitsemaan listaan osa-alueita mahdollisimman monipuolisesti, jotta sen avulla voisi tutkia käytettävyyttä kattavasti.

4.2.1 Tekstien rakenteelliset erot

Fischbachiin (1998)³ viitaten Byrne (2010, 4) toteaa, että kääntäjien täytyy tuottaa tekstiä, joka on identtistä alkuperäisen, teknisten kirjoittajien tekemän tekstin kanssa. Danska ym. (1996, 9) korostavat, että ohjeiden tulee olla yksinkertaisia, lyhyitä ja selkeitä. Danska ym. (mp.) viittaavat kyllä tekstissään enemmän käyttöohjeen laatimiseen – käännettäessä tekstin yksinkertaisuuteen, lyhyyteen ja selkeyteen ei välttämättä voi enää paljon vaikuttaa, muuta kuin kiinnittämällä tietenkin mahdollisimman paljon huomiota käytettävyyteen ja huomioimalla muun muassa näitä heuristiikkalistassani olevia piirteitä.

Käyttöohjeen selkeys ja yksinkertaisuus ovat asioita, joilla on varmasti vaikutusta käytettävyyteen. Käyttöohjeen rakenteella on tärkeä asema, koska se vaikuttaa paljon ohjeen käytön vaikeuteen. Kuten Byrne (2010, 78) toteaa, hyvässä käyttöohjeessa on juuri se tieto, mitä käyttäjä tarvitsee ja juuri oikeassa kohdassa. Käyttöohjeen rakenteen näkee myös heti ohjetta selatessa. Jos käyttöohjeen rakenne on huono lukijan kannalta, se voi vaikeuttaa ymmärrettävyyttä ja selkeyttä, sekä käytön miellyttävyyttä. Lisäksi myös lainsäädännössä annetaan ohjeita muun muassa käyttöohjeiden selkeydestä, kuten jo luvussa 2.3 kerroin. Esimerkiksi kuluttajaturvallisuuslaissa (2011) vaaditaan, että tuotteen tietojen on oltava selkeästi ja ymmärrettävästi annettu.

Byrne (2010, 18) toteaa, että jos lähdeteksti on huonosti muotoiltu, kääntäjän täytyy joko muotoilla teksti uudelleen, muokata sitä tai esittää informaatio lukijan kannalta parhaalla mahdollisella tavalla. Schmitt (1998, 210) toisaalta kirjoittaa, että käyttöohjeiden makrorakenne pysyy yleensä käännettäessä muuttumattomana. Schmittin (mp.) mielestä monien tuotteiden käyttöohjeita voidaan kuitenkin käännettäessä parantaa, mutta muutokset riippuvat yleensä asiakkaasta ja siitä, kuinka paljon aikaa käännöksen tekemiseen on. Schmittin näkemys tästä on ehkä tietyllä tavalla realistisempi kuin Byrnen. Olisi tietenkin ihanteellista, jos käännökseen voisi aina muotoilla tekstin uudelleen ja parannella sitä. Tuskin siihen kuitenkaan käytännössä on

³ Fischbach H. 1998. Guest Editor's Preface. Teoksessa: Translation and Medicine, American Translators Association Series. Vol X, 1-12.2. (Byrne 2010, 261.)

mahdollisuutta, jos aikaa kääntämiselle ei ole kovin paljon. Kääntäjän etiikka ei myöskään välttämättä salli muuttaa tai parannella tekstiä. Kääntäjähän ei kuitenkaan ole tekstin luoja, vaan sen välittäjä. Lisäksi käännösmuistiohjelmalla käännettäessä kääntäjälle yleensä maksetaan ai-noastaan käännetyn sanamäärän perusteella, jolloin tekstin ylimääräinen muokkaaminen välttämättä ole mahdollista tai järkevää. Toisaalta kääntäjän etiikan pitäisi edellyttää, että kääntäjä pyrkii työssään mahdollisimman hyvään lopputulokseen.

Yksi heuristisen arviointilistani osa on siis käyttöohjeiden rakenne-erojen tutkiminen. Vertailen käyttöohjeiden käännöksiä ja alkuperäistekstejä ja otan selvää, onko tekstien rakenteissa jonkinlaisia eroja, esimerkiksi käyttöohjeen pituuden, asioiden esittämisjärjestyksen tai kuvien suhteen. Esimerkiksi tutkielman aineistona olevasta AEG:n ((a) e.p.) stereoradion ohjeesta näkee heti, että lähdetekstin ja käännöksen rakenne ei ole läheskään samanlainen: käyttöohjeiden rakenne eroaa jo kansilehdeltä lähtien ja läpi koko käännöksen on useita eroja.

Myös kuvien paikka tekstissä on rakenteen kannalta tärkeä asia. Kuvat eivät saa olla erillään niihin viittaavasta tekstistä. (Suomen Standardisoimisliitto 1998, 8) Jos kuvaillaan toimintavaiheita, tekstin ja kuvien tulee olla rinnakkain (mp.) Tarkastelen analyysissä tätäkin seikkaa hie-man, koska se vaikuttaa myös osaltaan tekstin käytettävyyteen.

4.2.2 Kulttuurierot ja käyttäjän huomioiminen

Kääntäjän täytyy tuntea lähde- ja kohdekulttuuri (Reiß ja Vermeer 1984, 26; Stolze 1994, 159). Reißin ja Vermeerin (1984, 33) mukaan käännös on ”kultureller Transfer”, mikä tarkoittaa, että ekvivalenssin tulee säilyä käännöksessä. Ekvivalenssi tekee esimerkiksi kulttuurisista ilmiöistä samanarvoisia käännökseen (mp.)

Kulttuurierojen huomioon ottaminen käyttöohjeiden käännöksissä on tärkeä asia, koska käyttöohjeen tulee olla käyttäjälle mahdollisimman ymmärrettävä ja helposti käytettävä. Käyttöohjeissa vieraan kulttuurin tulisi näkyä mahdollisimman vähän. Tämä johtuu siitä – kuten mainitsin jo aiemmin – että käyttöohjeen on tarkoitus auttaa jotakuta tekemään jotain, ei viihdyttää lukijaa (Byrne 2010, 8–9). Lähdekulttuurin piirteitä on käyttötekstissä turha tuoda esille, koska

ne eivät auta käyttäjää laitteen käytön oppimisessa. Käytettävyyttä ja esimerkiksi turvallisuusasiat saatetaan myös nähdä eri maissa hieman eri tavoin. Siksi käännöksen on aina vastattava kohdekulttuuria.

Jos käyttöohjeiden suomenkielisissä käännöksissä esimerkiksi teititeltäisiin käyttäjää samalla tavalla kuin saksankielisissä lähdeteksteissä, voitaisiin olettaa, että kääntäjä on käyttänyt vieraannuttavaa käännösstrategiaa, koska teitittely on Saksassa vielä yleisesti ohjeissa käytössä oleva piirre, mutta Suomessa tapa on jo jäänyt pois. Vieraannuttaminenhan tarkoittaa käännösstrategiaa, jossa vieras aines jätetään käännökseen (Leppihalme 2007, 372–373). Kun tarkastelee erilaisia käyttötekstejä, huomaa, että ne on kuitenkin tapana yleensä kotouttaa, eli muuttaa teksti kohdekulttuurille sopivaksi.

Harjun (2008, 9) mielestä käyttöohjeiden kulttuurisidonnaisia asioita voivat olla esimerkiksi kierrätysohjeet, sähköasennuksia koskevat merkinnät tai kuvitus. Suojanen ym. (2012, 41) kirjoittavat myös, että kulttuurieroja tasoittamaan voidaan joutua tekemään poistoja, lisäyksiä, korvauksia tai rakenteen muutoksia. Näistä kerron kuitenkin omassa luvussaan erikseen.

4.2.2.1 Käyttöohjeiden käyttäjälähtöisyys

Käyttöohjeiden kulttuuriin piirteisiin kuuluu tärkeänä osana myös käyttäjälähtöisyys, esimerkiksi se, miten käyttäjä otetaan ohjeissa huomioon ja miten häntä puhutellaan. Suojanen ym. (2012, 8) toteavat, että käyttäjälähtöisyys on yleistermi kuvaamaan asennoitumista, jossa ensisijaisena huomion kohteena on tekstin vastaanottaja. Käyttäjälähtöisyys liittyy läheisesti kysymykseen, tuleeko käännöksen olla sujuva, luonteva ja helposti ymmärrettävä tai kohdekielen ilmaisun rajoja venyttävä ja vieraita elementtejä esittelevä, eli siis tuleeko sen olla kotouttava vai vieraannuttava. (Mts. 42.) Lisäksi osa käyttäjälähtöisyyttä on käyttäjän motivointi käyttöohjeen lukemiseen. Motivointia on esimerkiksi käyttäjän onnitelu käyttöohjeessa tai tietynlaiset käyttöohjeissa käytettävien virkkeet, joilla esimerkiksi kannustetaan käyttäjää käytön oppimisessa. Käyttäjän motivointia en kuitenkaan tässä pro gradu -tutkielmassa käsittele enempää, vaikka se osa käyttäjälähtöisyyttä onkin. Kiinnitän sen sijaan huomiota ainoastaan siihen, millä tavoin käyttäjää ohjeistetaan, eli minkälaista esimerkiksi imperatiivin käyttö ohjeessa on.

Käyttäjän puhuttelu liittyy läheisesti käyttäjälähtöisyyteen, koska siitä näkee kuinka käyttöohjeen kirjoittaja on ottanut käyttäjän huomioon. Käyttäjää voidaan käyttöohjeissa puhutella useilla eri tavoilla. Marja-Leena Piitulainen, Ursula Lehmus ja Irma Sarkola (1998, 71) kirjoittavat, että käskyä tai kehotusta voidaan ilmaista myös muilla tavoin kuin imperatiivilla. Kehotuksen tapa riippuu muun muassa siitä, kenelle ja missä tilanteessa käsky tai kehotus annetaan (mp). Suurelle yleisölle kohdistettavat käskyt, määräykset ja ohjeet ilmaistaan saksan kielessä yleensä infinitiivillä, suomen kielessä taas yksikön tai monikon 2. persoonan imperatiivilla (Piitulainen ym. 1998, 72). Tällainen on esimerkiksi *Netzstecker ziehen* (Bosch (c) e.p. 4). Suomenkielisessä ohjeessa se on ilmaistu muodossa *Irrota pistotulppa pistorasiasta* (Bosch (d) e.p., 36). Piitulaisen ym. (1998, 72) toteamus infinitiivin käytöstä sopii siis hyvin käyttöohjeisiin, koska niissä infinitiiviä käytetään paljon. Piitulaisen toteamus yksikön tai monikon 2. persoonan imperatiivin käytöstä on siinä mielessä kyllä muuttunut, että nykyään enää tuskin käytetään monikon 2. persoonaa, vaan yksikön 2. persoonaa. Sen voi huomata myös kaikista tämän tutkielman esimerkeistä.

Schmitt (1998, 211) ja Göpferich (1998, 149) väittävät, että saksan kielessä ammattilaisille tarkoitetuissa asennus- ja huolto-ohjeissa käyttäjälle viestittäisiin yleensä neutraalisti (*Kopf aufsetzen und festschrauben*), kun taas maallikoille tarkoitetuissa käyttöohjeissa puhuttelu voisi olla henkilökohtaisempaa, kuten *Zum Schließen des Fensters drücken Sie Esc*. Tässä puhuttelutavassa käytetään siis konjunktiiivin preesensin kaltaista muotoa, ja siihen liittyy aina persoonapronomini *Sie* (Piitulainen ym. 1998, 71). Suomen kielessä taas käytetään useimmiten imperatiivia yksikön 2. persoonassa (käytä, käynnistä ym.). Myös Suomen standardisoimisliitto (1998, 7) ohjeistaa puhuttelemaan käyttäjää suoraan, eikä epäsuoria tai heikkoja ilmauksia tulisi käyttää. Myös edellä (tutkielman luku 4.1) olleessa Purhon (2000) listassa (Suojanen ym. 2012, 102) yhdessä kohdassa kiinnitetään huomiota dokumentaation toimivaan sisältörakenteeseen: tiedon on oltava nopeasti löydettävissä ja helposti ymmärrettävissä, mikä edellyttää esimerkiksi imperatiivin, aktiivin ja suoran puhuttelun käyttöä.

Stolze (2003, 293) muistuttaa, että eri kulttuureissa on myös erilaiset kohteliaisuussäännöt, myös kirjallisissa teksteissä, eli ne eivät ole mitenkään yhtenäisiä. Myös sen takia käyttäjän puhuttelu eri kielisissä ohjeissa saattaa vaihdella. Monissa kulttuureissa mennään ”suoraan asiaan”, kun taas joissakin toisissa kulttuureissa asiaan täytyy käydä epäsuorasti ja kiertelemällä. (Mp.) Kohteliaisuuskäytäntöihin ja kierteelyyn kuuluvat ehkä myös saksankielisissä ohjeissa käytettävät käyttäjän onnittelet esimerkiksi tuotteen ostosta. Käyttäjän onnittelet kuuluu osaksi

tyypillisiä käyttöohjeissa olevia asioita Saksassa, kuten tulee ilmi seuraavan luvun alussa olevasta Schmittin (1998, 201) laatimasta listasta.

4.2.2.2 Käyttöohjeiden tyypilliset piirteet

Schmitt (1998, 201) on luetellut tyypillisiä asioita, joita käyttöohjeissa yleensä on:

- *Titelseite mit Produktbezeichnung, -abbildung, Herstellerfirma, -logo und Dokumenttitel*
- *Gesamtansicht des Produkts*
- *Impressum, Copyright-Vermerk, Änderungsvorbehalt, eingetragene Warenzeichen, Hinweis auf Umweltschutz (Papiersorte)*
- *Gratulation zum Kaufentscheid/Dank für Kundenvertrauen*
- *Appel zur Lektüre des Dokuments*
- *Hinweise zu Dokumentinhalt, -struktur, Symbolen*
- *Hinweis auf Risiken beim Produkteinsatz*
- *Hinweis auf Haftungsausschluss⁴ bei Einsatz fremder Ersatzteile*
- *Gewährleistungsbedingungen und Hinweis auf die Gewährleistungsrelevanz regelmäßiger Wartung und Verwendung der Originalverpackung bei Versand*
- *Inhaltsverzeichnis mit Seitenangaben*
- *Abbildung des Produkts und Benennung der Teile/Bedienungselemente*
- *Globalbeschreibung des Produkts und seiner wichtigsten Merkmale*
- *Hinweise zur Montage, Installation, Inbetriebnahme etc.*
- *Hinweis auf benötigte Werkzeuge/Arbeitsmittel/Werkstoffe*
- *Kurzbeschreibung der Produktbedienung („Schnellstart“)*
- *Detailbeschreibung der Produkt-Systeme/-Komponenten/-Funktionen*

⁴ Muutettu saksan kielen uuden oikeinkirjoitustavan mukaiseksi.

- Beschreibung von Pflege und Wartung
- Störungsdiagnose (meist in Form von Tabellen- oder Flussdiagrammen⁵)
- Ansprechpartner und Vorgehensweise bei gravierenden Störungen
- Außerbetriebnahme, Recyclingsaspekte
- technische Daten, Füllmengen etc.
- Ersatzteile, Sonderzubehör
- Stichwortverzeichnis (Schmitt 1998, 201).

Schmittin (mp.) lista tyypillisistä asioista on pitkä ja kattava. Hän ei ole kuitenkaan ottanut kantaa siihen, minkälaisissa käyttöohjeissa nämä tyypilliset piirteet yleensä ovat. Schmitt ei siis ole listassaan maininnut, ovatko nämä tyypilliset piirteet yleensä myös lyhyissä käyttöohjeissa, vai pelkästään laajemmissa, ammattilaisille tarkoitetuissa ohjeissa. Analyysissä pyrin kuitenkin kiinnittämään huomiota siihen, löytyvätkö Schmittin (1998, 201) listan piirteet aineiston saksankielisistä käyttöohjeista ja myös käyttöohjeiden käänöksistä.

Danska ym. (1996, 19) korostavat, että ohjeen tulee kattaa tuotteen koko elinjakso käyttöönotosta hävitykseen. Ohjeen pitäisi myös olla yksinkertainen, lyhyt ja selkeä. Lisäksi pitkissä ohjeissa tulisi olla sisällysluettelo tai hakemisto, sekä pikaohje laitteen käyttöön. (Mts. 9.) Danskan ym. (mts. 6) mukaan laitteen kaikkiin elinjakson vaiheisiin, esimerkiksi käyttöönottoon, käyttöön, huoltoon, käytöstä poistamiseen ja hävitykseen tulee kiinnittää laitetta suunniteltaessa huomiota, ja kaikkiin täytyy myös laatia ohjeet. Käyttöohjeen tulee siis olla kokonaisuus

Göpferich (1998, 102–104) kirjoittaa, että hyvässä käyttöohjeessa on seuraavia asioita: otsikkosivu, sisällysluettelo, turvallisuusohjeet, varoitukset, asennusohjeet, tuotteen käyttö, sekä tuotteen kuvaus. Ohjeissa voi myös olla tietoa esimerkiksi kierrätyksestä, kuljetuksesta ja tuotteen korjaamisesta, mutta ne eivät ole välttämättömiä. Otsikkosivussa pitäisi olla tuotteen nimi ja mahdollinen tuotenumero sekä muut tekniset tiedot (esimerkiksi tilaus- ja tarkastusnumerot). Lisäksi siinä pitää olla muun muassa valmistajan nimi ja osoite sekä yhteystiedot, mahdollinen

⁵ Muutettu saksan kielen uuden oikeinkirjoitustavan mukaiseksi.

CE-merkintä sekä copyright-merkintä. Sisällysluettelo tarvitaan vain pitkissä ohjeissa. (Göpferich 1998, 102–104.)

4.2.3 Poistot, lisäykset ja korvaukset

Poistot, lisäykset ja korvaukset kuuluvat periaatteessa rakenne-eroihin, mutta tässä tutkielmassa niillä tarkoitetaan pieniä, yksityiskohtaisempia eroja lähdetekstien ja käännosten välillä. Eroja ovat esimerkiksi poikkeavat lauserakenteet, poistetut tai lisätyt sanat tai muut sellaiset piirteet, jotka saattavat esimerkiksi vaikuttaa käyttöohjeiden ymmärrettävyyteen tai käytettävyyteen. Poistoilla, lisäyksillä ja korvauksilla on käyttöohjeen käytettävyyden kannalta tärkeä rooli, koska kohdekulttuurin lukija ei esimerkiksi ilman selittäviä lisäyksiä välttämättä ymmärrä kaikkea käyttöohjeessa.

Göpferichin (1993, 50) mielestä välillä on tarpeellista tehdä lisäyksiä tekstiin, jotta teksti ja siinä oleva informaatio olisivat mahdollisimman tehokkaita ja käytettäviä. Tekstiä voi myös eksplisiittistää tai siihen voi tehdä selittäviä tai täydentäviä lisäyksiä (Suojanen ym. 2012, 41). Vastaavasti välillä on tehtävä poistoja, eli tekstissä olevan turhan tai itsestään selväksi katsottujen asioiden poistamista tai implisiittistämistä (Suojanen ym. 2012, 41). Tällaiset tekstiin tehtävät muutokset ovat siis yleisesti useiden asiantuntijoiden mielestä paikallaan. Poistot, lisäykset ja korvauksethan ovat tärkeä osa kääntämistä, sillä kääntäjä ei luonnollisestikaan vain suoraan käännä sanoja, vaan kokonaisuuksia. Jos jokin lähdekulttuurille ymmärrettävä ja normaali asia on kohdekulttuurin lukijalle vaikeasti ymmärrettävä, kääntäjän tulisi korvata tämä kohdekulttuurin vastaavalla piirteellä tai täydentää kohtaa lisäämällä jotain, minkä avulla kohdekulttuurin lukija ymmärtää asian.

Pinchuck (1977, 206–207; 210–211) korostaa, että tekstin pitäisi antaa lukijoille riittävästi tietoa heidän tarkoituksiaan varten, ei vähempää, eikä enempää ja jos lukijan ei tarvitse tietää jotain, sen voi jättää kertomatta. Suojanen ym. (2012, 41) toteavat lisäysten olevan poistoja yleisempiä, koska kääntäjillä on usein tapana selittää asioita sen sijaan, että he olettaisivat asioita tunnetuiksi. Poistot eivät luultavasti myöskään ole kovin hyväksytyjä tekstistä riippuen, ainakin toimeksiantajalta pitäisi usein pyytää lupa poistoon.

Kuten jo edellä mainitsin, poiston ja lisäyksen sijaan asioita voi tosiaan myös korvata (esimerkiksi kohdekulttuurille vieraan asian korvaaminen kohdekulttuuriin liittyvällä viittauksella) tai muuttaa asioiden esittämisjärjestystä. Korvauksia voidaan joutua tekemään, jos käännös laaditaan eri aikana, eri paikassa tai eri tarkoitukseen kuin lähdeteksti. (Suojanen ym. 2012, 41.)

4.2.4 Termien merkityserot

Danska ym. (1996, 10) muistuttavat, että käyttöohjeessa epätavalliset erikoistermit tulee selittää ja muuhun kuin ammattikäyttöön tarkoitettuihin ohjeisiin tulee muotoilla niin, että maallikkokin ymmärtää ne.

Olen ottanut termien tarkastelun mukaan pro gradu -tutkielmaani, koska mielestäni termeillä voi olla tärkeä merkitys tekstin ymmärrettävyyden kannalta. Jos termejä käytetään epä johdonmukaisesti, käyttöohjeen ymmärrettävyys voi kärsiä. Termiä ei välttämättä kuitenkaan aina tarvitse käänntää termillä, vaan se saatetaan myös esimerkiksi selittää auki niin, että kohdekulttuurin lukija ymmärtää asian paremmin. Tässä on kyse tavallaan myös edellisessä luvussa puhumistani korvauksista, eli lähdetekstissä käytetty termi korvataan käännöksessä selittämällä asia termin kääntämisen sijaan.

4.2.4.1 Termien ekvivalenssi

Reiß ja Vermeer (1984, 33) korostavat sitä, että lähde- ja kohdetekstien välillä täytyy vallita ekvivalenssi. Ekvivalenssi muuttaa verbaaliset ja yleiset kulttuurilliset ilmiöt samanarvoiseksi (mp.). Termien täytyy siis olla samalla tasolla, niiden täytyy olla samanarvoisia sekä lähde- että kohdetekstissä. Toisaalta, jos jokin termiä ei ole kohdekulttuurissa lainkaan vastaavassa merkityksessä, sen merkitystä voidaan joutua ehkä selittämään lukijalle sen sijaan, että se vain suoraan käännettäisiin jollakin kohdekielisellä nimityksellä.

Ekvivalenssista puhuvat myös Danska ym. (1996, 41), joiden mielestä samasta asiasta tulisi aina käyttää samaa nimitystä. Näin käyttöohje on johdonmukainen ja ymmärrettävä. Danska ym. (mp.) puhuvat enemmän käyttöohjeista itsessään, eivät käyttöohjeiden käännöksistä, mutta jos lähdetekstissä samasta asiasta käytetään aina samaa nimitystä, tulee samalla tavalla toimia

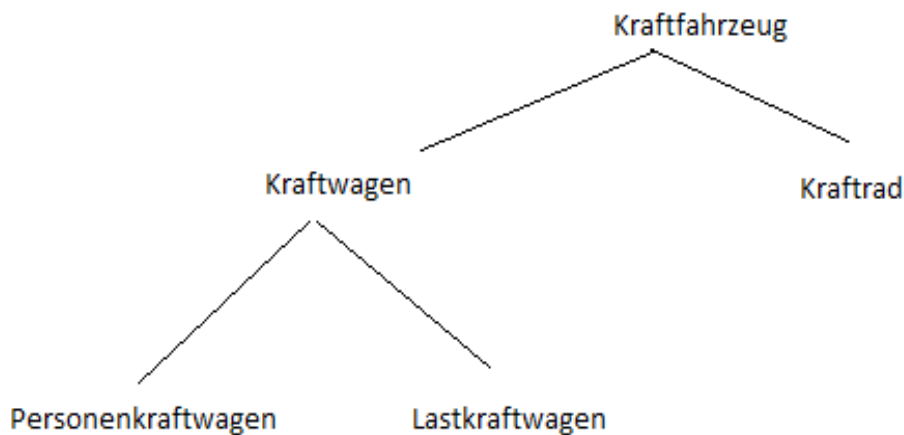
myös käänöksessä. Myös Hämeenoja (2011, 10) muistuttaa, että termien ja nimitysten johdonmukaisuutta ei voi korostaa liikaa. Epäjohdonmukainen termien käyttö saattaa vaikuttaa suurestikin tekstin ymmärrettävyyteen ja miellyttävyyteen lukea. Hämeenojan (mp.) mukaan myös moniselitteisiä ilmauksia tulee välttää käyttöohjeissa, esimerkiksi *melkein*, *tarpeeksi* ja *sopivasti*. Harju (2008, 18) viittaa tekstissään Loorbachiin⁶, jonka mielestä käyttäjää voidaan motivoida käyttämällä ei-teknistä sanastoa. Seuraavassa luvussa kerron lyhyesti tekstin abstraktiotasoista, eli mitä käsitteiden ja termien suhteet ovat ja miten ne jakautuvat.

4.2.4.2 Abstraktiotasot

Käsitteillä ja termeillä on erilaisia suhteita. Abstraktiosuhde, eli looginen tai geneerinen suhde, tarkoittaa yläkäsitteen suhdetta sen alakäsitteisiin. Abstraktiosuhde on hierarkkinen suhde, mikä tarkoittaa, että alakäsitteen sisältö muodostuu yläkäsitteen sisällöstä. (Arntz, Picht & Mayer 2002, 76). Yläkäsite on siis ikään kuin suurempi tai yleisempi asia ja sen alla olevat alakäsitteet tarkemmin määriteltävissä olevia. Seuraavassa kuvassa annan esimerkin käsitteiden välillä vallitsevista abstraktiosuhteista:

⁶ Loorbach, Nicole; Steehouder, Michaël & Taal, Erik 2006. The Effects of Motivational Elements in User Instructions. *Journal of Business and Technical Communication*. (Harju 2008, 73.)

Kuva 1.



(Arntz ym. 2002, 78).

Kraftfahrzeug on siis kuvassa yläkäsite. Sen alakäsitteitä ovat *Kraftwagen* ja *Krafterad*. *Kraftwagen*-sanana alakäsitteitä ovat vielä *Personenkraftwagen* ja *Lastkraftwagen*. Alakäsitteisiin etenevät käsitteet ovat myös vertikaalisessa suhteessa toisiinsa, kun taas keskenään samalla tasolla olevat käsitteet (*Kraftwagen* – *Krafterad*) ovat horisontaalisessa suhteessa toisiinsa nähden. Käsitteet voivat olla myös ei-hierarkkisessa suhteessa, esimerkiksi kronologisessa suhteessa tai instrumentaalisessa suhteessa, mikä tarkoittaa toiminnan ja siinä käytetyn työvälineen välistä suhdetta (Sanastokeskus TSK ry e.p.). Voisi hyvin olettaa, että käyttöohjeessa on laitteen ja käyttöohjeen välillä instrumentaalinen suhde, sillä siinä esitellään ensin laite ja sen jälkeen sen käyttö.

Tässä tutkielmassa kiinnitän huomiota termien käyttöön käyttöohjeissa: miten termit on käännetty ja onko niiden käyttö loogista. Tarkastelen analyysiosiossa myös, kuinka lähdetekstien termit vastaavat kohdetekstien vastineita. Pyrin ottamaan esille muutamia usein vastaan tulevia termejä, ja tarkastelen myös, eroaako termien käyttö jollain tavalla eri ohjeissa (esimerkiksi akku-ruuvinväännin vs. epilaattori), jotka on tarkoitettu eri kohderyhmille ja täysin erilaisiin käyttöolosuhteisiin.

5 AINEISTON ESITTELY JA TUTKIMUSMENETELMÄ

5.1 Aineisto

Tutkielman aineistoksi valikoitui kodin pienien sähkölaitteiden käyttöohjeita. Lisäksi mukana on myös muutama hieman suurempi, mutta kuitenkin maallikon käytettäväksi tarkoitettu laite. Ohjeista suurin osa on ladattavissa Internetistä valmistajien sivuilta, muutama ohjeista taas on laitteiden mukana tulleina painettuna versioina. Halusin siis aineistoon nimenomaan maallikoille, en ammattilaisille tarkoitettuja ohjeita. Toisaalta halusin mahdollisimman laajan skaalan ohjeita, erilaisille käyttäjille. Siksi mukana on ohjeita epilaattorista akku-ruuvinvääntimeen. Halusin ennen kaikkea sellaisten laitteiden ohjeita, joita käytetään normaalissa, jokapäiväisessä arjessa. Tarkastelen pro gradu -tutkielmassa siis käytettävyyttä tavallisen maallikkokäyttäjän sekä käytettävyyden asiantuntijan kannalta, en asentajan tai muun laitteiden käytön asiantuntijan kannalta.

Aineistossa on vain saksaksi laadittuja käyttöohjeita ja niiden suomenkielisiä käännöksiä. En siis hyväksynyt aineistoksi muita, kuin alkuperäisiä saksankielisiä ohjeita. Ison aineiston löytäminen ei siksi ollut aivan helppoa, koska nykyään useimmat käyttöohjeet joko kirjoitetaan suoraan englanniksi, tai kirjoitetaan saksaksi ja käännetään englannin kautta suomeen. Aineistoa kerätessäni otin yhteyttä tuotteiden valmistajiin, mikäli olin epävarma, mistä kielestä ohjeet on käännetty.

Tutkimuksen aineisto on esitelty lyhyesti alla:

- **AEG SR 4346 CF/MP3/USB stereoradio USB-liitännällä.** Käyttöohjeen saksan- ja suomenkieliset versiot ovat eri ohjeina. Alkuperäisohjeessa on 8 sivua, käännöksessä 5. Kummassakaan ohjeessa ei näy vuosilukua.
- **Bosch IXO akku-ruuvinväännin.** Sekä saksan- että suomenkieliset versiot ovat samassa monikielisessä vihossa.
- **Bosch sauvasekoitin (useille malleille).** Saksan- ja suomenkieliset versiot ovat samassa monikielisessä ohjevihossa.
- **Beurer LB 50 ilmankostutin.** Saksankielinen ohje on monikielisessä ohjevihossa, suomenkielinen käyttöohje taas erikseen omana ohjeenaan.

- **Miele 2111 pölynimuri.** Saksan- ja suomenkieliset ohjeet ovat molemmat monikielissä ohjevihossa.
- **Braun Silk-Epil-Xpressive epilaattori.** Saksan- ja suomenkieliset ohjeet ovat monikielissä ohjevihossa.
- **Steinel liiketunnistin.** Saksan- ja suomenkieliset ohjeet ovat monikielissä ohjevihossa.
- **Bosch TWK6 vedenkeitin.** Saksan- ja suomenkieliset ohjeet ovat monikielissä ohjevihossa.
- **Krups vohvelirauta.** Saksan- ja suomenkieliset ohjeet ovat monikielissä ohjevihossa.

5.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkielman arvioinnin kohteena ovat siis saksasta suomeen käännetyt käyttöohjeet ja niiden käytettävyys, jota tarkastellaan kiinnittämällä huomiota muun muassa alkuperäisten ohjeiden ja niiden käännösten välillä vallitseviin kulttuurieroihin, rakenne-eroihin ynnä muihin. Vertailemalla ohjeita ja niiden käännöksiä on tarkoitus selvittää, onko eroilla jotain merkitystä käytettävyyden kannalta ja jos on, niin millaista.

Tutkielman tutkimusmenetelmä on kvalitatiivinen ja toteutan sen siten, että tarkastelen keräämäni aineistoa koostamani heuristiikkalistan avulla. Etsin käyttöohjeista tutkielmani heuristiikkalistassa olevia eri piirteitä. Käyn käyttöohjeita ja niiden käännöksiä läpi ja annan esimerkkejä heuristiikkalistan asioista. Pohdin, miten löytyneet esimerkit liittyvät käytettävyyteen, ja millainen merkitys niillä on käytettävyyden kannalta. Pyrin myös pohtimaan, miten käännösten käytettävyyttä voisi parantaa, mikäli parannettavaa on. Tutkimus on kvalitatiivinen, koska aineisto on pieni enkä siis laske tarkalleen, montako kutakin heuristiikkalistan piirrettä käyttöohjeista löytyy, vaan etsin esimerkkejä ja analysoin niitä tutkimuksen aiheen ja teorian pohjalta. Kaikkien käyttöohjeiden kokonaisvaltainen läpikäynti ei olisi järkevää tutkimustulosten kannalta, ja tuottaisi lisäksi liian laajan työn pro gradu -tutkielmaa ajatellen.

Tätä tutkimusmenetelmää käyttäen tarkoituksena on esitellä esimerkkejä aineistosta mahdollisimman monipuolisesti. Tavoitteena on, että esimerkkejä tulee tarpeeksi ja että jokaista asiaa tulee käytyä läpi riittävän perusteellisesti.

6 ANALYYSI

Analysoin käyttöohjeita tutkimalla jokaista osa-aluetta ja ottamalla esimerkeiksi kuhunkin osa-alueeseen kuuluvia piirteitä eri käyttöohjeista. Kaikkien analysoitavien piirteiden kohdalla en käy kaikkia yhdeksää käyttöohjetta ja niiden käännöksiä läpi, sillä muuten tutkielmasta tulisi liian laaja.

6.1 Rakenteelliset erot

AEG:n ((a)e.p.; (b) e.p.) käyttöohjeen käännöksestä ja alkuperäisohjeesta löytyi rakenteellisia eroja melko runsaasti. Alkuperäisohjeen kansilehti eroaa käännöksestä siten, että saksankielisessä ohjeessa on kansilehdellä tuotteen kuva ja ohjeen nimi eri kielillä. Molemmissa versioissa on tuotteen merkin nimi ja iskulause *Perfekt in Form und Funktion*, mutta saksankielisessä versiossa se on oikeassa alakulmassa, ja käännöksessä oikeassa yläkulmassa, käännöksessä se on myös saksankielisen sijaan englanniksi, *perfekt in form and function*. Käännöksen kansilehden fontti on myös erilainen kuin alkuperäistekstissä. Lisäksi käännöksen kansilehdellä on mainittu käyttöohjeen sisältö (ilman sivunumeroita), mutta alkuperäistekstissä tätä ei ole.

Alkuperäistä AEG:n ((a) e.p) ohjetta ja käännöstä vertailtaessa näyttää siltä, että käännös olisi pelkkä raakaversio, jossa on jäänyt muotoilut tekemättä. Yksi suuri ero alkuperäistekstillä ja käännöksellä on myös se, että käännöksessä ei ole lainkaan tuotteen kuvaa. Sen sijaan ohjeen alussa on vain kehoitus katsoa alkuperäisen käyttöohjeen kuvaa. Vaikka tällainen asia tuskin vaikuttaa käyttäjän turvallisuuteen, se on merkittävä käytettävyysongelma eikä siinä ole ajateltu riittävän käyttäjälähtöisesti. Tuotteen kuva on tärkeä osa käyttöohjetta eikä käyttöohjeen käytön miellyttävyyttä ja helppoutta ei lisää se, että kuva täytyy katsoa eri paikasta. Tällöin käyttäjän on aina luettava kahta eri ohjetta, kun helpointa olisi lukea ohjeet vain yhdestä paikasta. Kuten luvussa 4.2.2 myös mainitsin, Suomen Standardisoimisliiton (1998, 8) mukaan kuvat eivät saa olla erillään niihin viittaavasta tekstistä ja jos ohjeessa kuvaillaan toimintavaiheita, tekstin ja kuvien tulee olla rinnakkain. Kuvien puuttuminen vähentää siis osaltaan hieman AEG:n ((b) e.p.) suomenkielisen käyttöohjeen käytettävyyttä.

Beurerin ((a) e.p.; (b) e.p.) ilmastokäyttöohjeessa rakenteet ovat hyvin samanlaiset alkuperäisohjeen ja käännöksen välillä. Kansilehdellä on sama kuva, logo, osoitetiedot, CE-merkintä ja muut tiedot ovat samalla tavalla ja samassa kohtaa. Myös fontti on samanlainen. Kansilehden ainoina eroina on, että saksankielinen ohje on samassa useiden muiden kielten ohjeiden kanssa, ja kielet ja tuotteen nimi näillä kielillä on mainittu kansilehdellä. Käännöksessä taas vasemmassa yläkulmassa on teksti FIN.

Beurerin ((a) e.p.; (b) e.p.) ohjeen toisella sivulla sekä käännöksessä, että alkuperäistekstissä on kuvallinen ohje tuotteen rakenteesta numeroituna. Kolmannella sivulla on sisällysluettelo, joka on muuten aivan samanlainen molemmissa versioissa, mutta käännöksistä puuttuu sisällysluettelon kohta *Garantie und Service*. Johdanto (saks. *Zum Kennenlernen*) alkaa heti sisällysluettelon alta. Koko käyttöohjeen käännös kaikkine kuvineen, fontteineen, taulukoineen ym. on rakenteeltaan täysin samanlainen kuin lähdetekstikin. Tässä ohjeessa rakenne-eroja ei siis käytännössä tule esille, vaan käännöksessä on noudatettu lähdetekstin rakennetta erittäin tarkasti. Sekä lähde- että kohdetekstit myös noudattavat tässä tutkielmassa esille tuotuja hyvän käyttöohjeiden piirteitä erittäin hyvin.

Krupsin ((b) e.p.) ohjeen käännöksestä taas ei löytynyt yhtään rakenteellista eroa. Rakenne on täsmällinen kopio alkuperäisohjeesta. Saksankielisessä ohjeessa ei ole kuvia, joten niidenkään suhteen minkäänlaisia ongelmia ei ole. Myös alkuperäisohjeen rakenne on käytettävä, joten käytettävyyttä ei olisi tarvittakaan rakenteen suhteen parantaa käännöksessä.

Mielen ((b) e.p.) pölynimurin käyttöohjeen käännöksessä jotkin asiat on esitetty eri järjestyksessä kuin lähdetekstissä. Pölynimurin alkuperäisohjeessa ((a) e.p.) luvun *Sicherheitshinweise und Warnungen* jälkeen tulee luku *Ihr Beitrag zum Umweltschutz* ja kolmantena *Gerätebeschreibung*. Käännöksessä ((b) e.p.) taas ensimmäinen luku käsittelee alkuperäisohjeen tavoin turvallisuusohjeita, mutta toisessa luvussa esitelläänkin laitteen osat ja kolmannessa luvussa ympäristöasiat. Tämä lukujen paikan vaihto on turha käytettävyyden parantamisen kannalta, joten syy vaihtoon jää arvoitukseksi. Muissa aineiston ohjeiden käännöksissä tällaista asioiden esittämisjärjestyksen vaihtelua ei ole ainakaan yleisesti, joten kyse tuskin on ainakaan kulttuurieroista. Ehkä asiaa pitäisi tutkia laajemmin useammista käyttöohjeista, jotta selviää onko kyseessä yleinen tapa.

Steinelin ((a) e.p.) liiketunnistimen käyttöohjeessa esitellään ensin laitteen toimintaperiaate sivulla 1, jonka jälkeen sivulla 2 on tuotteen kuva. Kolmannella sivulla esitellään laite ja sen osat

ja tekniset tiedot. Käännöksessä ((b) e.p.) sen sijaan kolmas sivu on ensimmäisenä, toisen sivun kuva puuttuu kokonaan ja kolmannella sivulla ovat toimintaperiaatteet. Rakenne on siis alussa täysin erilainen kuin lähdetekstissä.

Näiden tulosten perusteella on nähtävissä, että aineiston käyttöohjeissa on siis melko paljon pieniä, mutta mielestäni melko merkittäviä rakenteellisia eroja lähdetekstien ja käännösten välillä. AEG:n ((a) e.p.; (b) e.p.) käyttöohjetta lukuun ottamatta rakenteet ovat kuitenkin riittävän lähellä lähdetekstiä. AEG:n ohjekin on rakenteeltaan kyllä periaatteessa käytettävä, mutta sen ulkoasu ei tee käyttämisestä miellyttävää eikä sitä ole yhtä helppo käyttää kuin saksalaiselle käyttäjälle tarkoitettua alkuperäisohjetta.

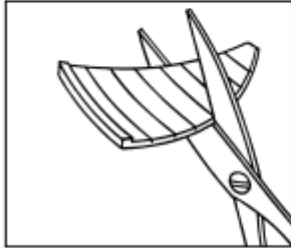
Esimerkki 1.

Individuelle Feinjustierung mit Abdeckblenden

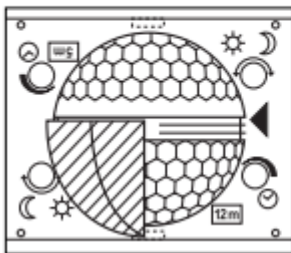
Um zusätzliche Bereiche wie z.B. Gehwege oder Nachbargrundstücke aus-

zugrenzen oder gezielt zu überwachen, lässt sich der Erfassungsbereich durch

Anbringen von Abdeckschalen genau einstellen.



Die Abdeckschalen können entlang der vorgeuteten Einteilungen in der Senkrechten und Waagerechten getrennt oder mit einer Schere geschnitten werden.



An der obersten Vertiefung in der Mitte der Linse können sie dann eingehängt werden. Durch das Aufsetzen der Designblende werden sie schließlich fixiert.

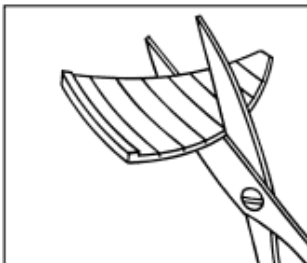
(Siehe unten: Beispiele zur Verringerung des Erfassungswinkels sowie zur Reduzierung der Reichweite.)

Toiminta-alueen rajaaminen linssinsuojuksilla

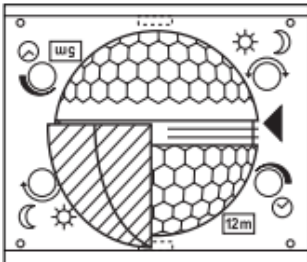
Halutessasi sulkea pois tiettyjä ylimääräisiä alueita säädät toiminta-alueita täs-

mällisesti mukana olevilla suojuksilla. Voit erottaa suojuslohkot toisistaan

valmiita vaaka- ja pystysuoria viivoja pitkin joko leikkaamalla tai taittamalla.



Lohkot kiinnitetään linssin ylimpään syvennykseen, linssin keskellä.



Sulkiessasi suojakuvun kiinnittyvät suojalohkotkin tarkoitettuun asentoonsa.

(Ks. Alla esimerkkejä toimintakulman rajoituksesta, ja toimintaetäisyyden lyhentämisestä.)

Esimerkissä 1. käännöksen rakenne on samanlainen kuin lähdetekstissä, mutta asiat on esitetty eri järjestyksessä. Lisäksi kuvissa on käyttäjälähtöisyyteen liittyvä käytettävyysongelma:

käännöksessä ensimmäinen kuva vastaa lainkaan tekstiä kuten lähdetekstissä. Kuvien ja tekstin yhteys on tärkeä ja se auttaa lukijaa ymmärtämään, mitä ohjeissa tarkoitetaan. Myös saksankielisessä ohjeessa alempi kuva on epäselvä eikä ehkä helposti ymmärrettävissä, mutta käännöksessä kuvan funktio katoaa kokonaan, koska siitä ei ole käyttäjälle mitään hyötyä. Luvussa 4.2.2 viittasin myös Suomen Standardisoimisliiton (1998, 8) ohjeeseen, jonka mukaan kuvat eivät saa olla erillään niihin liittyvästä tekstistä. Tässä kohtaa tuo sääntö ei ole siis toteutunut.

6.2 Kulttuurierot ja käyttäjän puhuttelumuodot

Lasken tutkielmassa kulttuurieroiksi esimerkiksi käyttäjälähtöisyyteen ja käyttäjän puhuttelumuotoihin liittyvät asiat sekä esimerkiksi kierrätys- ja turvaohjeissa mahdollisesti olevat erot lähdetekstien ja käännösten välillä.

Otan aineistosta esimerkkejä erilaisista kulttuuriin ja kulttuurieroihin liittyvistä piirteistä ja pohdin syitä eroille ja niiden mahdollista vaikutusta käytettävyyteen. Käytän kulttuurierojen vertailuun apuna edellä olevaa Schmittin (1998, 201) luetteloa käyttöohjeissa olevista tyypillisistä asioista.

Tarkastellessani Schmittin (1998, 201) taulukkoa kulttuurierojen kannalta, voin huomata, että taulukon perusteella käyttöohjeiden kulttuurierot ovat melko pieniä, mutta suurimmaksi osaksi johdonmukaisia ja selkeitä. Esimerkiksi AEG:n ((a) e.p.; (b) e.p.) stereoradion käyttöohje ja käännös noudattavat melko hyvin Schmittin (1998, 201) luettelon ohjeita. Käännöksestä ei kulttuurieroja ei suoraan näy kovinkaan paljon, sillä suomelle epäluontevat asiat on poistettu tai muutettu. Toisaalta onhan sekin merkki kulttuurieroista, jos jotakin on pitänyt poistaa kulttuurierojen takia. AEG:n ((a) e.p. 4) Saksankielinen käyttöohje alkaa käyttäjän onnittelulla:

Esimerkki 2.

Vielen Dank, dass Sie sich für unser Produkt entschieden haben. Wir wünschen Ihnen viel Freude mit dem Gerät. (AEG (a) e.p., 4)

Käännöksessä tällaista kohtaa ei ole lainkaan. Kuten jo edellä mainitsin, ainakin Schmittin (1998, 201) listan mukaan saksankielisissä ohjeissa tulisi olla kohta, jossa käyttäjää onnitellaan tuotteen ostosta tai kiitetään luottamuksesta. Tällaisten onnitelulauseiden käyttö ei ehkä Suomessa ole niin luontevaa kuin saksankielisissä ohjeissa ja muissa teksteissä. Suomessa onnitelu ei kuulu käyttöohjeiden tyypillisiin asioihin. Käyttäjän puhuttelu ja huomioon ottaminen näkyvät kuitenkin suomenkielisessä tekstissä muulla tavalla.

Myös saksankielisten ohjeiden teitittely on vahvasti kulttuurisidonnaista. Kaikissa aineistoni saksankielisissä käyttöohjeissa käyttäjää teititellään muodolla ”Sie”, jota käytetään teititeltäessä yhtä tai useaa henkilöä. Suomessa teitittelyn sijasta käytetään enimmäkseen imperatiivia yksikön toisessa persoonassa ”käynnistä kone” tai joskus myös passiivia ”linssi puhdistetaan”. Suomessa käyttäjän teitittely ei enää nykyään kuulu käyttäjän puhutteluun käyttöohjeissa. Jos suomenkielisessä nykyajan käyttöohjeessa teititeltäisiin käyttäjää, voitaisiin ajatella olevan kyse vieraannuttamisesta, mikä tuskin kuuluu käyttötekstien kääntämistapoihin. Vieraannuttamisesta kerroin hieman enemmän luvussa 4.2.1. Vieraannuttavalla strategialla käännettyjä piirteitä en ohjeista löytänyt, mikä luonnollisesti on hyvä asia käytettävyyden kannalta.

Piitulainen ym. (1998, 72) toteavat, että viranomaisten antamissa ohjeissa käytetään tavallisesti sein + zu + infinitiivi -rakennetta, joka on merkitykseltään passiivinen, ja sisältää välttämättömyyden merkitysvivahteen. Tällainen on aineistossani esimerkiksi virke *Sämtliche Anweisungen sind zu lesen.* (Bosch (a) e.p., 7). Se on käännetty suomen kielelle I infinitiivissä *Kaikki ohjeet täytyy lukea* (Bosch (b) e.p., 6).

Beurerin ((a) e.p.) ilmapuhuttimen käyttöohjeessa käytetään imperatiivin lisäksi myös infinitiiviä *Gerät entkalken* ja *Wärmeres Wasser verwenden*. Vaikka alkuperäisohjeessa on sekä imperatiivia, että infinitiiviä, on Beurerin ((b) e.p.) käännöksessä käytetty kuitenkin koko ajan yksikön 2. persoonan imperatiivia: *Suorita laitteelle kalkinpoisto, Käytä lämpimämpää vettä.* Kääntäjä ei siis ole tehnyt eroa sille, millä tavalla lähdetekstissä puhutellaan käyttäjää. Käännöksessä on noudatettu Suomen standardisoimisliiton (1998, 7) ohjeistusta puhutella käyttäjää suoraan, sen sijaan että käytettäisiin epäsuoria tai käskyjä heikompia ilmauksia, kuten pyyntöjä. Tässä kohtaa ei siis täysin pidä paikkaansa Schmittin (1998, 211) ja Göpferichin (1998, 149) väite, jonka mukaan maallikoille tarkoitetuissa ohjeissa käyttäjää puhuteltaisiin henkilökohtaisesti, ja ”tuttavallisesti” ja ammattilaisille tarkoitetuissa ohjeissa neutraalisti. Liiketunnistimen voivat asentaa paikoilleen myös maallikot, vaikkakin kyseessä on ehkä sellainen laite, jonka

käytössä tarvitaan hieman enemmän taitoa ja turvallisuusasioiden huomioon ottamista, kuin esimerkiksi askelmittarin käyttöohjeessa.

Puhuttelumuotojen eroja lukuun ottamatta Beurerin ((a) e.p.; (b) e.p.) käyttöohjeessa ei juuri huomaa kulttuurisia eroja, sillä se on käännetty erittäin tarkasti lähdetekstistä eikä alkuperäisohjeessa ole paljon kohtia, joissa olisi eroja Saksan ja Suomen välillä.

Boschin ((a) e.p.) akku-ruuvinvääntimen ohjeessa käytetään sekä imperatiivia (esimerkki 2.) että infinitiiviä (esimerkki 3).

Esimerkki 3.

Arbeiten Sie mit dem Gerät nicht in explosionsgefährdeter Umgebung. (Bosch (a) e.p., 7)

Halten Sie Ihren Arbeitsbereich sauber und aufgeräumt. (Bosch (a) e.p., 7)

Esimerkki 4.

Das Ladegerät von der Steckdose trennen. (Bosch (a) e.p.. 3)

Imperatiivia käytetään Boschin saksankielisessä ohjeessa pääosin turvallisuusohjeissa, infinitiiviä taas itse ohjeissa, jossa opastetaan laitteen käyttöön. Voisiko syynä tähän eroon olla mahdollisesti se, että turvallisuusohjeet ovat erittäin tärkeitä käyttäjän turvallisuuden kannalta, ehkä tärkeämpiä kuin opastus laitteen käyttöön? Toisaalta syynä voi olla sekin, että turvallisuusohjeet ovat laatineet eri henkilöt kuin varsinaiset ohjeet. Käännöksessä sen sijaan ei ole tehty eroa alkuperäisohjeen infinitiivin ja imperatiivin välillä, vaan kaikissa on käytetty suoraa puhuttelua yksikön toisessa persoonassa.

Muista aineistoni materiaaleista poiketen Steinelin ((a) e.p.) liiketunnistimen käyttöohjeessa käytetään lähdetekstissä runsaasti passiivia ja infinitiiviä. Ne on käännetty usein passiivilla tai aktiivin imperatiivilla.

Esimerkki passiivissa olevasta lähdetekstin virkkeestä, joka on myös käännetty passiivilla:

Esimerkki 5.

An der obersten Vertiefung in der Mitte der Linse können sie dann eingehängt werden. (Steinel (a) e.p., 8).

Lohkot kiinnitetään linssin ylimpään syvennykseen, linssin keskellä (Steinel (b) e.p., 80).

Kahdessa muussa Steinelin käyttöohjeesta otetussa esimerkissä lähdetekstissä on käytetty infinitiiviä, mutta käänöksessä kuitenkin imperatiivia:

Esimerkki 6.

Neue Sicherung, Netzschalter einschalten, Leitung überprüfen mit Spannungsprüfer (Steinel (a) e.p., 10).

Vaihda sulake, kytke virta, tarkasta johto jännitteenkoettimella (Steinel (b) e.p., 82).

Esimerkki 7.

Anschlüsse überprüfen (Steinel (a) e.p., 10).

Tarkista liitännät (Steinel (b) e.p., 82).

Tällaisia kohtia käyttöohjeissa on hyvin paljon, eli saksankieliset infinitiivilauseet on muutettu käännettäessä imperatiiviksi. Kyseessä onkin hyvin yleinen käänös menetelmä käyttöohjeissa.

Seuraavassa esimerkissä lähdetekstissä on käytetty passiivia, mutta käänöksessä tekijä on mukana:

Esimerkki 8.

Nachdem der Netzanschluss vorgenommen, das Gehäuse geschlossen und die Linse aufgesetzt ist, kann die Anlage in Betrieb genommen werden. (Steinel (a) e.p., 6)

Kun olet suorittanut verkkoliitännän, sulkenut tunnistimen kansiosan ja asettanut linssin paikoilleen, on laite käyttövalmis (Steinel (b) e.p., 78).

Esimerkeistä voi siis huomata, että vaikka alkuperäisohjeissa on jonkin verran vaihtelua käyttäjän puhuttelussa, suomeksi käyttöohjeissa kuitenkin useimmiten käytetään yksikön toisen persoonan imperatiivia.

Aivan kuten Harju (2008, 9) arvelee, joissakin ohjeissa on eroja myös kierrätys- ja turvallisuusohjeissa. Eroja on kuitenkin melko vähän, suurimmassa osassa aineiston ohjeita kierrätys- ja turvallisuusohjeet ovat erittäin tarkkoja.

Osa Schmittin (1998, 201) listan piirteistä puuttuu käyttöohjeista kokonaan, koska aineistoni ohjeet ovat suhteellisen lyhyitä. Esimerkiksi hakusanaluettelo tai sisällysluettelo ei välttämättä tarvitse lyhyissä ohjeissa olla lainkaan. Danskan ym. (1996, 9) listassa olevat asiat taas löytyvät kaikki sekä alkuperäisistä että käännettyistä ohjeista, koska siinä luetellut asiat ovat niin yleisluontoisia, eivät niin tarkkoja kuin Schmittin (1998, 201) luetteloimat asiat. Niitä siis noudatetaan myös lähdekulttuurissa, vaikka säännöt onkin suomenkielisten käyttöohjeiden tekoon laadittu.

Kun käyttöohjeet on käännetty kulttuurierot huomioon ottaen ja kotouttaen ne kohdekulttuuriin, tulee käännöksestä ymmärrettävä ja käytettävä kohdekulttuurin käyttäjälle. Jos käyttöohje käännettäisiin vieraannuttavasti tai muuten kulttuurieroista välittämättä, se saattaisi olla käyttäjälle hyödytön tai jopa vaarallinen.

Aineistossani kulttuurierot oli huomioitu ohjeissa hyvin. Jos esimerkiksi turvaohjeiden käytännöissä olisi eroja lähde- ja kohdekulttuurin välillä, voisi käyttäjälle aiheutua vakavia vahinkoja. Kulttuurierojen osalta aineistoni käyttöohjeet olivat siis kuitenkin kaikin tavoin käytettäviä, eikä vakavia virheitä löytynyt. Käyttäjän puhuttelumuodoissa olevien erojen lisäksi kulttuurieroja oli lähde- ja kohdetekstien välillä lopulta aika vähän, eikä kulttuuristen asioiden suhteen tekstissä ollut virheitä tai puutteita. Ainakin tässä tutkielmassa käytetyn aineiston perusteella käytettävyyden voi sanoa olevan kulttuurierojen kannalta hyvää.

6.3 Poistot, lisäykset ja korvaukset

Mielen pölynimurin käyttöohjeessa on runsaasti eroja lauserakenteissa (lihavoinnit kirjoittajan):

Esimerkki 9.

*Lesen Sie vor dem ersten Gebrauch des Staubsaugers die Gebrauchsanweisung. Sie gibt wichtige Hinweise für Sicherheit, Gebrauch und Wartung des Staubsaugers. Dadurch **schützen Sie sich und andere** und vermeiden Schäden an dem Staubsauger. (Miele (a) e.p., 4.)*

*Lue käyttöohje **huolellisesti** ennen kuin alat käyttää imuria! **Käyttöohjeessa** on tärkeitä imurin turvallisuutta, käyttöä ja huoltoa koskevia ohjeita. Näin **vältät mahdolliset vahingot** ja imurin rikkoontumisen. (Miele (b) e.p., 63.)*

Yllä olevassa esimerkissä on muutamia eroja saksan- ja suomenkielisissä virkkeissä. Käännöksessä on käytetty ensimmäisen virkkeen lopussa huutomerkkiä pisteen sijasta, millä on tuotu tekstiin tehoa. *Sie* on korvattu toistolla: *käyttöohjeessa*. Viimeisen lauseen käännös taas on merkitykseltään hieman erilainen verrattuna lähdetekstiin. Lähdetekstissä perustellaan käyttöohjeen lukeminen sillä, että käyttäjä suojaa itseään ja muita ja välttää vahingot, kun taas käännöksessä kohtaa on lyhennetty, ja *schützen Sie sich und andere* on muutettu merkitykseltään hieman erilaiseksi. Lisäksi käännöksessä puhutaan *mahdollisista vahingoista*, lähdetekstissä taas adjektiivia ei ole ja siinä puhutaan suoraan vahinkojen välttämisestä, [*Sie*] *vermeiden Schäden*. Lisäksi Ensimmäisessä lauseessa alkutekstissä käyttäjää pyydetään lukemaan käyttöohje (*Lesen Sie die Gebrauchsanweisung*), mutta käännöksessä tätä vielä korostetaan (*Lue käyttöohje huolellisesti*).

Esimerkki 10.

Bewahren Sie die Gebrauchsanweisung auf und geben Sie diese an einen eventuellen Nachbesitzer weiter (Miele (a) e.p., 4).

***Säilytä tämä käyttöohje!** Jos luovutat imurin toiselle käyttäjälle, **muista antaa käyttöohje imurin mukana** (Miele (b) e.p., 63).*

Suomenkielinen teksti vaikuttaa Mielen ohjeessa määräävämmältä ja ehdottomammalta, kuin saksankielinen. Suomenkielisessä tekstissä on käytetty enemmän huutomerkkejä ja tehostavia sanoja, kuten ”huolellisesti” ja ”muista”, jotka lähdetekstistä puuttuvat kokonaan. Suomenkielisessä virke on myös erotettu useammaksi lauseeksi, käännöksen sävy on myös alkutekstiä käskevämpi, ”muista antaa käyttöohje”, kun lähdetekstissä kohta on vain *geben Sie...weiter*.

Mielen pölynimurin käyttöohjeessa sisällysluettelossa on otsikko *Sicherheitshinweise und Warnungen*. Otsikko on käännetty *Tärkeitä turvallisuusohjeita*, siis hieman eri tavalla, kuin lähdeteksti. Saksankielinen otsikko tarkempi, kun käännöksessä on vain *Sicherheitshinweisen*. Käännöksessä on siis lisätty adjektiivi, luultavasti lisäämään tekstin tehoa. Lisäksi käännöksessä on tehty poisto: saksankielisessä otsikossahan mainitaan turvallisuusohjeiden lisäksi varoitukset, käännöksessä vain ensin mainittu.

Braunin epilattorin käyttöohjeessa on myös runsaasti lauseiden sisäisiä eroja. Alla yksi esimerkki virkkeestä, jossa on runsaasti huomioitavia kohtia:

Esimerkki 11.

5 Epilation im Gesicht

*Mit dem Präzisionskopf (9) entfernt Ihr Silk-épil einfach **alle ungewünschten** Haare rund um **Mund, Kinn** oder von anderen empfindlichen Körperstellen. Vor dem Epilieren empfehlen wir aus hygienischen Gründen eine **sorgfältige** Reinigung der entsprechenden Hautbereiche mit Alkohol. Straffen Sie die Haut mit der freien Hand. **Um eine optimale Epilation zu gewährleisten, halten Sie das Gerät senkrecht (90°-Winkel) zur Haut. Führen Sie es langsam, gleichmäßig und ohne Druck** mit der Schalterseite gegen den Haarwuchs. (Braun (a) e.p., 9.)*

5 Epilointi kasvoilta

Tarkkuuspäätä (9) käytettäessä Silk-épil soveltuu erinomaisesti ihokarvojen poistamiseen kasvoilta ja muilta herkiltä alueilta. Suosittelemme ihon puhdistamista alkoholilla ennen epilointia hygieniasyistä. Epiloidessasi kasvoja venytä ihoa yhdellä kädellä ja ohjaa epilattoria hitaasti toisella kädellä virtakytkimen suuntaan. (Braun (b) e.p., 66.)

Braunin ((a) e.p.) lähdetekstissä on monia kohtia, jotka on jätetty käännöksestä pois. Päinvas-
toin kuin edellisessä Mielen käyttöohjeessa, jossa oli paljon lisäyksiä, tässä on paljon poistoja.
Ei välttämättä ole käytettävyyden kannalta hyvä asia, että poistoja on tehty näin paljon kuin
tässä Braunin ohjeen kohdassa, mutta toisaalta poistot ovat lähinnä sellaisia kohtia, joilla ei
ymmärtämisen kannalta ole merkitystä, esimerkiksi *alle ungewünschten Haare*. Jos käyttäjä
haluaa poistaa ihokarvoja, ovat ne todennäköisesti ”epätoivottuja”, joten tätä ei ole pakko olla
mukana käännöksessä. Toisaalta lauseesta on kyllä poistettu oleellistakin tietoa, esimerkiksi
ohjeistus siitä, miten epilaattoria täytyy pitää kädessä. Oleellisten asioiden puuttuminen heiken-
tää käytettävyyttä, koska käännöksen lukija ei saa samaa informaatiota kuin alkuperäistekstin
lukija. Oleelliset asiat voivat myös olla tärkeitä tekstin käytön tai ymmärrettävyyden kannalta.
Kun ohje epilaattorin oikeasta pitämistavasta puuttuu käännöksestä, käyttäjä voi pitää sitä väärin ja saada esimerkiksi haavan.

Krupsin ((a) e.p.; (b) e.p.) vohveliraudan ohjeessa on myös useita lisäyksiä. Seuraava lisäys
liittyy kulttuurieroissa (luku 4) käsittelemiini käyttöohjeiden tyypillisiin piirteisiin. Vohveli-
raudan ohjeen käännöksessä on alussa virke:

Esimerkki 12.

*Teit hyvän valinnan hankkiessasi **KRUPS**-vohveliraudan, joka on tarkoitettu ai-
noastaan vohvelien valmistukseen. (Krups (b) e.p., 33)*

Tämä on siitä outo lisäys, että kulttuurieroja käsitellessäni totesin tutkimusteni perusteella täl-
laisten onnittelulauseiden olevan tyypillinen piirre Saksassa, mutta ei Suomessa. On siis outoa,
että tässä se on erikseen lisätty suomenkieliseen käyttöohjeeseen, kun se lähdetekstistä puuttuu
kokonaan. Haluttiinko tässä mahdollisesti lisätä käyttäjälähtöisyyttä käännökseen? Ehkä käyt-
töohjeen kääntäjän mielestä käyttäjälähtöisyyttä ei ollut lähdetekstissä tarpeeksi. On myös mah-
dollista, että käyttöohje onkin käännetty välikielen kautta, vaikka tutkielmassa aineiston valin-
nan kriteerinä oli valita vain saksasta käännettyjä ohjeita.

Krupsin ohjeessa on lisäksi myös käytettävyyden kannalta merkittävä poisto. Seuraava virke
puuttuu käännöksestä kokonaan:

Esimerkki 13.

Der Hersteller kann nicht für Schäden verantwortlich gemacht werden, die durch nicht bestimmungsgemäße Verwendung oder falsche Bedienung verursacht wurden (Krups (a) e.p., 5).

Tällainen vastuuvapauslauseke löytyy yleensä kaikista ohjeista (myös aineistoni jokaisesta ohjeesta), koska sillä voidaan rajata laitteen tekijän vastuuta tietyissä tilanteissa. Tällainen poisto voisi siis merkitä sitä, että suomalaisen henkilön käyttäessä tuotetta vastuu olisi aina laitteen valmistajalla. Miksi Krups haluaisi rajoittaa valmistajan vastuuta saksankielisissä maissa, mutta ei Suomessa? Jos taas tähän kohtaan on tullut virhe, ja kohta on vahingossa jäänyt pois, voi asiasta koitua ongelma, kun laitteessa tulee esimerkiksi jokin vika eikä tiedetä, kenen vastuulla ongelmanratkaisu on. Poiston kohdalla kyse ei myöskään voi olla kulttuurierosta, koska myös suomessa vastuuvapauslauseke yleensä on suomenkielisissä ohjeissa. Myös tämän tutkielman aineistosta vastuuvapauslauseke on ainakin Mielen pölynimurin, Beurerin ilmankostuttimen ja Boschin akku-ruuvinvääntimen ohjeissa ja niiden käännöksissä.

Krupsin ohjeessa on jonkin verran muitakin samantapaisia lisäyksiä ja poistoja. Voi siis todeta, että käännös ei todellakaan noudata alkuperäisohjetta kovin tarkasti, vaan käännökseen on tehty melko runsaasti muutoksia. Osa poistoista ja lisäyksistä on aivan ymmärrettäviä tai ne eivät vaikuta käytettävyyteen. Uskon, että Krupsin ohjetta laadittaessa käytettävyys on kuitenkin otettu huomioon, koska lisäyksiä on useita.

Myös AEG:n (e.p.) ohjeessa ja sen käännöksessä lisäyksiä, poistoja ja korvauksia on runsaasti. Muun muassa alun onnittelut on poistettu kokonaan käännöksessä. Huomionarvoinen asia ohjeessa on se, että käännöksestä puuttuvat yleiset turvallisuusohjeet, mikä kyllä on vakava käytettävyysongelma. Myös takuutekstit puuttuvat. AEG:n ((b) e.p.) ohjeen käännöksestä myös puuttuu runsaasti virkkeitä ja kohtia, joita alkutekstissä on. Ohjeet radion kuunteluun kuulokkeilla puuttuvat kokonaan käännöksestä. Ohjeessa on myös korvauksia, esimerkiksi lähdetekstin sanoista *Hinweis* ja *Achtung* käytetään molemmista sanaa *huomautus*, eli ne on korvattu yhdellä käännöksellä. Näiden ero on myös selitetty lähdetekstissä. Sanojen ero olisi hyvä tehdä myös käännökseen ja selittää, mitä erot tarkoittavat. Tässä oli vain muutamia esimerkkejä AEG:n ohjeessa olevista poistoista, lisäyksistä ja korvauksista. Kaikista tutkimistani käyttöohjeista tässä oli eniten muutoksia ja eroja. Niitä oli sen verran paljon, että se vaikuttaa jo käytettävyyteen negatiivisesti.

Steinelin ohjeessa oli jonkin verran poistoja, mutta ne olivat kuitenkin tarkoituksenmukaisia poistoja, jotka eivät vaikuta käytettävyyteen. Muun muassa alun onnittelulause *Wir wünschen Ihnen viel Freude an Ihrem neuen Gerät* puuttuu käännöksestä kokonaan. Lause on esimerkiksi 1, jossa siitä kerrotaan enemmän kulttuurierojen kannalta. Myös lähdetekstin sivu kolme puuttuu käännöksestä, mikä toisaalta on jo melko iso poisto ja rakenteellinen ero.

Kahdessa aineistossa olevasta Boschin laitteiden ohjeissa saksankieliset takuutekstit on korvattu lauseilla. Bosch vedenkeittimen sekä Bosch sauvasekoittimen ohjeessa takuutekstien tilalla on lause:

Esimerkki 14.

Tälle laitteelle ovat voimassa maahantuojan myöntämät takuuehdot. Täydelliset takuuehdot saat myyntiliikkeeltä, josta olet ostanut laitteen. Takuutapauksessa on näytettävä ostokuitti. (Bosch (f) e.p., 17; Bosch (d) e.p., 36.)

Sen sijaan saksankielisessä ohjeessa takuukappale on monikielisen käyttöohjeen takakannessa, jossa on tarkkaan kirjoitettu Saksassa voimassa olevat takuuehdot. Kohdassa on siis jätetty kääntämättä alkuperäisen tekstin takuuehdot, jotka pätevät vain lähdekulttuurissa, ja korvattu se tiedolla, mistä kohdekulttuurin takuuehdot saa. Ehkä Saksassa pätevät takuuehdot olisi voitu myös korvata suomalaisille tarkoitetuilla takuuehdoilla, vaikka toisaalta monikielisessä käyttöohjeessa se veisi ehkä liikaa tilaa.

Myös Beurerin ((b) e.p.) ilmankostuttimen ohjeen käännöksestä puuttuvat takuutiedot kokonaan. Tämä takuutietojen puuttuminen näyttää olevan käytäntö lähes kaikissa tämän pro gradu -tutkielman aineiston käännetyissä ohjeissa. Takuutietojen puuttuminen ei kuitenkaan vaikuta käytettävyyteen, jos takuutiedot myös suomeksi ovat helposti saatavilla.

Viimeisessä esimerkissä on vielä lauseen sisäinen ero, joka vaikuttaa lauseiden merkitykseen. Boschin akku-ruuvinvääntimen ohjeessa käännös ei yhden sanan osalta vastaa alkuperäistä lausetta:

Esimerkki 15.

Abgebildetes oder beschriebenes Zubehör gehört teilweise nicht zum Lieferumfang. (Bosch Akku-Schrauber (a) e.p., 1)

*Käyttöohjeissa kuvatut lisätarvikkeet eivät **välttämättä** sisälly toimitukseen.*
(Bosch akku-ruuvinväännin (b) e.p., 1)

Saksankielisessä lauseessahan sanotaan, että osa lisätarvikkeista ei sisälly toimitukseen. Käännöksen merkitys on siis hieman eri, koska sen mukaan lisätarvikkeet saattavat kokonaan puuttua toimituksesta. Tällainen pieni asia muuttaa siis hieman lauseen merkitystä, vaikka se ei suuresti käytettävyyteen vaikuttaisikaan.

Tämän luvun yhteenvedona voisi todeta, että poistoja, lisäyksiä ja korvauksia löytyy käyttöohjeista erittäin paljon, paljon enemmän kuin olisin ennalta arvannut. Poistoja oli erityisen runsaasti, vaikka niille ei aina löytynyt järkevää selitystä. Teorialuvussahan esitettiin käännöksistä jätettävän yleensä pois turhaksi koettuja asioita. Jotkin turvallisuusohjeet ja vastuuvapauslausekkeet tuskin ovat kuitenkaan turhia? Eniten käyttöohjeissa siis oli poistoja, mutta myös lisäyksiä on runsaasti. Korvauksia taas löytyi vähän, mutta joitakin kuitenkin.

Tällaiset poistojen, lisäysten ja korvausten kaltaiset rakenteelliset muutokset teksteissä saattavat vaikuttaa käyttöohjeiden käytettävyyteen positiivisesti tai negatiivisesti. Joistakin muutoksista huomaa, että niillä luultavasti on pyritty lisäämään käyttöohjeen käytettävyyttä ja käyttäjälähtöisyyttä. On hyvä, että lauseiden sisäisiä muutoksia on tehty, esimerkiksi muutettu tarvittaessa sanajärjestystä tai muita asioita. Muutokset tekevät käännetyistä tekstistä sujuvampaa ja vähemmän käännetyntuntuista. Vaikka käyttöohjeen funktio onkin ensisijaisesti informatiivinen, on hyvä jos siihen kuitenkin on tehty tarvittavia muutoksia ja kotoutettu tarpeen mukaan.

Toiset muutokset taas tuntuvat sikäli oudoilta, ettei niillä tunnu olevan minkäänlaista vaikutusta käyttöohjeen käytettävyyteen tai ymmärrettävyyteen. Tämä osio heuristiikkalistasta oli se, josta löytyi ylivoimaisesti eniten huomionarvoisia kohtia käytettävyyden kannalta.

Tästä heuristiikkalistan osiosta löytyi eniten eroja lähdetekstien ja käännösten välillä. Näillä eroilla ja huomioilla on myös eniten merkitystä käytettävyyden kannalta. Jos alkuperäisen ja käännetyntekstin lauseen merkitys on erilainen, saatetaan ohjeet ymmärtää hieman eri tavalla. Toisaalta nyt löytyneistä tuloksista suurin osa oli sellaisia, jotka eivät vaikuta ymmärrettävyyteen, mutta käytön miellyttävyyteen kyllä.

6.4 Termien merkityserot

Tässä luvussa kiinnitän huomiota termeihin ja muihin käyttöohjeissa paljon käytettyihin käsitteisiin ja sanoihin. Esittelen ensin kaksi yleistä käyttöohjeisiin liittyvää termiä: *Anweisung/Anleitung* sekä *Gerät*. Sen jälkeen selvitän lyhyesti, miten termejä käännetään, onko ne käännetty aina termeillä vai onko niitä esimerkiksi selitetty auki sekä onko termejä käytetty johdonmukaisesti. Lisäksi pohdin, onko termien käyttö erilaista erilaisissa ohjeissa. Onko termien käyttö erilaista esimerkiksi Beurerin ilmankostuttimen käyttöohjeessa kuin epilaattorin ohjeessa? Pyrin pohtimaan näitä kaikkia asioita ennen kaikkea käytettävyyden kannalta, eli vaikuttaako tietynlainen termien käyttö käytettävyyteen.

6.4.1 Vakiintuneet termien nimitykset saksan ja suomen kielissä

Saksan kielessä erotellaan ohjetta merkitsevä sana riippuen siitä, kenelle tai millaiseksi se on tarkoitettu. Möhn ja Pelka (1984, 58–68) korostavat, että *Anleitung* ja *Anweisung* täytyy erottaa toisistaan, sillä *Anleitung* on instruktiivinen, kun taas *Anweisung* on direktiivinen teksti. Myös Schmitt (1998, 209) puhuu saksan kielessä käytettävien eri sanojen eroista. Termiä *Anweisung* saisi käyttää vain silloin, kun dokumentaatio on tarkoitettu esimerkiksi tuotetta asentavalle ammattilaiselle. (mp.) *Anleitung* on Schmittin (mp.) mielestä neutraali ja sitä voi hyvin käyttää esimerkiksi kodinkoneiden käyttöohjeissa. (Mp.)

Parianoun (2010, 251) mielestä välineiden ja koneiden ohjeista taas käytetään termiä *Anleitung* ja termiä *Anweisung* saisi käyttää vain silloin, kun dokumentaatio on tarkoitettu ammattilaiselle. Parianou (mp.) kirjoittaa myös, että elektronisten laitteiden kohdalla käytetään termiä *Anweisung*. Parianoun (mp.) väite poikkeaa siis edellä mainitusta Schmittin (1998, 209) väitteestä.

Tämän tutkielman aineistossa käyttöohjeet on nimetty joko *Gebrauchsanweisung* (muun muassa Krups vohveliraudan ja Mielen pölynimurin ohjeissa), *Gebrauchsanleitung* (muun muassa Bosch vedenkeitin ja Beurer ilmankostutin) tai *Bedienungsanleitung*” (muun muassa AEG stereoradio, Steinel liiketunnistin).

Nimitykset jakautuvat hyvin tasaisesti, termejä *Gebrauchsanweisung*, *Bedienungsanleitung* ja *Gebrauchsanleitung* käytetään yhtä paljon. Aineistoni perusteella edellä mainittu Schmittin jaottelu käyttöohjeiden termeistä ei siis pidä paikkaansa. Mikään aineistoni käyttöohjeista, josta käytetään nimitystä (*Gebrauchs*)*anweisung*, ei ole tarkoitettu ammattilaisille. Tämä seikka tuskin vaikuttaa tuotteen käytettävyyteen, mutta olisi mielenkiintoista tietää, millä logiikalla dokumentit nimetään? Ajattelevatko Saksassa maallikot, eli tavalliset tuotteiden ja ohjeiden käyttäjät, että termeillä olisi jotakin eroja?

Dudenin (2007) mukaan termit *Anweisung* ja *Anleitung* ovat synonyymejä:

An|lei|tung, die; -, -en: *Zettel mit einer aufgedruckten Anleitung* (1): die A. befolgen. (Duden 2007, 148)

An|wei|sung, die; -, -en: [gedruckte] *Anleitung*: eine A. ist dem Gerät beigelegt. (Duden 2007, 163)

Ainakaan aineiston perusteella ei siis voida yksiselitteisesti määrittellä näiden termien eroja, koska termien määrittelyssä on runsaasti variaatioita. Termejä *Anweisung* ja *Anleitung* käytetään ainakin aineiston ohjeissa kuinka vain, ei edellä mainittujen teorioiden mukaisesti.

AEG:n ((a) e.p.) stereoradion käyttöohjeessa on käytetty johdonmukaisesti aina samoja nimityksiä. *Gerät* on aina suomennettu nimityksellä *laite*, ei esimerkiksi *kone* tai *soitin*. Tekstissä myös käytetään vain vähän pronomineja, mutta paljon toistoa, esimerkiksi (lihavoinnit kirjoittajan):

Esimerkki 16.

*Benutzen Sie das **Gerät** ausschließlich für den privaten und den dafür vorgesehenen Zweck. Dieses **Gerät** ist nicht für den gewerblichen Gebrauch bestimmt.* (AEG (a) e.p. 4).

***Laitetta** voi käyttää ainoastaan tässä käyttöohjeessa kuvatulla tavalla. **Laitetta** ei saa käyttää kaupalliseen tarkoitukseen.* (AEG (b) e.p. 2).

6.4.2 Termien ja muiden sanojen kääntämistapa käyttöohjeissa

Termien käytössä oli jonkin verran epäjohdonmukaisuuksia tai vaihtelua. Usein saksankielisessä ohjeessa on käytetty useita eri synonyymejä, mutta käännöksessä kaikki on käännetty samalla termillä. Esimerkkinä tästä on muun muassa se, että AEG:n ((a) e.p.) saksankielisessä ohjeessa on käytetty *kahva*-sanasta kahta eri termiä, *Griff* sekä *Lasche* lauseessa *Lasche zum Öffnen der CD Fachs*. Lähdetekstissä se on siis *CD-aseman avauskahva*.

Boschin akku-ruuvinvääntimen käyttöohjeessa termit oli käännetty lähes aina termeillä, esimerkiksi: *Tiefentladung* on käännetty *syväpurkaus* ja *Drehrichtungsumschalter* *suunnanvaihtokytkin*. Poikkeuksena akku-ruuvinvääntimen ohjeessa termi *Softgrip* (Bosch (a) e.p. 4; Bosch (b) e.p. 4), joka on käännetty suomeksi sanaliittotermillä *kumipinnoitettu kahva*. Termille ei siis ole keksitty suomenkielistä vastinetta, vaan se on korvattu selittämällä. Termin olisi aivan hyvin voinut myös jättää englanniksi, koska se on lähdetekstissäkin englanniksi ja kyseessä on patentoitu tuote (softgrip-materiaali). Kyseessä on siis selkeästi tuotteessa olevan tietynlaisen kumipinnan nimitys. Toisaalta sen kääntäminen suomeksi on käyttäjälähtoisempää, koska kaikille käyttäjille englanninkielinen nimitys ei välttämättä kerro mitään.

Seuraavan esimerkin käsitteet eivät ole termejä, mutta käyttöohjeiden ollessa kyseessä niiden mukaan ottaminen on tärkeää. AEG:n ohjeessa ovat käsitteet *Hinweis*, *Achtung* ja *Warnung*. Saksankielisessä ohjeessa ne tarkoittavat tärkeitä asioita, joihin käyttäjän täytyy kiinnittää huomiota. *Hinweis* on huomautuksista vähiten tärkeä, *Warnung* tärkein. Kuitenkin AEG:n ((a) e.p.) ohjeen käännöksessä sekä *Hinweis* että *Achtung* on käännetty *huomautus* ja *Warnung* taas *varoitus*. Tässä kohtaa käännöksessä ei vallitse ekvivalenssi, koska lähdetekstin sanoilla on eri merkitys.

Braunin epilaattorin ohjeessa verbi *entwickeln* on käännetty kahdella eri verbillä: *suunniteltu* ja *kehitetty*. Verbejä ei siis ole käännetty johdonmukaisesti. Toisaalta verbien merkitys on käännöksessä hieman eri eivätkä ne välttämättä ole vaihdettavissa keskenään.

Esimerkki 17.

Braun Silk-épil Xpressive wurde entwickelt... (Braun (a) e.p., 6).

Braun Silk-épil Xpressive on suunniteltu tekemään... (Braun (b) e.p., 63).

Esimerkki 18.

Speziel für diese Anwendung wurde die Achsel-Epillerkappe (8) entwickelt
(Braun (a) e.p., 8)

Tätä erikoistarkoitusta varten on kehitetty kainaloiden ajopää (8) (Braun (b) e.p., 65).

Toisaalta esimerkin epä johdonmukaisuus ei vaikuta käytettävyyteen. Kahden eri käännöksen käyttö on tässä kohtaa ehkä hyväksytyäkin, koska kohdassa ei opeteta mitään vaan vasta esitellään tuotetta.

Boschin sauvasekoittimen käyttöohjeessa on monia erilaisia termejä, esimerkiksi adapteri, käynnistyskytkin ja jäänmurskaintera. Adapteri on alkuperäistekstissä johdonmukaisesti *Getriebevorsatz*. Jäänmurskaintera on lähdetekstissä *Ice-Crush-Messer*, sitäkin käytetään lähdetekstissä johdonmukaisesti, kuin myös sen käännöstä kohdetekstissä. En löytänyt Boschin sauvasekoittimen ohjeesta yhtäkään termiä, joka olisi käännetty selittämällä se auki tai päinvastoin, selitettyä kohtaa joka olisi käännetty termillä. Ainakin tämän osalta Boschin ohje on siis ymmärrettävä ja käytettävä.

6.4.3 Abstraktiosuhteista

Boschin ohjeessa yläkäsitteen voisi sanoa olevan itse tuote, akku-ruuvinväännin. Koostumussuhteessa akku-ruuvinvääntimestä seuraavana ovat sen eri osat, kuten ruuvauskärki, käynnistyskytkin ja niin edelleen. Käyttöohjeessa listataan tuotteen osat numerojärjestyksessä tärkeimmästä osasta alkaen, listassa ensimmäinen on ruuvauskärki ja viimeinen latauslaite. Itse ohjeessa kuitenkin käsitteitä ei esitellä sen enempää, ja kaikki termit tulevat esille jatkuvasti eri järjestyksessä, koska ohje etenee siten, että ensin esitellään itse laite ja sen osat, ja sitten sen käyttö. Tärkein asia, työturvallisuus esitellään heti laitteen osien esittelyn jälkeen, viimeisenä taas huoltoasiat jne. Aivan lopussa itse ohjeiden jälkeen on vielä yleiset turvallisuusohjeet. Boschin ohjeen ja muun aineiston lyhyen tarkastelun perusteella voisi yleistää, että käyttöohjeiden käsitteet ovat varmasti lähes aina koostumussuhteessa, koska ensin esitellään itse tuote ja sitten sen käyttö.

6.4.4 Termien erilainen käyttö eri ohjeissa

Boschin akku-ruuvinvääntimen ohjeessa on useita erikoisalan termejä kuten ”vastamomentti”, ”syväpurkaus” ja ”ruuvitaltaterä. Laitteen osat ovat alussa numeroituna, ja laitteen kuvasta näkee, mikä osa mikäkin on. Erikoisalan termit eivät välttämättä maallikolle aukene, ellei käyttäjällä ole kokemusta samanlaisten laitteiden käytöstä etukäteen tai muuten tietoa erikoisalan termeistä. Samoin Steinelin liiketunnistimen ohjeessa on erikoisalan termejä. Niitä ovat esimerkiksi *pyrosähköinen tunnistin (Pyro-Sensor)* ja *nollajohdin (Nulleiter)*. Tästä voinee päätellä, että käyttäjän oletetaan ymmärtävän tuotteeseen liittyvästä erikoisalasta jotakin jo ennestään.

Braunin epilaattorin ohjeessa taas käyttäjälle on selitetty asioita jonkin verran enemmän ja siinä motivoidaan käyttäjää enemmän laitteen käyttöön. Erikoisalan termejä on huomattavasti vähemmän kuin akku-ruuvinvääntimessä. Pienempi termien määrä johtunee siitä, että epilaattori-aiheinen sanasto on melko yleiskielistä, toisin kuin liiketunnistimeen tai akku-ruuvinvääntimeen liittyvä sanasto. Kovin suuria eroja termien käytössä ei kuitenkaan loppujen lopuksi ole. Eroista kuitenkin huomaa ohjeiden käyttäjäkohderyhmien eron: liiketunnistin ja akku-ruuvinvääntin on tarkoitettu sellaisten henkilöiden käyttöön, joiden mahdollisesti oletetaan ymmärtävän hieman enemmän tekniikasta ja sähkölaitteiden käytöstä ja asennuksesta kuin sellaisen henkilön, joka käyttää epilaattoria. Se on tietenkin vain arvailua. Joka tapauksessa epilaattorin käyttöön ei tarvita yhtä paljon tietoa sähkölaitteiden käytöstä kuin esimerkiksi akku-ruuvinvääntimen käyttöön. Muuten aineistossa ei ollut kovin paljon erikoisalan termejä, joita maallikko ei ymmärtäisi. Steinelin liiketunnistimen ohjeessa oli jonkin verran, sekä Boschin akku-ruuvinvääntimen ohjeessa, joka vaikuttaa siltä, että käyttäjän oletetaan ymmärtävän perusasiat poraamisesta ja siihen liittyvästä sanastosta. Termien osalta ohjeissa ei kuitenkaan suuria käytettävyyso ongelmia ollut.

7 LOPUKSI

Tämän pro gradu -tutkielman aiheena oli käyttöohjeiden käytettävyyden tutkiminen heuristista arviointilistaa apuna käyttäen. Heuristiikkalistan osa-alueet olivat kulttuurierot, rakenne-erot, poistot, lisäykset ja korvaukset sekä termien erot.

Tutkimuskysymyksenä oli, kuinka käytettävyys toteutuu tämän päivän käännetyissä käyttöohjeissa ja onko käyttöohjeiden käytettävyys yleisesti hyvää. Esitin johdannossa myös kysymyksen, eroaako käytettävyys alkuperäisen ohjeen ja käännetyn ohjeen välillä. Tässä luvussa pohdin muun muassa vastauksia näihin kysymyksiin ja mietin, olisiko aiheen tutkimusta mahdollista jatkaa tai syventää.

7.1 Tulokset

Heuristiikkalistan piirteiden avulla tutkittiin yhdeksää erilaista saksalaisen tuotteen käyttöohjetta ja niiden käännöksiä. Yhteensä siis analysoitiin 18 ohjetta. Niiden avulla pyrittiin ottamaan selvää, minkälaista saksasta käännettyjen käyttöohjeiden käytettävyys on ja onko käytettävyys huonompaa käänöksessä verrattuna alkuperäiseen ohjeeseen. Otin aineistosta runsaasti erilaisia esimerkkejä ja pohdin niiden vaikutusta käytettävyyteen. Käytettävyyden arviointi tulosten perusteella ei ole aivan yksinkertaista. Miten tuloksia pitäisi käsitellä ja ovatko jotkin heuristiikkalistan osiot tärkeämpiä kuin toiset?

Käyttöohjeiden käännökset olivat pääasiassa hyvinkin tarkkoja kaikilta osa-alueiltaan ja ne vastasivat lähdetekstiä. Toisaalta joissakin ohjeissa ja niiden käänöksissä oli huomattaviakin eroja.

Analyysissä kulttuurierojen kohdalla kiinnitin huomiota kulttuuriin liittyviin asioihin käyttöohjeissa sekä muun muassa käyttäjälähtöisyyteen. Tarkastelin, miten lähdetekstissä olevat kulttuurille ominaiset piirteet on käännetty suomen kielelle.

Käyttöohjeiden kulttuuriset erot olivat melko pieniä. Syy siihen on luultavasti osaksi se, että Euroopan unioni säätelee nykyään muun muassa käyttöohjeiden laadintaa. Käyttöohjeiden tulee olla kaikilla kielillä yhtäläinen, joten eroja ei siksi paljon näy. Toisin oli luultavasti vanhoissa ohjeissa, ennen kuin laajoja kansainvälisiä säädöksiä oli yhtä paljon kuin nykyään.

Kulttuurieroissa teoriaosassa esille tuomani asiat pitivät aika hyvin paikkaansa, muun muassa se, miten käyttäjää puhutellaan saksankielisissä ohjeissa, ja miten nämä puhuttelutavat käännettään suomenkielisiin ohjeisiin suomalaiseen kulttuuriin sopivalla tavalla. Käännöksissä käyttäjän puhuttelu oli suoraa, kuten Suomessa tapana onkin. Joissakin tapauksissa kääntäjä oli tehnyt eron sille, käytetäänkö saksankielisissä ohjeissa infinitiiviä vai imperatiivia, mutta useimmiten kaikki oli suomeksi käännetty vain yksikön toisen persoonan imperatiivilla.

Rakenne-eroissa keskityin ulkoisiin alkuperäisohjeiden ja käännösten eroihin, esimerkiksi eroihin asioiden esittämisjärjestyksessä, ulkoasueroihin ja muihin asioihin, jotka mahdollisesti vaikuttaisivat käyttöohjeen käytettävyyteen.

Rakenne-erot eivät ole käytettävyyden kannalta niin merkittävä asia kuin kulttuurierot, koska kulttuurierot vaikuttavat enemmän tekstin ymmärrettävyyteen. Rakenne-erot tekevät käyttöohjeen käytöstä kyllä vaikeampaa ja vähentävät käytön miellyttävyyttä, mutta mielestäni ne eivät silti aiheuta niin vakavaa käytettävyysongelmaa, kuin kulttuurierot.

Eniten rakenne-eroja oli AEG:n stereoradion käyttöohjeessa. Muun muassa kuvat puuttuivat käännöksestä kokonaan ja käännöksen ulkoasu oli aivan erilainen kuin alkuperäisohjeen. Jonkin verran rakenne-eroja oli muissakin ohjeissa, kuten Mielen pölynimurin ohjeessa ja Steinelin liiketunnistimen ohjeessa. Käytettävyyden kannalta suurimmat puutteet olivat kuitenkin AEG:n ohjeessa. Muun muassa kuvien puuttuminen ja pieni fontti heikensivät käytön miellyttävyyttä ja turvallisuusohjeiden puuttuminen on riski käyttäjän turvallisuuden kannalta. Käytettävyys oli AEG:n ohjeessa myös huomattavasti parempi lähdetekstissä, enkä siitä samanlaisia käytettävyysongelmia löytänyt.

Poistot, lisäykset ja korvaukset olivat heuristiikkalistani osa-alue, jossa kiinnitin huomiota käyttöohjeiden teksteissä oleviin eroihin. Etsin teksteistä esimerkiksi lauseita, jotka oli poistettu käännöksessä kokonaan, tai käännökseen tehtyjä lisäyksiä, jotka puuttuivat lähdetekstistä.

Käyttöohjeissa ja niiden käännöksissä oli hyvin paljon virkkeiden sisäisiä poistoja, lisäyksiä ja korvauksia. Useimmat niistä eivät kuitenkaan olleet merkittäviä käytettävyyden kannalta. Monista käännöksistä oli poistettu ylimääräisiä adjektiiveja, toisiin käännöksiin adjektiiveja taas oli lisätty. Jotkin lauseiden sisäiset muutokset toivat teksteihin pieniä merkitys- tai sävyeroja. Tärkeitä asioita myös puuttui, esimerkiksi turvallisuusohjeet AEG:n ohjeen käännöksestä ja vastuuvapauslauseke Krupsin ohjeen käännöksestä. Useasta ohjeesta puuttuivat takuutiedot, mutta ne oli sen sijaan korvattu tiedolla siitä, mistä takuutiedot saa.

Termeissä taas kiinnitin huomiota muun muassa siihen, onko termit käännetty termeillä vai korvattu esimerkiksi selittämällä tai jätetty pois kokonaan. Kiinnitin myös huomiota siihen, onko termien käyttö erilaista erityyppisissä ohjeissa.

Termit oli useimmiten käännetty ohjeissa johdonmukaisesti ja samoista asioista oli käytetty samoja nimityksiä. Termit käännettiin useimmissa tapauksissa termeillä, joskus ne oli selitetty auki tai termistä oli käytetty kahta eri synonyymia käännöksessä. Termien erilaista käyttöä eri kohderyhmille suunnatuissa ohjeissa ei juuri tullut esiin. Voisi ehkä arvioida, että esimerkiksi akku-ruuvinvääntimen ohjeessa oli jonkin verran enemmän erikoisalan termejä kuin vaikkapa epilaattorin ohjeessa, mutta suppeasta tutkimuksesta johtuen tästä ei voi muodostaa mitään päätelmiä.

Kaikki heuristiikkalistan piirteet liittyvät ymmärrettävyyteen. Jos jossakin listan piirteissä on ongelmia, ei käyttöohje välttämättä ole niin ymmärrettävä kuin se voisi olla. Ymmärrettävyys on kuitenkin toisaalta erittäin subjektiivista, se riippuu usein käyttäjästä ja hänen tiedoistaan. Vaikka jokin ohje olisi hyvinkin yleiskielinen tai laite aivan tavalliselle maallikolle tarkoitettu, eivät kaikki välttämättä osaa sitä käyttää. Siksi ohjeiden on hyvä olla mahdollisimman käytettäviä ja perusteellisia, ja niissä on ainakin hyvä olla aina lueteltu mahdollisia eteen tulevia ongelmatilanteita laitteen käytössä, vaikka siitäkään ei luonnollisesti aina ole apua.

Löydettyjen tulosten perusteella voi huomata, että käyttöohjeiden käännösten laadussa ja käytettävyydessä on eroja. Vaikka käännösten pitäisi periaatteessa olla tarkkoja kopioita alkupe- räisohjeista, on joissakin runsaasti eroja. Toisaalta osa aineistoni käyttöohjeista oli hyvin tarkkoja, eikä niistä juuri mitään eroja löytynyt. Esimerkiksi Boschin ohjeet olivat pääsääntöisesti erittäin tarkkoja käännöksiä, joissa ei rakenne- tai kulttuurieroja ollut.

Pieniä laatuongelmia käyttöohjeissa kyllä oli, mutta pääpiirteiltään ne olivat melko laadukkaita ja käytettäviä. Yhteenvetona voisi siis vielä sanoa, että tämän tutkimuksen tuloksena saksasta käännettyjen käyttöohjeiden käytettävyys on sen verran hyvää, että käyttäjän turvallisuus taa-taan, mutta käyttäjälähtöisyyteen tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Käännösten tulisi myös olla kaikilta osin tarkempia niin ulkoasun kuin tekstin osalta, kuitenkin niin, että kohdekulttuurin käyttäjä on otettu huomioon.

Aineiston käyttöohjeet ovat tehneet käytettävyydeltään hyviksi lähinnä se, että ne ovat olleet suurimmaksi osaksi hyvin tarkkoja käännöksiä, varsinkin ne, jotka arvioin käytettävyydeltään parhaiksi. Joitakin poikkeuksia lukuun ottamatta myös rakenne käyttöohjeissa on ollut hyvin samanlainen kuin alkuperäisohjeissa. Käytettävyyttä ei siis ole pyritty parantamaan mitenkään laatimalla esimerkiksi suomalaisen lukijan kannalta miellyttävämpää ohjetta.

Tämä pro gradu -tutkielma toi esiin jonkin verran samoja asioita kuin aiemmin tehdyissä tutkimuksissa on tuotu esille. Muun muassa Suojasen ym. (2012) tutkimukset noudattivat hyvin samaa linjaa tämän pro gradu -tutkielman tulosten kanssa, kuten analyysistä käy ilmi.

Pro gradu -tutkielmien osalta esimerkiksi Sonja Hämeenajan (2011) ja Tiina Niemisen (2006) tutkimuksissa on samantapaisia tutkimustuloksia, kuin tässä tutkielmassa. Hämeenaja (2011) huomasi tutkielmassaan muun muassa sen, että ohjeiden rakenteissa on eroja ja se vaikuttaa käytettävyyteen (Hämeenaja mts., 65). Osa Hämeenajan (2011) pro gradu -tutkielman muistakin tutkimustuloksista oli muutenkin yhteneväisiä tämän pro gradu -tutkielman kanssa, vaikka näkökulma olikin eri.

7.2 Pohdintaa

Mitä analyysin tuloksista siis voi päätellä vai voiko niistä päätellä mitään? Ovatko käyttöohjeet käytettäviä ja eroaako alkuperäistekstin käytettävyys jollain tavalla käännetystä käyttöohjeesta?

Aineistoa analysoitaessa huomasin ensimmäisenä, että kaikki heuristiikkalistani osa-alueet ovat kytköksissä toisiinsa. Siksi analyysin teko ei ollut aivan yksinkertaista. Esimerkiksi poistoja, lisäyksiä tai korvauksia voidaan tehdä kulttuurien liittyvien käytettävyysohjelmien takia, jotta käyttöohje olisi esimerkiksi käyttäjälähtöisempi.

Tulokset eivät olleet niin erikoisia kuin olisin odottanut. Usein kuulee puhuttavan huonoista, vaikeasti ymmärrettävistä käyttöohjeista, mutta aineistoksi oli ilmeisesti sattunut tällä kertaa laadukkaita ja ymmärrettäviä käännoiksi. Siinä mielessä tämä pro gradu -tutkielma ja sen tulokset eivät antaneet niin mullistavia tuloksia, kuin olisin ehkä toivonut. Suurin osa käyttöohjeista oli tasaisesti hyvää laatua, jossa käytettävyyteen on kiinnitetty käännettäessä huomiota. Joukossa oli vain muutama poikkeus, joiden kohdalla ymmärrettävyyden ja käytettävyyden ylläpitämiseen tai parantamiseen ei välttämättä riittävästi ollut nähty vaivaa. Tämä pro gradu -tutkielma ei siis valitettavasti esittele niin paljon uutta tutkimustietoa kuin olisi voinut, jos aineisto olisi ollut huonolaatuisempaa tai vaihtelevampaa.

Käyttöohjeiden käytettävyydestä olisi hyvä laajentaa vaikkapa siten, että siihen ottaisi mukaan huomattavasti enemmän aineistoa ja keskittyisi etsimään vain muutamaa piirrettä käyttöohjeista, esimerkiksi kulttuuri- ja rakenne-eroja. Jos tekisin pro gradu -tutkielman uudelleen, voisin myös vaihtoehtoisesti valita vain yhden heuristiikkalistan piirteen, ja tehdä siitä laajan ja syvällisemmän tutkimuksen ja käyttää mahdollisesti paljon laajempaa aineistoa. Aiheesta voisi kyllä hyvin tehdä pienempiä artikkeleita. Jokin uusi näkökulma olisi kuitenkin hyvä, sellainen, joka toisi jotakin aivan uusia tuloksia käänntieteen käytettävyydestä ja josta ehkä olisi hyötyä kääntäjille tai tutkijoille. Tällaisenaan tutkimus on melko suppea, mutta siitä saa kuitenkin jo ihan hyvän yleiskuvan siitä, minkälaista käännettyjen käyttöohjeiden laatu ja käytettävyys ovat.

LÄHTEET

Primäärilähteet

AEG (a) e.p. SR 4346 CD/MP3 Stereo-Radio mit CD/MP3-Player. Bedienungsanleitung.

AEG (b) e.p. SR 4346 CD/MP3/USB Stereoradio USB-liitännällä. Käyttöohje.

Beurer (a) e.p. LB50 ilmastokostutin. Käyttöohje. Saatavilla PDF-muodossa suomeksi:

http://www.ilmanhaltija.fi/file_view.php?name=0/K_ytt_ohje_Beurer_LB50.pdf

Beurer (b) e.p. LB50 Luftbefeuchter. Saatavilla PDF-muodossa saksaksi:

http://www.beurer.com/web/we-dokumente/gebrauchsanweisungen//GA_Luft/753.150-1212_LB50.pdf.

Bosch (a) e.p. IXO 3,6 V Akku-Schrauber. Bedienungsanleitung.

Bosch (b) e.p. IXO 3,6 V akku-ruuvinväännin. Käyttöohje.

Bosch (c) e.p. MSM62/63/64/64/66/66/67 Stabmixer. Bedienungsanleitung

Bosch (d) e.p. MSM62/63/64/64/66/66/67 sauvasekoitin. Käyttöohje.

Bosch (e) e.p. TWK6 vedenkeitin. Gebrauchsanweisung.

Bosch (f) e.p. TWK6 vedenkeitin. Käyttöohje.

Braun (a) e.p. Silk-Epil Xpressive 7681/7781. Bedienungsanleitung. Saatavissa

http://www.service.braun.com/line/SH/S5375/S5375_6_MN_AMEE.pdf.

Braun (b) e.p. Silk-Epil Xpressive 7681/7781. Käyttöohje. Saatavissa http://www.service.braun.com/line/SH/S5375/S5375_6_MN_AMEE.pdf.

Krups (a) e.p. Waffeleisen. Bedienungsanleitung. Saatavilla: <http://www.krups.fi/NR/rdonly-res/3F8A087E-1C5A-454A-9879-9716066F9B5A/5108/FDD541WaffleChef.pdf>.

Krups (b) e.p. Waffeleisen. Käyttöohje. Saatavilla: <http://www.krups.fi/NR/rdonly-res/3F8A087E-1C5A-454A-9879-9716066F9B5A/5108/FDD541WaffleChef.pdf>.

Miele (a) e.p. S2111 Staubsauger. Bedienungsanleitung. http://www.miele.fi/pmedia/ZGA/TX2070/9753120-000-00_9753120-00.pdf.

Miele (b) e.p. S2111 pölynimuri. Käyttöohje. http://www.miele.de/pmedia/ZGA/TX2070/9753110-000-00_9753110-00.pdf.

Steinel (a) e.p. Infrarot-Sensor. http://www.steinel.de/out/pictures/media/bediendien_105082106.pdf.

Steinel (b) e.p. Liiketunnistin. http://www.steinel.de/out/pictures/media/bediendien_105082106.pdf.

Sekundäärilähteet

Andersen, Christiane 2009. Instruktion und Multimedialität. Decordierungsprozesse zwischen verbalem und visuellem Teiltex in deutschen und schwedischen Gebrauchsanweisungen. Grove Ditlevsen, Marianne, Kastberg, Peter, Andersen, Christiane (toim.) 2009. *Sind Gebrauchsanleitungen zu gebrauchen? Linguistische und kommunikativ-pragmatische Studien zu skandinavischen und deutschen Instruktionstexten*. Gunter Narr Verlag Tübingen. 69–85.

Arntz, Reiner, Picht, Heribert, Mayer, Felix 2002. *Einführung in die Terminologiearbeit*. Georg Olms Verlag, Hildesheim.

Byrne, Jody 2010. *Technical Translation. Usability Strategies for Translating Technical Dokumentation*. Springer, Dordrecht.

Danska, Anna, Herranen, Sakari & Reunanen Markku 1996. *Euroopan integraatio. Koneiden, laitteiden ja tuotteiden käyttöohjeet*. Integraatitiedote 22. Metalliteollisuuden keskusliitto.

Duden 2007. *Duden Deutsches Universalwörterbuch*. 6., parannettu painos. Dudenverlag, Mannheim.

Gläser, Rosemarie 1990. *Fachtextsorten im Englischen*. Forum für Fachsprachenforschung 13. Narr, Tübingen.

Göpferich, Susanne 1993. Die Translatorische Behandlung von Textsortenkonventionen in technischen Texten. Teoksessa *Lebende Sprachen*. Nro 93/2, 49-52.

Göpferich, Susanne 1998. *Interkulturelles Technical Writing: fachliches adressatengerecht vermitteln*. Ein Lehr- und Arbeitsbuch. Narr, Tübingen.

Harju, Anna (2008): *Kääntäjä käyttöohjeiden käytettävyyden parantajana*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Kieli- ja käännöstieteiden laitos. Käännöstiede (saksa). Saatavissa <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu02365.pdf>. Luettu 22.2.2014.

Hoffmann, Lothar 1998. Sorten fachbezogener Vermittlungstexte II: die Bedienungsanleitung für fachexterne Adressaten. Hoffmann, Lothar, Kalverkämper, Hartwig, Wiegand, Herbert Ernst (Hg.) 1998. *Fachsprachen. Ein internationales Handbuch zur Fachsprachenforschung und Terminologiewissenschaft*. Walter de Gruyter, Berlin/New York. (HSK = 14.1) 568–574.

Hämeenoja, Sonja 2011. *Suomen- ja saksankieliset neuleohjeet teknisen viestinnän näkökulmasta*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Käännöstiede (saksa). Saatavissa: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/82699/gradu05200.pdf?sequence=1>. Luettu 22.2.2014

Kankaanpää, Salli, Piehl, Aino 2011. *Tekstintekijän käsikirja – opas työssä kirjoittaville*. Yrityskirjat, Helsinki.

Korvenranta, Heta 2005. Asiantuntija-arvioinnit. Ovaska, Saila, Aula, Anne, Majaranta, Päivi (toim.). *Käytettävyytutkimuksen menetelmät*. Tietojenkäsittelytieteiden laitos. 111–119.

Kuluttajavirasto ja turvallisuus- ja kemikaalivirasto (e.p.) Tuotteiden käyttöohjeet ja turvallista käyttöä koskevat merkinnät http://www.tukes.fi/Tiedostot/julkaisut/Tuotteiden_kaytto-ohjeet_opas.pdf.

- Kuutti, Wille 2003. *Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi*. Gummerus Kirjapaino Oy, Saarijärvi.
- Langer, Inghard, Schulz v. Thun, Friedemann, Tausch, Reinhard 1993. *Sich verständlich ausdrücken*. Viides painos. Reinhardt, München.
- Laurinoli, Heikki 2015. *Vastaisku käännoesteollisuudelle*. Artikkele. <http://www.uta.fi/ajankohtaista/tutkimusuutiset/ilmoitus.html?id=102438>. Tampereen yliopisto, Tampere. Luettu 24.1.2015.
- Leppihalme, Ritva 2007. Kääntäjän strategiat. Riikonen, H.K., Kovala, Urpo, Kujanmäki, Pekka, Paloposki, Outi. *Suomennoskirjallisuuden historia 2*. Gummerus, Jyväskylä.
- Möhn, Dieter, Pelka, Roland 1984. *Fachsprachen*. Eine Einführung. Niemeyer, Tübingen.
- Nickl, Markus 2001. *Gebrauchsanleitungen*. Ein Beitrag zur Textsortengeschichte seit 1950. Gunter Narr Verlag Tübingen.
- Nielsen, Jakob 1993. *Usability Engineering*. Academic Press Limited, London.
- Nielsen, Jakob 1995. 10 *Usability Heuristics for User Interface Design*. Saatavissa <http://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>. Luettu 9.2.2014
- Nieminen, Tiina 2006. *Kääntäjä ja käytettävyys: käytettävyystutkimus DVD-soittimen käyttöohjeesta*. Pro gradu -tutkielma. Käännöstiede (saksa). Tampereen yliopisto.
- Ovaska, Saira, Aula, Anne, Majaranta, Päivi 2005. Johdatus käytettävyystutkimukseen. Ovaska, Saira, Aula, Anne, Majaranta, Päivi (toim.). *Käytettävyystutkimuksen menetelmät*. Tietojenkäsittelytieteiden laitos. Tampereen yliopisto. 1-15.
- Parianou, Anastasia 2010. Risikokommunikation und Übersetzen: die Vermittlung von populärwissenschaftlichen Texten in der Technik und Medizinkommunikation. Kram, Sigmund, Knutzen, Karen Patrick, Langemeyer, Peter (Hrsg.) *Textsorten und kulturelle Kompetenz. Interdisziplinäre Beiträge zur Textwissenschaft*. Waxmann, Münster. 247-270.

Piitulainen, Marja-Leena, Lehmus, Ursula, Sarkola, Irma 1998. *Saksan kielioppi*. Otava, Keuruu.

Pinchuck, Isadore 1977. *Scientific and Technical Translation*. André Deutsch, London.

Purho, Vesa 2000. Heuristic Inspections for Documentation – 10 recommended Documentation Heuristics. <http://www.stcsig.org/usability/newsletter/0004-docsheuristics.html>. Luettu 3.3.2014

Reiß, Katharina, Vermeer, Hans J. 1984. *Grundlegung einer allgemeinen Translationstheorie*. Max Niemeyer Verlag, Tübingen.

Sanastokeskus TSK:ry e.p. Sanastokeskus TSK:n termipankki. <http://www.tsk.fi/tepa/netmot.exe?UI=figr&height=156>. Luettu 5.1.2015.

Schmitt, Peter A. 1998. Anleitungen/Benutzerhinweise. Schnell-Hornby, Mary, Hönig, Hans G., Kußmaul, Paul & Schmitt, Peter A. (toim.), *Handbuch Translation*. 2., parannettu painos. Stauffenburg, Tübingen. 209–213.

Stolze, Radegundis 1994. *Übersetzungstheorien. Eine Einführung*. Gunter Narr Verlag, Tübingen.

Stolze, Radegundis 2003. *Hermeneutik und Translation*. Günter Narr Verlag, Tübingen.

Stolze, Radegundis 2009. *Fachübersetzen – Ein Lehrbuch für Theorie und Praxis*. Frank & Timme, Leipzig.

Suojanen, Tytti, Koskinen, Kaisa, Tuominen Tiina 2012. *Käyttäjakeskeinen kääntäminen*. Tampere Studies in Language, Translation and Literature Series B1. Saatavissa http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66333/kayttajakeskeinen_kaantaminen_2012.pdf?sequence=1. Luettu 8.5.2014.

Suojanen, Tytti, Koskinen, Kaisa, Tuominen, Tiina 2015. *User-Centered Translation*. Routledge, New York.

Suomen Standardisoimisliitto 1998. *Kulutustavaroiden käyttöohjeet*. 2. painos. SFS-opas 1. Helsinki.

Lait ja asetukset

Gesetz über die Bereitstellung von Produkten auf dem Markt (Produktsicherheitsgesetz - ProdSG) http://www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/prodsg_2011/gesamt.pdf. Luettu 9.4.2014.

Euroopan unionin neuvosto 1998. Neuvoston päätöslauselma teknisten kulutustavaroiden käyttöohjeista (98/C 411/01). Saatavissa: [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?qid=1399969032123&uri=CELEX:31998Y1231\(02\)](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?qid=1399969032123&uri=CELEX:31998Y1231(02)). Luettu 13.5.2014.

Kuluttajansuojalaki 38/1978. Saatavissa <http://www.finlex.fi/fi/laki/smur/1978/19780038>. Luettu 20.1.2014.

Kuluttajaturvallisuuslaki 920/2011. Saatavissa <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110920>. Luettu 13.2.2014

Laki eräiden teknisten laitteiden vaatimustenmukaisuudesta 1016/2004. Saatavissa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20041016>. Luettu 13.2.2014

Tuotevastuulaki 694/1990. Saatavissa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19900694>. Luettu 30.4.2014.

Valtioneuvoston asetus kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista 613/2004 Saatavissa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040613>. Luettu 13.2.2014

DEUTSCHE KURZFASSUNG

Universität Tampere

Fachbereich Sprach-, Translations- und Literaturwissenschaften

Multilinguale Kommunikation und Translationswissenschaft

Translationswissenschaft (Finnisch-Deutsch)

LÄHDESMÄKI, ANNASTIINA: Heuristische Evaluation der Gebrauchstauglichkeit von Anleitungen

Masterarbeit: 64 Seiten

Deutsche Kurzfassung: 11 Seiten

April 2015

1 Einleitung

Diese Masterarbeit behandelt die Gebrauchstauglichkeit von übersetzten Anleitungen. Die Untersuchungsfrage ist, wie gebrauchstauglich die übersetzten Anleitungen sind.

Die Masterarbeit setzt sich das Ziel, die Gebrauchstauglichkeit der Anleitungen zu evaluieren. Das Material besteht aus neun deutschsprachigen Anleitungen und ihren finnischen Übersetzungen. Das Material wird mit einer Liste von Heuristiken evaluiert. Heuristiken präsentiere ich in Kapitel vier dieser Kurzfassung.

In meiner Masterarbeit erforsche ich die folgenden Elemente von Anleitungen

- Kulturspezifische Merkmale
- Strukturelle Unterschiede: Layout/Äußere Form/Typografie
- Auslassungen, Hinzufügung und Substitution
- Termini

In meiner Forschungsarbeit filtere ich die Elemente aus der Material und vergleiche das deutschsprachige Material mit dem übersetzten Material und erörtere das Thema, wie gebrauchstauglich die übersetzten Anleitungen sind und was für einen Einfluss zum Beispiel kulturspezifische Merkmale in den Übersetzungen haben, oder ob es überhaupt kulturspezifische Merkmale in den übersetzten Anleitungen gibt.

Als Forschungsthema sind Anleitungen aktuell: häufig werden neue Geräte kreiert und alte Geräte weiterentwickelt und verbessert. Dadurch werden dann natürlich auch oft neue Anleitungen verfasst, bei denen es sich um sehr übliche Texte handelt. Eine große Anzahl von Menschen liest ab und zu Anleitungen – wenn nicht Anleitungen von elektronischen Geräten, dann die Texte auf einer Shampooflasche oder Lebensmittelpackung. In dieser Arbeit geht es aber um Anleitungen von elektronischen Geräten, in erster Linie Haushaltsgeräten. Derartige Dokumente sind bisher nicht häufig untersucht worden, insbesondere übersetzte Dokumente. Deshalb kann diese Masterarbeit neue Untersuchungsergebnisse hervorbringen.

Die Theorieteil der Masterarbeit beginnt mit dem Kapitel zwei, das Anleitungen behandelt: was ist eine Anleitung, ihre besondere Merkmale, was für eine Textsorte ist sie und was ist in der Gesetzgebung über Anleitungen vorgeschrieben worden. Kapitel drei beleuchtet die Gebrauchstauglichkeit: Was bedeutet Gebrauchstauglich und wie kann sie evaluiert werden. Kapitel vier des Theorieteils behandelt die heuristische Evaluation. In diesem Kapitel wird auch die Liste von Heuristiken präsentiert. In Kapitel fünf stelle ich die Untersuchungsmethoden und das Material vor. Kapitel sechs behandelt die Analyse und Kapitel sieben die Ergebnisse.

2. Anleitungen

Anleitungen enthalten alle Anleitungen, Bilder, Warnungen usw., die den Benutzern Informationen über die korrekte und sichere Anwendung des Produkts vermitteln (Danska, Herranen & Reunanen 1996, 5). Anleitungen sind der Grundstein für die sichere Anwendung von elektronischen Geräten. (Kuluttajavirasto ja Turvallisuus- ja kemikaalivirasto o.J., 4).

Anleitungen sind nach Stolze (2003, 284) Alltagstexte, aber auch Gebrauchstexte (u.a. Stolze 2009), weil sie normalerweise in alltäglichen Situationen gebraucht werden. Anleitungen sind

oft auch konventionelle und normative Texte. (u.a. Stolze 2009, Göpferich 1998). Sie sehen somit fast immer gleich aus und sind auf eine bestimmte Weise formuliert.

Nach Reiß & Vermeer (1984) ist eine Anleitung ein informativer Texttyp. Das Ziel der Anleitung besteht somit darin Informationen zu übermitteln. Anleitungen sind auch ein Teil der technischen Dokumentation (u.a. Byrne 2010).

2.1. Übersetzen von Anleitungen

Es gibt nur wenige finnische Haushaltsgerätehersteller. Die überwiegende Anzahl an derartigen Produkten wird also im Ausland produziert, was bedeutet, dass auch die Anleitungen im Original nicht auf Finnisch vorliegen. Finnische Konsumenten müssen somit Anleitungen lesen, die aus einer anderen Sprache übersetzt worden sind. Es ist aber sehr wichtig, dass die Anleitungen auch in Finnland genauso gut verstanden werden wie in dem Land, in dem die Anleitungen verfasst worden sind. Deshalb sind die Übersetzungen wichtig. Es ist wichtig, dass sie perfekt verstanden werden und dass die Leser mithilfe der übersetzten Anleitungen die Geräte gut und sicher anwenden können.

Nach Byrne (2010, 10) ist es wichtig, dass in der Übersetzung einer Anleitung alle wichtigen Informationen so präsentiert werden, dass das Anwenden der Gerät sicher, einfach und nützlich ist. Deshalb ist es essenziell, dass Anleitungen in *jeder* Sprache hochwertig und gebrauchstauglich sind.

2.2. Gesetzgebung

Hochwertige Übersetzungen von Anleitungen sind sehr wichtig, besonders wenn es um elektronische Geräte geht, die sogar lebensgefährlich sein können, wenn sie falsch benutzt werden. Das ist ein Grund dafür, warum Anleitungen auch durch Gesetzgebung geregelt werden. Nach dem Finnischen Verbraucherschutzgesetz, Kuluttajansuojalaki (1978, 6), hat ein Konsument in Finnland unter anderem das Recht, Anleitungen auf Finnisch oder Schwedisch zu bekommen, die dem Gerät beiliegen. Wenn dem Gerät keine Anleitung beiliegt, hat der Benutzer das Recht,

den Kauf rückgängig zu machen. (Kuluttajansuojalaki 1978, 6). In Deutschland gibt es unter anderem das Produktsicherheitsgesetz (Gesetz über die Bereitstellung von Produkten auf dem Markt o.J.). Auch einige Standards der Europäischen Union regeln die Anleitungen.

3. Gebrauchstauglichkeit

Nach Duden Universalwörterbuch (2007) bedeutet gebrauchstauglich „für den Benutzer von etwas angenehm, leicht zu handhaben“. Gebrauchstauglichkeit impliziert also, dass ein Produkt oder eine Dokumentation möglichst sinnvoll, optimal und bequem benutzt werden kann (Suojanen usw. 2012, 15). Nach Harju (2008, 20) ist Gebrauchstauglichkeit wichtig, denn wenn diese schlecht ist, wird das Produkt nicht so gut verwendet wie es möglich wäre.

Eine gebrauchstaugliche Anleitung ist verstehbar, einfach zu benutzen und sie enthält alle wichtigen Informationen, aber nichts Unnötiges. Gebrauchstauglichkeit hängt auch immer vom Benutzer ab, also wie es um das Vorwissen und die Erfahrungen des Benutzers bestellt ist, und um was für ein Benutzertyp es sich handelt (Suomen Standardisoimisliitto 1998, 2).

Auch ein wichtiges Element bei allen Texten ist, dass sie verstehbar sind. Wenn ein Text nicht verstehbar ist, ist er auch nicht gebrauchstauglich und somit nutzlos.

4. Heuristiken

Die Untersuchungsmethode in dieser Arbeit ist eine Analyse mit einer Heuristik-Liste. Heuristiken sind eine Gruppe von Richtlinien oder Regeln, mit deren Hilfe man Probleme in Bezug auf die Gebrauchstauglichkeit finden kann.

Es gibt mehrere Forscher, die Heuristiken untersucht und auch Heuristik-Listen erstellt haben. So haben zum Beispiel Peter A. Schmitt und Jakob Nielsen die Gebrauchstauglichkeit intensiv untersucht. Gebrauchstauglichkeit wird oft zum Beispiel mithilfe einer Testgruppe untersucht oder indem man eine fertige Heuristik-Liste benutzt. Unter anderem Jakob Nielsen hat eine Liste erstellt, die sehr viel benutzt worden ist.

In dieser Masterarbeit verwende ich aber weder von Nielsen (1995) noch von Schmitt (1998, 201) erstellte Heuristiken, sondern ich greife auf eine von mir konzipierte Liste zurück. benutzte ich aber nicht die von Nielsen oder Schmitt gemachten Heuristiken, sondern eine eigene Liste von Heuristiken.

Die Heuristiken dieser Masterarbeit sehen folgendermaßen aus:

4.1. Strukturelle Unterschiede: Layout/Äußere Form/Typografie

Strukturelle Faktoren zu beobachten ist wichtig, denn ein unklares Layout oder eine unklare Typografie beeinflussen vor allem die Verstehbarkeit und angenehme Anwendung der Anleitung. Wenn zum Beispiel das Layout von der Anleitung unklar ist, ist das Anwenden nicht angenehm. Byrne (2010, 4) zitiert Fischbach (1998)⁷, der schreibt, dass Übersetzungen identisch mit den Originaltexten sein müssen. Somit muss auch das Layout der Übersetzung dem Ausgangstext möglichst ähnlich sein.

4.2. Kulturspezifische Merkmale

Es ist wichtig, dass die kulturspezifischen Merkmale in der Übersetzung einer Anleitung berücksichtigt werden. Verschiedene Kulturen haben verschiedene Regeln und Gebräuche, und ein für Deutschland spezifischer Gebrauch ist in Finnland nicht unbedingt normal oder verstehbar. Es gibt also Faktoren, die in der Zielsprache besser erklärt werden müssen als in der Ausgangssprache.

⁷ Fischbach H. 1998. Guest Editor's Preface. Im Werk: Translation and Medicine, American Translators Association Series. Vol X, 1-12.2. (Byrne 2010, 261.)

4.3. Auslassung, Hinzufügung und Substitution

Nach Göpferich (1993, 50) ist es ab und zu nötig, Hinzufügungen in dem Text aufzunehmen, so dass die Informationen möglichst effizient und gebräuchlich sind. Auch können gegebenenfalls unnötige Elemente entfernt werden (Suojanen usw. 2012, 41). Wenn einige Elemente also für die Benutzer der Zielsprache unnötig sind, kann in der Übersetzung etwas weggenommen werden. In der vorliegenden Masterarbeit untersuche ich, ob es im Material Elemente gibt, die entfernt, hinzugefügt oder substituiert worden sind.

4.4. Termini

Anleitungen enthalten oft spezifische Termini. In meiner Forschungsarbeit finde ich heraus, ob Termini durch Termini übersetzt, weggelassen oder mit anderen Worten erklärt worden sind. Nach Reiß und Vermeer (1984, 33) muss zwischen dem Ausgangstext und dem Zieltext immer Äquivalenz bestehen. Auch Termini müssen also äquivalent sein. Nach Hämeenoja (2011, 10) ist es sehr wichtig, dass Termini und Benennungen immer konsequent verwendet werden. Eine inkonsequente Verwendung kann einen sehr großen Einfluss auf Verstehbarkeit und Annehmlichkeit des Textes haben.

5. Untersuchungsmaterial und Untersuchungsmethode

Als Untersuchungsmaterial dienen die folgenden Anleitungen auf Deutsch und ihre finnischen Übersetzungen. Es gibt also insgesamt achtzehn Anleitungen zu untersuchen.

AEG SR 4346 CD/MP3/USB Stereoradio

Beurer LB 50 Luftbefeuchter

Bosch IXO 3,6 V Akku-Schrauber

Bosch TWK6 Wasserkocher

Bosch Stabmixer

Braun Silk-Epil Xpressive Epilator

Miele S2111 Staubsauger

Steinel IS180-2 Infrarot-Sensor

Krups Waffeleisen

Die Forschungsmethode ist, mithilfe des Materials Charakteristika zu ermitteln, die in die Heuristik-Liste aufgenommen werden. Mithilfe des Materials werden somit unter anderem kulturelle und strukturelle Unterschiede zwischen den Originalversionen und ihren Übersetzungen untersucht und verglichen. Aufgrund der Ergebnisse wird das Untersuchungsthema reflektiert. Wie beeinflussen die gefundenen Unterschiede die Gebrauchstauglichkeit und wie gebrauchstauglich sind die übersetzten Anleitungen?

In meiner Masterarbeit untersuche ich, wie die Elemente der Liste sich in den Anleitungen dokumentieren. Auf diese Weise evaluiere ich, wie gebräuchlich die Anleitungen sind.

6. Analyse

Als Zusammenfassung der Analyse wurde konstatiert, dass die Anleitungen von sehr guter Qualität sind und auch die Gebrauchstauglichkeit sehr gut ist. In der folgenden Kapitel präsentiere ich, was für Elemente und Unterschiede ich im Material berücksichtigt habe.

6.1. Strukturelle Merkmale

Die wesentlichsten Merkmale in Bezug auf strukturelle Elemente waren in der Übersetzung der Anleitung des Stereoradios von AEG festzustellen. Das Layout der Übersetzung ist völlig anders als das des Ausgangstextes und es gibt keine Abbildungen in der Übersetzung.

Es gibt auch kleine Unterschiede und beachtenswerte strukturelle Elemente in den anderen Anleitungen dieser Masterarbeit. Die Unterschiede mit dem Stereoradio von AEG sind aber am größten.

6.2. Kulturelle Unterschiede

Es gibt einige Probleme mit der Gebrauchstauglichkeit bei kulturelle Elemente. Allgemein wurden die kulturellen Elemente in den Übersetzungen aber ausreichend berücksichtigt. Es gab keine großen Probleme oder andere beachtenswerte Aspekte, was auf eine gute Gebrauchstauglichkeit hinweist. Die folgenden Beispiele repräsentieren einige Beobachtungen über die Benutzerfreundlichkeit, d.h. wie der Benutzer in den Anleitungen und Übersetzungen angesprochen wird und wie der Unterschied zwischen der Originalanleitung und deren Übersetzung ist.

In den deutschsprachigen Anleitungen werden die Benutzer oft mithilfe des Infinitivs angesprochen:

Neue Sicherung, Netzschalter einschalten, Leitung überprüfen mit Spannungsprüfer (Steinel (a) o.J. 10).

In Finnischen dagegen werden die Benutzer am häufigsten mithilfe des Imperativs angesprochen:

Vaihda sulake, kytke virta, tarkasta johto jännitteenkoettimella (Steinel (b) o.J. 82).

Im einigen Anleitungen gab es auch einige passivformen wenig Passiv, d.h. es wurden sowohl im Ausgangstext als auch in der Übersetzung das Passivformen verwendet.

An der obersten Vertiefung in der Mitte der Linse können sie dann eingehängt werden. (Steinel (a) o.J. 8).

Lohkot kiinnitetään linssin ylimpään syvennykseen, linssin keskellä (Steinel (b) o.J. 80).

6.3. Auslassung, Hinzufügung und Substitution

Die Analyse ergab, dass es sehr viele Auslassungen und Hinzufügungen sowie einige Substitutionen in den Anleitungen gibt. Die Schreiberin hat die fettgedruckte Stellen fett markiert.

5 Epilation im Gesicht

*Mit dem Präzisionskopf (9) entfernt Ihr Silk-épil einfach **alle ungewünschten** [sic] Haare rund um **Mund, Kinn** oder von anderen empfindlichen Körperstellen. Vor dem Epilieren empfehlen wir aus hygienischen Gründen eine **sorgfältige** Reinigung der entsprechenden Hautbereiche mit Alkohol. Straffen Sie die Haut mit der freien Hand. **Um eine optimale Epilation zu gewährleisten, halten Sie das Gerät senkrecht (90°-Winkel) zur Haut.** Führen Sie es langsam, **gleichmäßig und ohne Druck** mit der Schalterseite gegen den Haarwuchs. (Braun (a) o.J. 9.)*

5 Epilointi kasvoilta

Tarkkuuspäättä (9) käytettäessä Silk-épil soveltuu erinomaisesti ihokarvojen poistamiseen kasvoilta ja muilta herkiltä alueilta. Suosittelemme ihon puhdistamista alkoholilla ennen epilointia hygieniasyistä. Epiloidessasi kasvoja venytä ihoa yhdellä kädellä ja ohjaa epilaattoria hitaasti toisella kädellä virtakytkimen suuntaan. (Braun (b) o.J. 66.)

6.4. Termini

In den meisten Fällen wurden Termini des Ausgangstexts entsprechend übersetzt, also zum Beispiel *Drehrichtungsumschalter* war auf Finnisch *sunnanvaihtokytkin*. Einige Termini aber sind nicht wörtlich übersetzt worden, zum Beispiel der Terminus *Softgrip* (Bosch (a) o.J. 4; Bosch (b) o.J. 4), der auf Finnisch *kumipinnoitettu kahva* ist. Mit den Termini gab es aber keine schweren Probleme, die die Gebrauchstauglichkeit beeinflusst hätten. Auch das Verwenden der Termini und die Beziehung zwischen Termini und Benennungen waren konsequent.

Einige Anleitungen beinhalten mehr spezielle Termini und fachsprachliche Elemente als andere. Die Anleitung für den Akku-Schrauber von Bosch enthält viele fachsprachliche Termini wie *vastamomentti*, *syväpurkaus* und *ruuvitalttäterä*. Es kann sein, dass ein Benutzer nicht alles versteht, wenn er das Fachgebiet nicht kennt. Andererseits hat zum Beispiel die Anleitung für den Epilator von nicht so viele fachsprachliche Termini wie die Anleitung für den Akku-Schrauber von Bosch.

7 Zum Schluss

Aufgrund der Analyse der vorliegenden Masterarbeit wurde herausgefunden, dass es einige Unterschiede und kleine Probleme mit der Gebrauchstauglichkeit gibt, aber die Probleme sind nicht zu groß. Der überwiegende Teil der Anleitungen sind sicher und verstehbar genug.

Die Unterschiede im Hinblick auf kulturspezifische Merkmale waren relativ klein. Ein Grund dafür kann sein, dass die Europäische Union die Anleitungen so geregelt hat, dass die Anleitungen einander möglichst ähnlich sein müssen. Die Unterschiede sind also nicht so sichtbar.

Im Theorieteil habe ich darüber geschrieben, wie die Benutzer in den deutschen Anleitungen und ihren finnischen Übersetzungen angesprochen werden. Die Analyse zeigte, dass die von mir im Theorieteil dargestellten Aspekte ziemlich gut stimmen. In den Übersetzungen wird der Imperativ benutzt und das ist auch die Weise, die im Finnischen in derartigen Texten Anwendung findet.

Bei strukturellen Unterschieden wies die Anleitung für das Stereoradio von AEG die meisten Probleme auf. In der Übersetzung von der Anleitung des Stereoradios fehlten alle Bilder und das Layout der Anleitung unterschied sich stark von der deutschsprachigen Anleitung. Die Gebrauchstauglichkeit ist in der deutschsprachigen Anleitung viel besser als in der Übersetzung.

Auslassung, Hinzufügung und Substitution waren ziemlich häufig in den Übersetzungen. Die Meisten von diesen spielten aber in Bezug auf die Gebrauchstauglichkeit keine Rolle. Es gab unter anderem viele Übersetzungen, aus denen Adjektive weggenommen oder hinzugefügt worden waren. Viele innere Veränderungen in den Sätzen haben die Stimmung oder möglicherweise auch die Bedeutung geändert.

Die Termini sind in den meisten Fällen konsequent übersetzt worden und sowohl im Ausgangstext als auch in der Übersetzung wurden dieselben Benennungen verwendet. Die Zielgruppe hatte keinen Einfluss auf das Benutzen der Termini. Termini wurden also in verschiedenen Anleitungen nicht anders benutzt.

Wie aus den Ergebnissen ersichtlich ist, gibt es kleine Unterschiede in der Qualität und Gebrauchstauglichkeit der Anleitungen. Einige Übersetzungen unterscheiden sich stark von den Zieltextrn. Einige Übersetzungen sind sehr viel anders als ihre Zieltextrn, wie z.B. die Anleitung für das Stereoradio von AEG. Einige Übersetzungen hingegen, wie zum Beispiel alle Anleitungen von Bosch sind sehr exakt.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die Gebrauchstauglichkeit der übersetzten Anleitungen gut genug ist. Die Anleitungen sind sicher und verstehbar und es gibt keine großen Probleme.

Die übersetzten Anleitungen und ihre Gebrauchstauglichkeit sind ein Thema, das sich für weitere Forschungen eignet. Mithilfe umfangreicheren Materials, aber mit weniger Heuristiken könnte die Untersuchung interessante neue Ergebnisse hervorbringen. Unter anderem sind die kulturellen Merkmale ein interessantes Thema, das ich auch intensiver untersuchen könnte.