

Tampere Studies in Language, Translation and Literature
Series B1

Tytti Suojanen
Kaisa Koskinen
Tiina Tuominen

Käyttäjäkeskeinen kääntäminen



Sarjan toimituskunta

Päätoimittajat:

FL Yrjö Lauranto

Dosentti Markku Lehtimäki

Toimitussihteeri:

FT Olli Salminen

Muut toimituskunnan jäsenet:

Professori Jukka Havu

Professori Matti Hyvärinen

Professori Päivi Pahta

Professori Pekka Tammi

Tutkija Laura Saarenmaa

Taitto:

Rosie Malezer

Kannen kuvat:

Jürgen Schopp

Teemu Launis

ISBN 978-951-44-8839-9 (pdf)

ISSN-L 2242-8887

ISSN 2242-8887

Tampere 2012

Sisällys

Johdanto	7
Keskeiset käsitteet	7
Teknisen viestinnän rooli.....	10
Teoksen rakenne.....	13

OSA I

1 Käytettävyys	15
1.1 Käytettävyyden osatekijät	15
1.2 Käytettävyyden historiaa	20
1.3 Käytettävyytutkimus ja käyttäjakeskeinen kääntäminen	22
Oppimistehtäviä	25
2 Käyttäjät ja tekstien käyttäminen	26
2.1 Käyttäjän käsitteen kehittyminen	26
2.2 Käyttöliittymät ja muut tuotteet	30
2.3 Eri tekstilajien käyttäminen	32
2.4 Luettavuus ja ymmärrettävyys	34
Oppimistehtäviä	36
3 Käyttäjakeskeisyyden ituja käännettieteessä	37
3.1 Kääntäminen viestintänä.....	37
3.2 Funktionaaliset käännteoriat ja käyttäjälähtöisyys.....	39

3.3 Eugene A. Nida: käyttäjäkeskeisyyden pioneeri käännöstieteessä	43
3.3.1 Viestinnän dynaamisuus	44
3.3.2 Dynaaminen ekvivalenssi.....	47
3.3.3 Vastaanotto ja testaaminen.....	49
Oppimistehtäviä	52

OSA II

4 Käyttäjän ja lukijan mentaaliset mallit	54
4.1 Persoonat.....	55
4.2 Sisäislukija.....	57
4.2.1 Sisäislukija käännöstieteessä	57
4.2.2 Sisäislukija teknisessä viestinnässä.....	62
4.3 Audience design	65
Oppimistehtäviä	68
5 Todellisten käyttäjien tutkiminen	69
5.1 Käytettävyydestutkimuksen empiirisiä menetelmiä	69
5.1.1 Ääneenajattelu	73
5.1.2 Katseenseuranta	75
5.1.3 Kyselylomake ja haastattelu	76
5.1.4 Fokuserhmät.....	77
5.1.5 Etnografia.....	78
5.1.6 Esimerkkejä käytettävyydestutkimuksen sovelluksista.....	79
5.2 Vastaanottotutkimus käännöstieteessä	82
5.2.1 Esimerkkejä mikrotason tutkimuskohteista	84
5.2.2 Kysely- ja haastattelututkimukset.....	88
5.2.3 Lukemisprosessin ja havaitsemisen tutkimus.....	91
5.2.4 Eri tutkimusmenetelmien yhdistelmät	93
5.2.5 Julkinen vastaanotto ja tilastot.....	94
Oppimistehtäviä	97

6 Käytettävyyshuristiikat ja kääntäminen	98
6.1 Heuristinen arviointi.....	98
6.2 Heuristiikka ja tekstit.....	102
6.3 Heuristiikat käännöstieteessä	104
6.3.1 Käännösteollisuus	105
6.3.1.1 Käytettävyys ja laadunarviointi	105
6.3.1.2 Kääntäjän huristiikat	109
6.3.1.3 Revisointi ja laadunarviointi	112
6.3.1.4 Viimeistelyvaiheen laadunvalvonta ja käytettävyysestaus	115
6.3.2 Käyttöohjeiden kääntäminen.....	117
6.3.3 Lokalisointi	120
6.3.4 Av-kääntäminen.....	123
Oppimistehtäviä	130
7 Käyttäjakeskeinen kääntäminen.....	131
Oppimistehtäviä	136
Kirjallisuus.....	137
Abstract	152
Avainsanoja.....	154

Johdanto

Tämä teos on saanut alkunsa Tampereen yliopiston käännöstieteen koulutuksen muutaman vuoden takaisesta laajamittaisesta uudistusprosessista, jonka tavoitteena oli ajantasaistaa kääntäjänkoulutusta ja tuoda uusia näkökulmia opiskelijoiden ulottuville. Yhdeksi uusista avauksista valikoitui käytettävyytutkimus, joka oli jo pitkään ollut samassa yksikössä toimivan teknisen viestinnän erikoisalan sisällöissä mukana ja joka näytti tarjoavan kiinnostavia uusia tarkastelukulmia myös käännösviestintään. Aihepiiristä muokattu kurssi tarvitsi aihetta käsittelevää käännöstieteellistä oppimateriaalia, jota ei ollut olemassa. Tuota aukkoa paikkaamme nyt.

Lähdimme liikkeelle tilanteesta, jossa kirjoittajaryhmän jäsenillä oli omat, selkeärajaiset vastualueensa: Tytti Suojanen on teknisen viestinnän asiantuntija, jolla on myös käytettävyyssalan tuntemusta; Kaisa Koskisella on pitkä kokemus käännöstieteen tutkijana ja opettajana sekä asiatekstien ja tietokirjallisuuden kääntäjänä; Tiina Tuominen hallitsee av-kääntämisen kentän ja on perehtynyt käännöstieteelliseen vastaanottotutkimukseen. Aluksi ryhdyimme kirjoittamaan artikkelikokoelmaa muistuttavaa, itsenäisistä luvuista koostuvaa kokonaisuutta. Prosessin aikana opimme tuntemaan toistemme erikoisaloja entistä paremmin, ja uusia yhtymäkohtia löytyi sieltäkin, missä emme aluksi niitä nähneet. Valmis teos onkin monivaiheisen yhteisen kirjoitusprosessin tulos ja aidosti moniääninen kokonaisuus. Käännöstieteen ja käytettävyytutkimuksen lähtökohdista kiteytyi prosessin aikana käyttäjakeskeisen kääntämisen käsite.

Keskeiset käsitteet

Mitä pidemmälle olemme edenneet ja mitä syvällisemmin olemme asioita eri näkökulmista puineet, sitä horjuvammiksi ovat käyneet käsitteet. Käytettävyytutkimuksen piirissä käytettävä termistö on monenkirjavaa: puhutaan esimerkiksi käyttäjälähtöisyydestä, käyttäjakeskeisestä suunnittelusta, osallistuvasta suunnittelusta ja kontekstuaalisesta suunnittelusta (Kotro 2006: 160). Lisäksi

tämän teoksen erityispiirteenä on se, että käytettävyytustutkimuksesta tuttuja käsitteitä sijoitetaan käännöstieteen kentälle, jolla on samankaltaisille ilmiöille jo omat puhetapansa. Tavoitteenamme on ollut valita ja määritellä käsitteitä ennen kaikkea siten, että käännöstieteen opiskelijan on helppo ymmärtää, mistä on kysymys.

Käyttäjälähtöisyyttä käytämme ylesterminä kuvaamaan asennoitumista, jossa ensisijaisena huomion kohteena on tekstin vastaanottaja. Käymme läpi, millä tavoin käyttäjälähtöisyys näkyy joissakin käännöstieteen perusajatuksissa ja pohdimme, mitä oikeastaan on käyttäminen ja onko lukija tekstin käyttäjä. Onko hyödyllistä ja tarpeellista erottaa *käyttäjä* ja *lukija* käsitteellisesti toisistaan? Suuntaako kääntäjä tekstin todellisille lukijoille, ihannelukijoille vai implisiittisille lukijoille? Pohdimme siis käyttäjän, vastaanottajan ja lukijan rooleja ja positioita eri näkökulmista.

Kun ohjelmistoja suunnitellaan tai tekstejä tuotetaan käyttäjälähtöisesti, tavoitteena on luoda mahdollisimman käytettävä tuote tai teksti. Niinpä yksi keskeinen kirjassa esiteltävä käsite on *käytettävyys* eli se, kuinka sujuvasti käyttäjä käyttää tuotetta päästäkseen haluamaansa päämäärään (Kuutti W. 2003: 13). Käyttäjää käytettävyys hyödyttää siten, että opetteluun kuluu vähemmän aikaa ja haluttuihin tehtäviin pääsee nopeammin käsiksi. Käytettävyyden parantaminen edistää myös muistettavuutta ja työskentely tehostuu. Virheitä tulee vähemmän, ja käyttäjä kokee kaiken kaikkiaan viihtyvänsä tehtävissään. (Ovaska ym. 2005: 14.) Kuinka moni meistä onkaan kokenut turhautumisen hetkiä kryptisten käyttöliittymien, takkuavien ohjelmien ja käsittämättömien käyttöohjeiden kanssa!

Tässä teoksessa tarkastelemme käytettävyytustutkimuksen ja käännöstieteen yhtymäkohtia ja pohdimme käytettävyyden roolia eri tekstilajien ja eri medioiden kontekstissa. Lisäksi kartoitamme käytettävyytustutkimuksessa käytettyjä menetelmiä ja niiden sovellettavuutta käännösosalalla. Käännöstieteessä nykyisin suositaan kääntämisen sosiologian tutkimuksen kannalta käytettävyys näyttäytyy myös mielenkiintoisena aihepiirinä pohdittaessa kääntäjän kompetensseja ja kääntäjän roolin rajoja ja mahdollisuuksia. Mitkä ovat kääntäjän edellytykset ja mahdollisuudet edistää käytettävyyttä? Perinteisestihän käytettävyydestä huolehtiminen ei ole kuulunut kääntäjän kompetensseihin tai koulutussisältöihin.

Vaikka käytettävyyden käsitettä ei sinänsä ole käännöstieteessä juuri vielä hyödynnetty, siihen liittyvä käyttäjänäkökulma on käännöstieteenkin suunnalta tutulta tuntuva. Kohderyhmällä on käännöstieteessä ollut keskeinen merkitys jo pitkään, ja monet kääntäjät kokevat tekevänsä työtään nimenomaan tulevia lukijoitaan ajatellen (ks. luku 3). Kohderyhmään on viitattu eri tavoilla: on puhuttu esimerkiksi lukijasta, vastaanottajasta ja kohdeyleisöstä. Sen sijaan *käyttäjä* ei ole perinteisesti kuulunut käännöstieteen aktiiviseen sanavarastoon, vaan sitä on alkanut esiintyä vasta viimeaikaisessa kirjallisuudessa (esim. Byrne 2010; Pym 2010). Onko kyse aivan uudesta ajattelutavasta vai onko käyttäjä vain uusi nimitys vanhalle asialle? Käytettävyyden pohdinta käännöstieteellisessä yhteydessä ei ole sinänsä erityisen ainutlaatuista. Käytettävyys on teknologisen kehityksen myötä saanut paljon näkyvyyttä ja tullut laajaan tietoisuuteen: mitä enemmän ihmiset joutuvat tekemisiin erilaisten laitteiden ja järjestelmien ja niissä olevien käyttöliittymien kanssa, sitä tärkeämmäksi asiaksi käytettävyys nousee. Käytettävyys näyttäisikin olevan ikään kuin monen eri tieteenalan yhteistä omaisuutta, jota tutkitaan eri näkökulmista ja erilaisissa tieto- ja kokemusympäristöissä.

Käyttäjälähtöisyyden rinnalle tarkemmin rajatuksi uudistermiksi esitämme *käyttäjakeskeistä kääntämistä* (*User-Centered Translation, UCT*), joka valikoitui myös kirjan nimeksi. Nimi on rakennettu käytettävyystutkimuksen piirissä tunnetun *käyttäjakeskeisen suunnittelun* (*User-Centered Design, UCD*) kanssa rinnasteiseksi. UCD-prosessin aikana suunnitellaan, millä tavoin käyttäjistä kerätään tietoa ja millä tavoin kerätty tieto liitetään osaksi ohjelmistokehitystä. Käyttäjakeskeinen kääntäminen nojaa käännöstieteen perinteessä vahvasti vaikuttaneeseen funktionaaliseen näkökulmaan (ks. luku 3), mutta filosofisten pohdintojen sijaan se on profiililtaan menetelmäkeskeinen ja käytännönläheinen. Ennen kaikkea tarjoamme tuleville kääntäjille konkreettisia menetelmiä, jotka auttavat heitä huolehtimaan lukijoiden tarpeista tekstin valmistusprosessin eri vaiheissa. Teos antaa kuitenkin myös ammatissa jo toimivalle kääntäjälle uusia työkaluja oman työnsä kehittämiseen ja puhetapoja, joilla voi päästä samalle aaltopituudelle teknologiaa suunnittelevien ja siitä kirjoittavien kanssa. Kääntämisen tutkijoille ja opettajille teos tarjoaa uusia virikkeitä kääntäjänkoulutuksen suunnitteluun ja toteutukseen.

Teknisen viestinnän rooli

Miten sitten ylipäätään ajatus käyttäjästä, käyttäjälähtöisyydestä ja käytettävyydestä on tullut käännettieteeseen? Uusien ajatusten liikkumista kentältä toiselle on usein vaikea ajoittaa tai luonnehtia kovin täsmällisesti, kuten on tässäkin tapauksessa. Näyttäisi siltä, että Suomessa tekninen viestintä on toiminut ainakin yhtenä porttina, jonka kautta käytettävyyteen liittyvät kysymykset ovat siirtyneet käännettieteeseen. Yhteys on itse asiassa looginen, sillä monilla teknisillä viestijöillä, jotka suunnittelevat ja kirjoittavat teknistä dokumentaatiota, on kääntäjänkoulutus, ja he tuottavat tekstejä, jotka monesti päätyvät käännettäväksi (Suojanen 2010; Risku 2004). Käytettävyyttä onkin perusteltua lähteä pohtimaan teknisen viestinnän kautta.

Käytettävyys on siis ollut osa kansainvälistä teknistä viestintää jo melko pitkään. Nimenomaan suomalaisen teknisen viestinnän kehityksestä ei ole tutkittua tietoa, mutta voidaan olettaa, että se on seurannut kansainvälisiä linjoja lyhyellä viiveellä. Käytettävyyden rooli teknisessä viestinnässä on luonteva, sillä teknisen viestijän tuottama dokumentaatio on kiinteä osa niitä laitteita ja järjestelmiä, jotka pyritään tekemään mahdollisimman käytettäväksi. Muutokset teknologiassa saavat myös aikaan muutoksia teknisessä viestinnässä. Esimerkiksi uudenlaiset tekniset ratkaisut vaativat uudentyyppisiä käyttäjäa ohjeistavia tekstejä. Lisäksi merkittävä teknisten viestijöiden työllistäjä on ohjelmistoteollisuus, ja käytettävyys on tullut mukaan sitä kautta, sillä käytettävyyden juuret ovat ihmisen ja (tieto-)koneen vuorovaikutuksen tutkimuksessa (ks. luku 1). Ohjelmistoteollisuuden lokalisointiprojektit ovat yleisiä myös kääntämisen alalla, ja sitä kautta käytettävyysskysymyksiä on tarpeen tarkastella myös kääntämisen näkökulmasta.

Käännettieteen ja teknisen viestinnän suhde onkin käytettävyysskysymyksen kannalta mielenkiintoinen. Tekninen viestintä on tyyppillinen esimerkki alasta, jonka koulutukselle syntyy tarve, kun työmarkkinoille ilmestyy uusi osaamisalue ja ammattiryhmä. Kun uudelle alalle etsitään akateemista kotia, useat tieteenalat saattavat laajentaa omaa reviiriään ja tarjota sellaisen. Käännettiede on ollut yksi niistä aloista, jotka ovat adoptoineet teknisen viestinnän koulutuksen ja tutkimuksen. Muita ovat muun muassa viestintätieteet ja vieraat kielet. Osittain kyse on siis sattumasta: joissakin yliopistoissa vain on havaittu uusi koulu-

tustarve ja lähdetty kehittämään uudenlaista koulutusta ja tutkimusta. Käännöstiede on teknisen viestinnän tavoin avoin monitieteisille lähestymistavoille, eikä näin ollen ole ihme, että käytettävyyssymyksetkin ovat löytäneet sinne tiensä. Kun tieteenala käännöstieteen tapaan laajentaa rajojaan, se luo erityisen hedelmällisen maaperän uusille tieteellisille näkökulmille.

Kysymys käytettävyyden leviämisestä eri aloille liittyy siis myös tieteenalojen rajoihin. Käännöstieteen ja teknisen viestinnän rajankäyntiä on toisaalla pohdittu tarkemmin (ks. Suojanen 2010) eikä se ole tässä tarkoituksenmukaista, mutta käytettävyyden kannalta voidaan ottaa esille yksi mielenkiintoinen ehdotus. Klaus Schubert (2009) on mallintanut tekniikan kääntämisen ja teknisen viestinnän kenttää uudelleen ja ehdottaa uutta tieteenalaa, joka ottaisi huomioon dokumentoinnin koko elinkaaren. Hän käyttää alasta nimeä *Technical Communication Studies*, joka käsittää kolme osa-aluetta: tuotantovaiheen, josta vastaavat tekniset viestijät, käännösvaiheen, joka on tekniikan kääntäjien vastuulla, sekä dokumentaation organisointivaiheen, joka ei ole vielä muotoutunut omaksi ammatikseen. Organisointivaiheessa pidetään huolta dokumenttien ja sisältöjen tallennuksesta, hallinnoinnista, muotoilusta ja koostamisesta. Mikäli dokumentaation tuottamista katsotaan tältä kannalta yhtenäisenä tuottamisprosessina, käytettävyyden tulisi lävistää koko prosessi, jolloin se kuuluisi myös kääntäjän kompetenssiin.

Jotta saataisiin laajempi kuva käytettävyydestä käännöstieteessä, tilannetta tulisi tarkastella myös kansainvälisesti. Voidaan esimerkiksi hyödyntää 'Translation Studies Abstracts' -sivustoa (St. Jerome Publishing), johon kerätään laajalti tiivistelmiä paperi- ja elektronisista julkaisuista, artikkelikokoelmista ja väitöskirjoista käännöstieteen ja kulttuurienvälisen viestinnän aloilta. Hakusana *usability* tuottaa 22 tiivistelmää, joissa suurimmassa osassa käytettävyys näyttäytyy yleisenä, hyödyllisyyteen tai käyttökelpoisuuteen viittavana sanana, kun taas vähemmän viitataan käytettävyyteen omana alanaan ja sen sovellukseen käännöstieteen kentällä (haku tehty 2.12.2011). Pelkkien abstraktien pohjalta on tietenkin vaikea arvioida todellisia sisältöjä luotettavasti, mutta tämän tietokannan perusteella käytettävyyteen liittyviä näkökulmia ei ole toistaiseksi hyödynnetty käännöstieteen alalla kovin laajamittaisesti. Lisäksi vaikuttaa siltä, että ne tutkimukset, joissa käytettävyyttä käsitellään, on rajattu johonkin käännöstieteen

osa-alueeseen, mistä hyvä esimerkki on Jody Byrnen teos ‘Technical Translation. Usability Strategies for Translating Technical Documentation’ (2010). Byrne rajaa käytettävyyden tarkastelun teknisiin teksteihin ja pohtii, miten kääntäjä voi parantaa käyttöohjeen käytettävyyttä käänösprosessissa.

Teoksensa lopussa Byrne (2010: 255–256) herättää kysymyksen, onko käytettävyydellä mitään roolia muilla kääntämisen osa-alueilla kuin tekniikan kääntämisessä. Käsillä oleva teoksemme jatkaakin siitä, mihin Byrne lopettaa, sillä tarkastelemme käytettävyyttä laajamittaisemmin ottaen huomioon erilaisia kääntämisen osa-alueita. Olisi virhe ajatella, että käytettävyyden maailma liittyisi vain teknisiin ja instruktiivisiin teksteihin. Kääntäminen ja tulkkaus on perusluonteeltaan välineellistä: sitä tarvitaan aina jotakin tarkoitusta varten. Joissakin tekstilajeissa ajatus käyttämisestä ja käytettävyydestä on vain vahvempaa kuin toisissa.

Käytettävyytutkimus on kirjassa etualalla, ja sieltä nostamiamme teemoja pohditaan käänöstieteen näkökulmasta. Jotta ajatukset eivät kuitenkaan vain kulkisi yhteen suuntaan, pohdimme myös, mitä annettavaa käänöstieteellä on käytettävyytutkimukselle. Kulttuurienvälisellä viestinnällä on keskeinen rooli käänösprosessissa, ja kääntäjällä on siis hyvät edellytykset tunnistaa myös käytettävyyteen liittyviä kulttuurisidonnaisia elementtejä. Hyväksyttävyyden, miellyttävyyden ja muiden käytettävyyden osa-alueiden normit ja konventiot ovat kulttuurisidonnaisia.

Kaikkea ei yhdessä teoksessa mahdu käsittelemään. Olemme rajanneet käsittelyn ulkopuolelle yksityiskohtaisemmat luettavuuteen ja ymmärrettävyyteen liittyvät kysymykset mukaan lukien tekstien tuottamisen ja lukemisen kognitiiviset ja psykologiset ulottuvuudet. Käytettävyyteen keskeisesti liittyviä esteettömyyden ja saavutettavuuden teemoja käsittelemme yleisellä tasolla, mutta esimerkiksi tarkempi erityisryhmien tarpeiden pohdinta jää sekkin tämän oppikirjan ulkopuolelle.

Teoksen rakenne

Tämä kirja on suunnattu erityisesti kääntämisen opiskelijoille ja opettajille. Koska suomenkielistä oppimateriaalia kääntäjänkoulutuksen tarpeisiin on vähän, olemme halunneet tehdä kirjasta mahdollisimman monikäyttöisen, jotta sitä voi käyttää hyväksi erityyppisillä kursseilla. Kirja sopii tentittäväksi perinteisellä kirjatentillä, mutta sitä voi käyttää myös luentokurssin osana. Tätä silmällä pitäen kunkin luvun lopussa on kyseisen luvun aihepiiriin liittyviä oppimistehtäviä. Tehtävistä osa soveltuu suppeampaan pohdiskeluun, kun taas osaan liittyy enemmän tiedonhakua ja soveltamista. Kunkin luvun alussa on tietolaatikko, johon on koottu luvun keskeisiä teemoja.

Kirja on jaettu temaattisesti kahteen osaan siten, että ensimmäisessä osassa käsitellään käytettävyyttä, käyttäjiä ja käyttäjälähtöisyyttä kääntämisen kentällä. Toisessa osassa keskitytään eri menetelmiin, joiden avulla käyttäjälähtöisyyteen liittyviä ilmiöitä voidaan käytännössä tarkastella. Luvussa 1 määritellään käytettävyys ja käyttäjakeskeinen suunnittelu. Niiden perusteella rakennamme uuden termin *käyttäjakeskeinen kääntäminen*. Toisessa luvussa taustoitetaan käyttäjän käsitteen kehittymistä teknisen viestinnän traditiosta käsin ja pohditaan, mitä tekstin käyttäminen käännöstieteen kontekstissa voi oikeastaan tarkoittaa. Luku 3 pureutuu käännöstieteen ydinajatuksiin käyttäjälähtöisyyden näkökulmasta ja tunnistaa Eugene A. Nidan käytettävyyden pioneeriksi käännöstieteessä.

Kirjan toisessa osassa menetelmät esitellään kolmessa luvussa: luku 4 keskittyy siihen, miten vastaanottajia voidaan käsitteellistää mentaalisten mallien avulla ja luku 5 pureutuu todellisten käyttäjien hyödyntämiseen käytettävyydestaustauksessa ja käännösten vastaanoton tutkimuksessa. Luku 6 tarkastelee heuristista eli asiantuntija-arviointia toisaalta käytettävyytutkimuksen alalla ja toisaalta teknisen viestinnän ja käännöstieteen näkökulmista. Kirjan viimeisessä luvussa kokoamme yhteen ajatukset käyttäjakeskeisestä kääntämisestä ja luomme kriittisen katseen käytettävyytutkimuksen ja käännöstieteen rajapintaan.

Monet ihmiset ovat olleet mukana tämän teoksen työstämisessä. Käyttäjälähtöisyyteen keskittyvää kurssia suunnittelemassa ja toteuttamassa on ollut meidän lisäksi monia muita tamperelaisia käännöstieteen opettajia, joita kiitämme yhteisestä ideoinnista ja inspiroivasta uudistusmielisyydestä. Myös opiskelijoilta matkan varrella saamamme palaute on ollut arvokasta. Erityisen

kiitoksen haluamme osoittaa Kristiina Abdallahille, Päivi Stöckellille ja Kristiina Tolvaselle, jotka kommentoivat käsikirjoitusta sen eri vaiheissa.

Tampereella tammikuussa 2012

Tekijät

OSA I

1 Käytettävyys

- ▶ **Käytettävyys** on tuotteen soveltumista tarkoitukseensa niin, että sitä voidaan käyttää tuloksellisesti, tehokkaasti ja miellyttävästi.
- ▶ Käytettävyys on käyttäjä- ja tilannekohtaista: olennaista on **käyttäjäkokeemus**, johon käyttökontekstin ohella vaikuttavat myös yksilöllisemmät seikat kuten **intuitiivisuus** ja **affektiiviset tekijät**.
- ▶ Käytettyä voidaan testata erilaisin menetelmin ja tuotteen valmistusprosessin eri vaiheissa. **Käyttäjakeskeisessä suunnittelussa** kehitystyötä tehdään **iteratiivisesti** eli prosessin aikana toistetaan määrittely-, suunnittelu- ja arviointitehtäviä. Käyttäjän tarpeet otetaan huomioon koko prosessin ajan.
- ▶ **Käyttäjakeskeinen kääntäminen** tarkoittaa sitä, että käännösprosessin aikana käyttäjistä kerätään tietoa, ja saadun tiedon perusteella muokataan viestintätehtävää.

1.1 Käytettävyyden osatekijät

Tässä luvussa esittelemme käytettävyyden käsitteen ja pohdimme, missä määrin se soveltuu myös käännösten tarkasteluun. Kartoitamme käytettävyyden taustaa ja merkityksiä tuotteiden suunnittelussa ja rakennamme yhtymäkohtia kääntämiseen. Keskeisenä teemana luvussa on pohtia, missä määrin käytettävyyden näkökulma soveltuu erilaisten tekstilajien tarkasteluun.

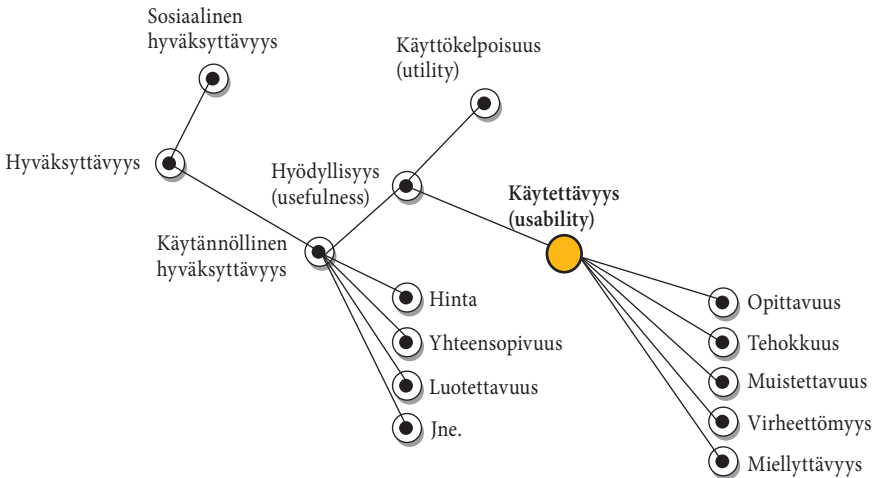
Käytettävyyden näkökulma tuo keskiöön koneiden ja laitteiden käyttäjän, ihmisen tekijän (*human factor*). Käytettävyyden tutkimus kuuluukin ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutuksen tutkimuksen tieteenalaan (*Human-Computer Interaction, HCI*), josta käytettävyyden tutkimus kattaa vain osan. Käytettävyyden tutkimus-termiä käytetään suomenkielisenä vastineena termeille *Usability Engineering* (Nielsen 1993) ja *Usability Research*, joka laajentaa ”insinööritaitoa”

muuhunkin käyttäjäkeskeiseen tutkimukseen sekä myös käytettävyysskysymysten tarkasteluun soveltuviin menetelmien kehittämiseen. (Ovaska ym. 2005: 12.)

Käytettävyystudkimuksen ytimessä ovat käytettävyyden käsite ja menetelmät, joilla käytettävyyttä voidaan tarkastella. Perinteisesti on kyse nimenomaan ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutuksesta, ja käytännön käytettävyyden tutkimuksessa erilaiset tietotekniset käyttöliittymät (kännykät, verkkokaupan sovellukset, tietokoneistetut teolliset prosessit ym.) ovat usein tutkimuksen kohteena, mutta käytettävyys ja ergonomia soveltuvat lähes kaiken inhimillisen toiminnan tarkasteluun (ks. esim. sairaalan tulkitseminen käyttöliittymäksi teoksessa Alanen 2008).

Käytettävyydestä on olemassa lukuisia eri määritelmiä, joiden sisältö riippuu tutkijoiden omista lähtökohdista. Käytettävyys tuotteen ominaisuutena kuvaa, kuinka sujuvasti käyttäjä käyttää tuotteen toimintoja päästäkseen haluamaansa päämäärään (Kuutti W. 2003: 13). Pentti Routio (2007) puolestaan määrittelee käytettävyyden tuotteen soveltuvuudeksi tiettyyn tarkoitukseen: se on toimivuutta, toiminnallisuutta ja funktionaalisuutta. Tavallisin käytettävyyden käsitteerakenne on kuitenkin tunnetun käytettävyystudkijan Jakob Nielsenin (1993: 25) kehittämä järjestelmän hyväksyttävyyden osatekijöiden malli, joka on esitetty kuvassa 1. Nielsenin kuva luo laajemman kehiksen käytettävyyden tarkastelulle.

Kuva havainnollistaa sitä, että käytettävyys on yksi *hyväksyttävyyden (acceptability)* osatekijä: tällä Nielsen tarkoittaa sitä, että järjestelmän täytyy täyttää eri sidosryhmien sille asettamat tavoitteet ja vaatimukset. Hyväksyttävyydellä on kaksi puolta: *käytännöllinen* ja *sosiaalinen hyväksyttävyyys*. Jokin järjestelmä voi esimerkiksi olla käytännössä toimiva, mutta sosiaalisesti arveluttava esimerkiksi arkaluontoisten tietojen keräämisen vuoksi. *Hyödyllisyydellä (usefulness)* tarkoitetaan sitä, voidaanko järjestelmää käyttää saavuttamaan jokin haluttu tavoite. Hyödyllisyys puolestaan voidaan jakaa *käyttökelpoisuuteen (utility)* ja *käytettävyyteen (usability)*. Käyttökelpoisuudella viitataan siihen, ovatko järjestelmä ja sen toiminnallisuudet periaatteessa sellaisia, että niillä pystytään tekemään tarvittavat asiat. Käytettävyys puolestaan on sitä, kuinka hyvin käyttäjät pystyvät käyttämään näitä toiminnallisuuksia. Esimerkiksi opetusohjelmisto on käyttökelpoinen, jos sen kautta opiskelija oppii, ja viihdesovellus on käyttökelpoinen,



Kuva 1. Järjestelmän hyväksyttävyyden osatekijöitä (Nielsen 1993: 25), suomenkieliset termit ks. Ovaska ym. 2005: 3.

jos sen käyttö on hauskaa. Käytettävyys on siis vain yksi osa laajempaa järjestelmän hyväksyttävyyttä. (Nielsen 1993: 24–26; ks. myös Ovaska ym. 2005: 3.)

Nielsenin kaavio herättää käännöstiedettä tuntevassa välittömästi miellelyhtymiä. *Acceptability* eli hyväksyttävyyys on tuttu muun muassa Gideon Touryn (1995) maineikkaasta käsiteparista, jonka toinen osapuoli on *adequacy*, adekvaattisuus. Adekvaattisuus viittaa Touryn käsitejärjestelmässä vastaavuuteen alkutekstin kanssa, hyväksyttävyyys puolestaan viittaa kohdekulttuurin normien noudattamiseen ja on lähellä Nielsenin sosiaalisen hyväksyttävyyden käsitettä. Vastaavasti adekvaattisuuden voidaan ajatella osin vastaavan käytännöllistä hyväksyttävyyttä. Esimerkiksi yhteensopivuus ja luotettavuus eivät ole kovin kaukana alkutekstivastaavuuden ajattelumallista. Hyödyllisyys, käyttökelpoisuus ja käytettävyys puolestaan liikkuvat lähellä funktionaalisen käännöstieteen ja skoposteorian ajatuksia.

Käännöstieteen näkökulmasta kuva 1 voisikin näyttää hieman toisenlaiselta, koska käännöstieteessä on perinteisesti painotettu kohdekulttuurin normien vaikutusta vastaanottoprosessiin (ks. etenkin Toury 1995). Nielsenin klassisessa kaaviossa sosiaalinen hyväksyttävyyys sijaitsee kaukana käytettävyyden kes-

kiöstä. Käännöstieteellä voisikin olla annettavaa käytettävyyden tarkasteluun erityisesti kulttuurienvälisessä vuorovaikutuksessa juuri sosiaalisen hyväksyttävyyden roolin kautta. Vaikka tuote olisi käytettävyydsominaisuuksiltaan erinomainen, se saattaa tietystä kohdekulttuurissa menettää tyystin käyttökelpoisuutensa, jos sen käyttö ei ole sosiaalisesti hyväksyttävää. Käännöstieteessä normit, ideologiat ja sensuuri ovat olleet keskeisiä tutkimuksen kohteita.¹

Käyttökelpoisuuden ja hyväksyttävyyden käsitteiden lisäksi käytettävyyden rinnalla esiintyy usein käsite *saavutettavuus* eli *esteettömyys* (*accessibility*): tavoitteena on suunnitella niin tietotekniset tuotteet kuin tilat, palvelut ja välineistö sopiviksi erityisryhmille (Ovaska ym. 2005: 4–5). Invalidiliitto (2010) tiivistää esteettömyyden seuraavasti:

Ympäristö tai yksittäinen rakennus on esteetön silloin, kun se on kaikille käyttäjille toimiva, turvallinen ja miellyttävä, ja kun rakennuksen kaikkiin tiloihin ja kerrostasoihin on helppo päästä. Lisäksi tilat ja niissä olevat toiminnot ovat mahdollisimman helppokäyttöisiä ja loogisia.

Vaikka pääpaino onkin rakennetun ympäristön esteettömyydessä, esteettömyys on laaja kokonaisuus, joka tarkoittaa myös kaikkien kansalaisten sujuvaa osallistumista työntekoon, harrastuksiin, kulttuuriin ja opiskeluun. Se merkitsee palvelujen saatavuutta, välineiden käytettävyyttä, tiedon ymmärrettävyyttä ja mahdollisuutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon.

Palvelut ja välineet tulisi siis alun perinkin suunnitella monenlaisille käyttäjille. Erilaisten verkkopalveluiden lisääntyessä myös niiden saavutettavuudelle on määritelty tavoitteita ja luotu arviointikriteereitä (ks. Älli & Kara 2009). Saavutettavuus ja esteettömyys liittyvät nekin suoraan myös kääntämiseen, sillä käytetyt kielet ovat yksi saavutettavuuden peruskysymys: esimerkiksi EU-viestinnässä peruslinjaukseksi on otettu, että kaikki keskeinen aineisto on kaikilla virallisilla kielillä saatavissa, jotta kaikilla Euroopan kansalaisilla on tasavertaiset mahdollisuudet tiedon saamiseen. Sen sijaan vähemmistökielten ja esimerkiksi viittomakielten tai selkokielen rooliin ei EU:n omassa viestinnässä ole juurikaan panostettu. Saavutettavuuden ja esteettömyyden näkökulmat tuovatkin esiin

1 Kulttuurien ja yhteiskunnan eri ryhmien väliset valtasuhteet ja niiden näkyminen teksteissä ovat synnyttäneet käännöstieteeseen kokonaisia suuntauksia, kuten postkolonialistisen käännösteorian ja feministisen kääntämisen (ks. esim. Simon 1999; Robinson 1997).

käytettävyyden eettisen pohjavireen: kyse on ihmisten oikeudesta osallisuuteen. Käytettävyys on myös määritelty ISO-standardissa:

the extent to which a product can be used by specified users to achieve specified goals with effectiveness, efficiency and satisfaction, in a specified context of use (ISO 9241-11).

Suomeksi:

Se, miten hyvin tietyt käyttäjät voivat käyttää tuotetta tietyssä käyttötilanteessa ja saavuttaa määritetyt tavoitteet tuloksellisesti, tehokkaasti ja miellyttävällä tavalla. [Suom. TS.]

Huomionarvoista on se, että käytettävyys on viime kädessä käyttäjän suhteellinen kokemus käytön onnistumisesta. Käytettävyys onkin leimallisesti käyttäjä- ja tilannekohtaista. (Ovaska ym. 2005: 4.) Standardissa esiintyvää fraasia ”specified users” on kuitenkin kritisoitu: monien teoreetikkojen mielestä (esim. Ehn & Löwgren 1997: 299; Bannon 1991: 26–27) koko käyttäjän käsite on ongelmallinen (käyttäjistä tarkemmin luvussa 2). On olemassa valtava määrä erilaisia ihmisiä omine erityispiirteineen, ja sikäli on lähes mahdotonta profiloida jokaista käyttäjätyyppiä standardin kriteerien mukaisesti. Niinpä onkin painotettu käyttötilanteen merkitystä. (Byrne 2010: 98.)

Käyttäjän tavoitteiden saavuttamisessa keskeistä onkin *käyttökonteksti* tai *käyttötilanne* (*context of use*), joka muodostuu useista elementeistä: käyttäjän ominaisuuksista, tehtävän laadusta, laitteistosta ja ympäristöstä. Jos käytettävyys on viime kädessä käyttäjän kokemus siitä, että käyttö on onnistunut, tulee kerätä tietoa *käyttäjän kokemuksesta* (*user experience, use experience*), eikä vain ongelmista, joita käyttäjä tuotetta käyttäessään kohtaa. (Ovaska ym. 2005: 4; ks. myös luku 5.) Käyttäjän tuntemusten ja erilaisten affektiivisten tekijöiden, kuten tunteiden, mielialojen ja asenteiden, merkitys on korostunut 2000-luvun taitteesta asti, ja verkkopalveluiden yleistyessä vaatimukset hyvästä käyttökokemuksesta ovat alkaneet kasvaa. Näihin tuntemuksiin vaikuttavat itse palvelu, käyttötilanne, käyttäjän aiemmat kokemukset ja palveluun liittyvät mielipiteet esimerkiksi sen hyödyllisyydestä. (Sinkkonen ym. 2009a: 18–23.)

Käyttöliittymien yhteydessä nostetaan lisäksi usein esille intuition käsite: jonkin asian tuttuus aikaisemman kokemusmaailmamme valossa. Jos kohtaa-

mamme uusi laite muistuttaa aikaisemmin tuntemiamme laitteita, se on intuitiivinen ja pystymme käyttämään sitä. (Kuutti W. 2003: 13.) Kääntämisen puolella intuitiivisuutta tukevien konventioiden merkitys onkin suuri esimerkiksi ruututeksteissä, joihin palaamme teoksen toisessa osassa. Intuitiivisuus on kuitenkin käytettävyyden tavoin suhteellista ja yksilöllistä: se mikä on yhdelle intuitiivista, voi olla toiselle aivan epäintuitiivista (emt.).

Käytettävyys koostuu siis monitahoisista seikoista, joista toiset, kuten sosiaalinen hyväksyttävyys ja käyttökelpoisuus, ovat yhteisöllisiä, ja toiset, kuten intuitiivisuus ja affektiiviset tekijät, yksilökohtaisia. Niille on yhteistä se, että kyseessä on loppujen lopuksi hyvin käytännönläheinen ilmiö, kuten Jeffrey Rubin ja Dana Chisnell (2008: 4) toteavat:

[K]un tuote tai palvelu on aidosti käytettävä, käyttäjä pystyy tekemään, mitä haluaa sillä tavalla kuin hän odottaa voivansa sen tehdä, ilman esteitä, epäröintiä tai kysymyksiä. [Suom. TS.]

1.2 Käytettävyyden historiaa

Käytettävyys-käsitteen kehittyminen liittyy tietenkin tekniikan historiaan: 1900-luvun alkupuolelta edenneet taylorismi ja fordismi painottivat tehokkuutta, ja mitä monimutkaisemmaksi teknologia kehittyi ja mitä useammalle elämäntilanteelle se levisi, sitä enemmän alkoi korostua sen oikeanlainen käyttö. Tehokkuutta ja laitteiden oikeaa käyttöä tuli pystyä mittaamaan ja ergonomian alalla ryhdyttiinkin tutkimaan ihmisen ja teknologian välistä vuorovaikutusta. Toinen maailmansota 1940-luvulla toi kuitenkin käänteen: sotilaat, jotka olivat saaneet koulutuksensa lukemalla oppikirjoja ja kuuntelemalla luentoja, yrittivät soveltaa oppimaansa monimutkaisiin koneisiin ja laitteisiin, kuten tykistöön ja räjähteisiin, ja tulokset olivat usein tuhoisia. Näiden tapahtumien seurauksena haluttiin oppia paremmin ymmärtämään, miten ihmiset lukevat tekstejä ja sen jälkeen soveltavat oppimaansa teknologioiden käyttöön. Tämä avasi tien käytettävyyden kehittymiselle. Samalla avautui tie myös teknisen viestinnän ammattikunnan vahvistumiselle, sillä alan ammattilaisilla oli tilaisuus vaikuttaa teknologian käyttöön ja siihen, miten tietoa näistä teknologioista siirretään eteenpäin. (Johnson ym. 2007: 320–322.)

Käytettävyydestä alettiin laajemmin puhua kuitenkin vasta 1980–1990-luvuilla. Tuotteen tai palvelun tuli olla miellyttävä käyttää ja käyttäjän tuli olla tyytyväinen. (Sinkkonen ym. 2009a: 18.) Käyttäjälähtöisyys ylipäätään on ollut esillä tutkimuskirjallisuudessa eritoten 1980-luvun loppupuolelta asti, mutta koko käsitteistö ja rajanveto on vielä vakiintumatonta (Kotro 2006: 160; ks. myös Johnson ym. 2007: 326–327).

Robert Johnson, Michael Salvo ja Meredith Zoetewey (2007: 322–328) hyödyntävät Charles Percy Snow'n (1993) kuuluisaa jakoa kahteen kulttuuriin, luonnontieteelliseen ja humanistiseen, minkä kautta he tarkastelevat käytettävyysskysymystä. Käytettävyyden on perinteisesti katsottu kuuluvan luonnontieteisiin, mutta edellä kuvattu teknisen viestinnän mukaantulo käytettävyysskysymyksen pohdintaan on muuttanut tätä asetelmaa. Sen myötä käytettävyys on tunnustettu myös *retorisena taitona* (*rhetorical art*). Käytettävyyttä voidaankin pitää yhdyssiteenä eri epistemioologioiden eli tietoteoreettisten lähestymistapojen välillä. Toisen maailmasodan ja mikrotietokonevallankumouksen välistä aikaa voidaan luonnehtia sillan rakentamisen ja käytettävyyden aikakaudeksi: insinöörit ja reektorit eli tekniset viestijät ovat yhdessä luoneet sillan luonnontieteellisen ja humanistisen kulttuurin välille, mikä käytännössä toteutuu erilaisissa käyttäjälähtöisissä menetelmissä. Edmond Weiss (1985: 10–11) toteaaakin, että käytännössä käytettävyyden levitessä teknisen viestinnän ammattikentälle myös käyttöohjeisiin alettiin suhtautua ikään kuin laitteina (teoksessa Byrne 2010: 69).

Nyt kun käyttäjälähtöisyyttä on alettu miettiä käännöstieteen kentällä, tulevaisuudessa on aiheellista myös laajemmin pohtia, mitä uutta käännöstiede tuo käytettävyysskysymykseen. Kääntäjät ovat reettoreita siinä missä tekniset viestijätkin, ja globalisoituvassa maailmassa viestintätarpeet ovat yhä useammin kielirajoja ylittäviä, jolloin kääntäjien asiantuntemus kielten- ja kulttuurienvälisen viestinnän erityispiirteistä voi antaa uusia näkökulmia niin retoriikkaan kuin tekstien käytettävyyteenkin.

Yhtenä keskeisenä moottorina äsken kuvatussa käytettävyyssajattelun kehityksessä on ollut Patricia Sullivanin artikkeli 'Beyond a Narrow Conception of Usability Testing' (1989), jossa hän kritisoi niin sanottua loppupään ongelmaa käytettävyydestestauksessa. Loppupään ongelma tarkoittaa sitä, että testaus heikkenee, kun se rajoitetaan koskemaan lähes valmista dokumentaatiota tuotekehi-

tysprosessin lopussa, ja käyttäjän mahdollisesti arvokasta panosta ei saada mukaan prosessin aikana. Vastaava tilanne on käännoäsalalla tyyppillinen edelleen: käännoästä arvioidaan ja muokataan yleensä vasta varsinaisen käännoäprosessin päätteeksi, eivätkä sen tulevat käyttäjät useinkaan ole mukana prosessissa.

Käyttäjän edustajana organisaatiossa toimii tekninen viestijä, jolla on eri kohderyhmäanalyysikeinoin hankittua tietoa siitä, minkälaiselle käyttäjärhymälle dokumentteja tulisi kirjoittaa (Sullivan 1989: 256; Johnson ym. 2007: 320; ks. myös Hart-Davidson 2001). Mitä enemmän hänellä on kokemusta alalla ja palautetietoa kentältä, sitä paremmin hän ymmärtää käyttäjiä ja heidän tiedontarpeitaan. Tässäkin suhteessa kääntäjien asema on verrannollinen: myös kääntäjä toimii kohdekielisten lukijoiden edustajana.

1.3 Käytettävyytustkimus ja käyttäjakeskeinen kääntäminen

Kuten kuvasta 1 kävi ilmi, käytettävyyden osatekijät Nielsenin (1993: 26) mukaan ovat

- helppo opittavuus
- tehokkuus
- muistettavuus käyttökerrasta toiseen
- virheiden vähäinen määrä käytön aikana
- miellyttävyys, eli käyttäjän subjektiivinen tyytyväisyys.

Näitä osatekijöitä voidaan havainnoida erilaisilla käytettävyytustkimuksen menetelmillä ja sitä kautta parantaa käyttöliittymän käytettävyyttä. Ongelmallista on se, että nämä osatekijät ovat keskenään ristiriitaisia tavoitteita, kun käyttöliittymiä suunnitellaan. Esimerkiksi käyttöliittymä, joka on helposti opittava, saattaa sisältää tarpeettoman paljon välivaiheita ja ohjeita ollakseen tehokas. Projektin alussa onkin määriteltävä minkälaista käytettävyyttä tavoitellaan ja mitä käytettävyyden osatekijöitä priorisoidaan: onko esimerkiksi käyttäjän tyytyväisyyden sijasta tärkeämpää, että käyttäminen on mahdollisimman helppoa. (Nielsen 1993: 41–42; Ovaska ym. 2005: 3.)

Käytettävyytustkimuksen menetelmät (*Usability Engineering Methods, UEM*) voidaan jakaa kolmeen luokkaan: käytettävyyden *suunnitteluun*, *mallinnukseen* ja *arviointiin* tarkoitettuihin menetelmiin. Luokkien väliset rajat ovat kuitenkin

häilyviä, ja on menetelmiä, jotka kuuluvat useampaan pääluokkaan. Kehitteillä on jatkuvasti myös uusia menetelmiä, joiden käyttö olisi mahdollisimman helppoa, nopeaa ja tehokasta. Menetelmät, joilla kerätään tietoa käyttäjistä ja käyttöliittymien käytettävyydestä ohjelmistokehitysprosessin aikana, sopivat lähinnä arviointimenetelmien luokkaan. Arviointimenetelmät voidaan jakaa *tarkistusmenetelmiin* (*inspection methods*) ja *testausmenetelmiin* (*user testing*): ne eroavat toisistaan siinä, osallistuuko käyttäjä arviointiin vai ei. (Ovaska ym. 2005: 5–6.) Tässä kirjassa keskitytään arviointimenetelmiin ja esitellään sekä tarkistus- että testausmenetelmiä (ks. kirjan toinen osa).

Käytettävyydeltään korkeatasoisen käyttöliittymän saavuttaminen edellyttää käytettävyyksymysten ja käyttäjän tarpeiden esillä pitämistä koko prosessin ajan (Nielsen 1993: 16), ja käyttäjän tunteminen puolestaan edellyttää tiedonkeruuta. Tiedonkeruuseen soveltuvia menetelmiä ovat muun muassa kyselylomakkeet, haastattelu ja fokusryhmät sekä käyttäjän havainnointi kentällä ja laboratorio-olosuhteissa. Nämä sopivat käytettäväksi jo tuotetta suunniteltaessa. Tiedonkeruuseen liittyy lisäksi monesti käyttäjän toiminnan tarkkailua esimerkiksi etnografian, käytettävyydestauksen ja ääneenajattelun keinoin. Testissä voidaan apuvälineenä käyttää katseenseurantalaitetta. Tuotekehitysprosessin alkuvaiheessa tarvitaan aidossa toimintaympäristössä tehtävää tiedonkeruuta, kun taas laboratorio-olosuhteissa suoritetuissa tutkimuksissa etsitään yleensä käyttäjän tuotteelle asettamien vaatimusten sijasta tuotteisiin liittyviä käytettävyysongelmia. (Ovaska ym. 2005: 6; ks. kirjan toinen osa.)

Nykyisin käytettävyystudkimuksenkin alalla pyritään entistä enemmän saamaan käyttäjä mukaan aktiivisena toimijana niin koko projektiin kuin sen suunnitteluvaiheisiin. Sen sijaan, että suoritetaan testauksia laboratorio-oloissa, pyritään entistä enemmän ymmärtämään käyttäjän työympäristöä ja vaihtelevia käyttötilanteita. (Ovaska ym. 2005: 7.) Se, mitä menetelmiä kulloinkin valitaan, perustuu viime kädessä tuotekehitysprosessissa tehtyihin linjauksiin: käyttäjän tarpeet huomioon ottavaa kehitystyötä kutsutaan *käyttäjakeskeiseksi suunnitteluksi* (*User Centered Design, UCD*). Siinä keskitytään käyttäjiin ja heidän tehtäviinsä alusta alkaen ja päätetään, miten tietoa kerätään käyttäjistä, miten ja mistä heidät tavoitetaan ja miten kerätty tieto nivotaan yhteen ohjelmistokehityksen kanssa. Lisäksi arvioidaan, millä tavoin käyttäjät tuotetta käyttävät. Kehitystyö-

tä tehdään *iteratiivisesti* eli prosessin aikana toistetaan määrittely-, suunnittelu- ja arviointitehtäviä, kunnes tuote on aika julkistaa. (Ovaska ym. 2005: 9; Rubin & Chisnell 2008: 12–13.)

Uudistermiksi esittämämme *käyttäjakeskeinen kääntäminen* (*User-Centered Translation, UCT*) on rinnasteinen käyttäjakeskeisen suunnittelun kanssa. Käyttäjakeskeinen kääntäminen tarkoittaa sitä, että käännösprosessin aikana suunnitellaan, millä tavoin käyttäjistä kerätään tietoa ja millä tavoin kerätty tieto liitetään osaksi viestintätehtävää. Käyttäjakeskeinen kääntäminen päivittää skopos-ajattelua (ks. luku 3) nykypäivään ja on profiililtaan menetelmäkeskeinen. UCT:ssä kääntäjä nähdään osaksi moniammatillista asiantuntijatiimiä, ja se sopii hyvin erilaisissa toimintaympäristöissä esiintyvien tekstien (esim. ohjelmisto- ja verkkotekstien, multimodaalisten tekstien, tulkkeiden) työstämiseen. UCT:n keskeinen uusi anti käännöstieteessä ovat käytettävyytutkimuksen puolelta valikoidut konkreettiset analyysi- ja tarkistusmenetelmät, joita kääntäjä voi soveltaa tekstin valmistusprosessin eri vaiheissa. Kirjan toiseen osaan olemme valikoineet sellaisia menetelmiä, joita on jo enemmän tai vähemmän hyödynnetty käännöstieteen kentällä tai joiden esittely voi antaa lukijalle uusia ideoita niiden sovellusmahdollisuuksista.

Yrityksen kannalta käyttäjiin ja käytettävyyteen panostaminen aiheuttaa aluksi lisäkustannuksia tuotekehitysprojektissa, mutta panostus kannattaa: asiakastyytyväisyys paranee, mikä edistää tuotteen markkinointia. Huonosta käytettävyydestä annettu palaute saattaa puolestaan vahingoittaa tuotteen imagoa. (Ovaska ym. 2005: 14.) Nielsen (2003) toteaa myös, että hyvä käytettävyyys on tärkeää palvelun jatkuvuudelle: jos yrityksen www-sivu ei ole selkeä, asiakas siirtyy toiselle sivustolle. Työntekijän näkökulmasta huonot verkkosivut kuluttavat työaikaa ja laskevat työn tuottavuutta. (Ks. myös Ovaska ym. 2005: 14.) Käyttäjakeskeistä suunnittelua usein kuitenkin vastustetaan, koska se vie aikaa ja koska ajatellaan, että käyttäjät eivät tiedä, mitä haluavat, eivätkä he osaa tuoda tarpeitaan esiin. Monesti myös ajatellaan, että käyttäjä kyllä ostaa tuotteen käyttöliittymästä riippumatta. (Gould & Lewis 1985: 303–306; Ovaska ym. 2005: 9.) Nämä väitteet pitävät osittain paikkansa, mutta on olemassa keinoja osallistaa käyttäjää, ja onkin esitetty, että käyttöliittymän suunnittelun tulisi olla tuotekehitysprosessin etulinjassa (Ovaska ym. 2005: 9). Lisäksi eri menetelmiä

tulisi käyttää varhain projektin aikana, jotta käyttäjä voidaan ottaa huomioon, kun tuotteen toiminnallisuuksia ja rakennetta suunnitellaan (Gould & Lewis 1985: 301–302; Ovaska ym. 2005: 10). Aavistamme, että myös käyttäjakeskeinen kääntäminen kohtaa samanlaista kritiikkiä. Nykyisen käännoesteollisuuden avainsanoja ovat edullisuus ja nopeus, ja käyttäjakeskeinen kääntäminen saattaa vaikuttaa hitaalta, raskaalta ja kalliilta. On kuitenkin olemassa monia ketteriä menetelmiä, jotka sopivat pienimuotoisempiinkin projekteihin. Kyse on ennen kaikkea ajattelutavan muutoksesta.

Oppimistehtäviä

1. Sovella Nielsenin käytettävyyssmallia (kuva 1) kääntämiseen. Piirrä vastaava kuva kääntämisen osatekijöistä käyttäjakeskeisessä käännoösprosessissa. Kommentoi piirrostasi.
2. Valitse sinulle tuttu kieli- ja kulttuuripari ja pohdi, miltä osin kulttuuriset normit ovat niissä erilaisia. Millaisia käytettävyyteen liittyviä ongelmia erot voivat aiheuttaa käännoösissä?
3. Kuvassa 1 hyväksyttävyyys jaetaan kahteen osaan, käytännölliseen ja sosiaaliseen hyväksyttävyyteen. Miten sosiaalinen hyväksyttävyyys voi vaikuttaa verkkosivujen käytettävyyteen, ja millaisia keinoja kääntäjällä on näiden ongelmien ratkaisuun?

2 Käyttäjät ja tekstien käyttäminen

- Käytettävyyssajattelu nojaa oletukseen, että on olemassa **tuote** ja sen **käyttäjä**. Tekstien kohdalla on syytä pysähtyä miettimään molempien edellytysten täyttymistä: onko teksti tuote, ja onko **lukija** tai **vastaanottaja** tekstin käyttäjä?
- Eri **tekstilajit** sopivat eri tavoin yhteen käyttäjäkeskeisen kääntämisen kanssa.
- Käytettävyys ei liity ainoastaan **käyttöliittymiin**, vaan koko elinympäristöämme voidaan arvioida käytettävyyden näkökulmasta.

2.1 Käyttäjän käsitteen kehittyminen

Johdannossa kysyimme, onko käyttäjä vain yksi uusi nimitys vanhalle asialle vai onko kyse aivan uudesta ajattelutavasta. Tuovatko käyttäjän ja käytettävyyden käsitteet jotakin lisäarvoa kääntämisen käytäntöön tai käännöstieteelliseen tutkimukseen? Tässä luvussa pohdimme näiden käsitteiden kehittymistä ja eritoten käyttäjän käsitteen suhdetta lukijan käsitteeseen, joka on käännöstieteessä käyttäjää tutumpi. Tässä tarkastelussa hyödynnetään teknisen viestinnän tutkimusta, sillä teknisen viestinnän ala on toiminut yhtenä porttina, jonka kautta käytettävyyteen liittyvät kysymykset ovat siirtyneet käännöstieteen kentälle.

Jos kukin meistä saisi valita, tuskin haluaisimme, että meitä kutsutaan käyttäjiksi. Termi on epämääräinen ja voi aiheuttaa negatiivisia mielikuvia muuhun ”käyttöön” liittyvästä addiktiosta. Käyttäjä antaa myös aika yksioikoisen kuvan meistä, jos ajatellaan vaikkapa tietokoneen käyttöä. Tietokoneen avullahan me teemme moninaisia asioita: teemme töitä, pidämme yhteyttä ystäviin tai pelaamme pelejä. Kuitenkin käytettävyydetutkimuksen lähtökohtana on 1970-luvulta peräisin oleva ilmaisu ”Tunne käyttäjä!” (Ovaska ym. 2005: 2; ks. myös Kuutti K. 2001.) Sittenmin käyttäjä on myös määritelty käsitteellisesti: ”Käyttäjällä tarkoitetaan henkilöä, joka asentaa, käyttää, säätää, puhdistaa, huoltaa, korjaa, kuljettaa tai hävittää tuotetta” (Euroopan Integraatio 1996: 5). Käyttäjä ei siis

elä tyhjiössä, vaan termiin näyttäisi kuuluvan olennaisesti vuorovaikutus jonkin laitteen tai järjestelmän kanssa.

Yllä olevassa lainauksessa tuote viitanee tuotekehitysprosessin tuloksena olevaan konkreettiseen tekniseen laitteeseen tai järjestelmään, ei tekstiin. Edellistä määritelmää voitaisiin kuitenkin tulkita toisellakin tavalla: voisiko myös teksti, esimerkiksi käyttöohje, olla *tuote*? Tätä tulkintaa tukee viisi asiaa. Ensinnäkin vaikka edellinen käyttäjän määritelmä ei varsinaisesti puhu käyttöohjeesta, se tulee julkaisusta, joka käsittelee käyttöohjeita. Toiseksi on sanottu, että käyttöohje kuuluu olennaisena osana tuotteeseen (SFS Opas 1 1998: 2). Suomalainen lainsäädäntö myös edellyttää, että kaikissa markkinoilla myytävissä tuotteissa on käyttöohje. Neljänneksi teknisen viestinnän alalla puhutaan informaatio-, tieto- ja viestintätuotteista, joilla tarkoitetaan nimenomaan teknistä dokumentaatiota kuten käyttöohjeita. Viidenneksi tekniset dokumentit ovat nimenomaan käyttötekstejä tai välttämättömiä tekstejä (*utility text, necessary text*) (Cook 1995: 15; Pilto & Rapakko 1995: 37–39). Niitä ei lueta viihtymis- tai sivistämistarkoituksessa, vaan jotakin tarkoitusta varten, esimerkiksi jotta pystytään ratkaisemaan johonkin laitteeseen liittyviä ongelmatilanteita. Tällöin vuorovaikutus ei rajoitu pelkästään ihmisen ja koneen vuorovaikutukseen, vaan kyse on myös vuorovaikutuksesta tekstin kanssa: käyttöohje toimii siltana, kun ihminen ja kone kohtaavat. Käyttäjistä ja käytettävyydestä puhuttaessa kyse onkin paljolti käyttäjän ja tuotteen tai järjestelmän välisestä vuorovaikutuksesta (Byrne 2010: 99).

Timo Jokelan kirjoittamassa käytettävyysohjatun vuorovaikutussuunnittelun oppaassa (2010: 15) käyttöohjeet luetaan kuuluvaksi vuorovaikutusmediaan (Jokelan luoma termi). Vuorovaikutusmediaan sisältyvät kaikki ne välineet, joiden kautta käyttäjä kommunikoi sovelluksen kanssa. Siihen kuuluvat siis käyttöohjeiden ohella muun muassa myyntipakkaus ja sen oheisdokumentit, tuki- ja koulutusmateriaalit ja jopa markkinointiviestintä. Kaikki vuorovaikutusmediat vaikuttavat sovelluksesta saatuun käyttäjäkokemukseen, ja ne – samoin kuin niiden käytettävyyden myös käänösprosessien yhteydessä – tulisi ottaa huomioon ratkaisuja suunniteltaessa. Vuorovaikutusmedia onkin osuva termi, sillä kuten äsken todettiin, käytettävyydestä puhuttaessa kyse on juuri vuorovaikutuksesta.

Sosiologisessa teknologiatutkimuksessa käydään keskustelua teknologian sisäänkirjoitetuista käyttäjistä: laitteita suunnitellessaan insinöörit toteuttavat tietoisesti ja tiedostamattaan oletuksia käyttäjistä². Tekniset laitteet sisältävät käyttäjämäärittelyitä, jotka ohjaavat tulevaa käyttöä. Tästä huolimatta yritysten arjessa käyttäjää pidetään monesti pelkääjänä tuotteen testaajana, kuten edellä kävi jo ilmi. Yrityksellä ei myöskään aina ole näkemystä tai menetelmiä hyödyntää kaikkea sitä hiljaista tietoa, mitä sillä itse asiassa on käyttäjistä. (Kotro 2006.) Tilanne on 1900-luvun massatuotannon myötä muuttunut entistä haasteellisemmaksi, koska tuottaminen ja kuluttaminen ovat etääntyneet toisistaan, mikä on vaikeuttanut kuluttajien tarpeiden tunnistamista (Schot & de la Bruheze 2003: 230–231; Kotro 2006: 163). Kyse on siis erilaisista käsitteellisistä malleista eli tavoista, joilla ihmiset ymmärtävät erilaisia järjestelmiä. Niin käyttäjällä kuin suunnittelijallakin on oma mallinsa, ja suunnittelijan tuleekin pitää huolta siitä, että järjestelmä kuvaa oikeaa, käyttäjälle sopivaa käsitteellistä mallia (Preece ym. 1994: 134–138; ks. myös Oudshoorn & Pinch 2005: 7–8). Laitteet siis jo itsessään sisältävät käsityksen käyttäjästä, ja tekstuaalisen informaation tulisi luonnollisesti tukea tuota käsitystä.³

Ajatus lukijasta käyttäjänä alkoi levitä teknisen viestinnän kentällä mikrotietokoneen tulon myötä. Teknisen viestinnän tutkija Mary Coney (1992) esitti jo 1990-luvulla lukijoiden taksonomian, jossa hahmoteltiin tekstiin sisään kirjoitettuja lukijarooleja. Coneyn taksonomian mukaan rooleja on viisi: lukija informaation vastaanottajana, lukija käyttäjänä, lukija dekooderina, lukija ammatillisena kollegana ja lukija merkityksenluojana (ks. tarkemmin luku 4).

Lukija käyttäjänä -rooli on teknisen viestinnän kentällä niin dominoiva, että sen usein katsotaan kattavan kaikki lukijoiden omaksumat roolit missä tahansa teknisessä diskurssissa. Lukija on päämääräorientoitunut ja häntä kiinnostaa vain informaatio, jota voi soveltaa mahdollisimman vähällä vaivalla ja lyhyessä ajassa tiettyihin tehtäviin. Teksti on vain väline, jonka kautta laitetta käytetään.

2 Ajattelutapa on siis pohjimmiltaan samankaltainen kuin mm. kirjallisuustieteestä tuttu ajatus tekstien sisään kirjoittuvasta lukijasta (ks. luku 4).

3 Esimerkiksi teknologian tutkimuksen alalla sekä ihmisen ja koneen vuorovaikutuksen tutkimuksessa on pohdittu paljon käyttäjän roolia teknologian kehityksessä ylipäänsä (esim. Oudshoorn & Pinch 2005; Kuutti K. 2001), mutta rajaamme sen keskustelun tämän kirjan ulkopuolelle.

David Dobrin (1983: 242–243; ks. myös Coney 1992: 59) kuvaa oivasti tällaista mentaliteettia:

Tekninen kirjoittaminen on kirjoittamista, joka mukauttaa teknologiaa käyttäjälle. ... ”Käyttäjä” on sopivampi kuin ”lukija”, koska teknologia on tarkoitettu käytettäväksi. Lisäksi ”käyttäjä” heijastelee sitä, että tekninen kirjoittaminen on osa sellaista järjestelmää, joka mittaa toimintoja, ihmisiä ja asioita niiden käytön perusteella. ”Teknologia” on enemmän kuin joukko työkaluja tai toimintatapoja. Se kattaa myös tavan, jolla ihmiset käyttävät ja tuottavat tavaroita ja palveluita. [Suom. TS.]

Kun lukija nähdään tällaisessa roolissa, dokumenteista tulee vain välikappaleita: selittävää informaatiota annetaan vain siinä määrin kuin se on käytettävyyden kannalta tärkeää, ja sisältö sekä retoriset keinot ovat minimalistiset. Lauseet ovat lyhyitä ja yksinkertaisia, verbit imperatiivissa ja sävy epämuodollinen. Toisaalta tällaisissa dokumenteissa on yleensä paljon grafiikkaa, jolla käyttäjää autetaan tavoitteen saavuttamisessa. (Coney 1992: 59–60.) Edellä esiteltyä Dobrinin teknisen viestinnän määritelmää on myös kritisoitu: on todettu, että käyttäjä-terminä vähättelee tekstin merkitystä suhteessa laitteeseen tai järjestelmään, jota se selittää. Termi vähättelee myös kirjoittajan merkitystä: tarkoitus ei ole ilmaista itseään, vaan tehdä teknologiasta hyödyllistä toisille ja taipua käyttäjä-lukijan tahtoon. (Couture 1992: 28.)

Coneyn (1992: 61) huomio käyttäjäroolin kehittymisestä on olennainen: vasta kun tekninen viestintä kehittyi ja dokumentaatiota alettiin testata enemmän markkinoilla, alkoi kehittyä käyttäjän rooli, josta ei kukaan aiemmin puhunut. Jo 1990-luvulta lähtien käyttäjä-termiä onkin monissa yhteyksissä käytetty synonyyminä lukijalle. Vaikka Coney myös kritisoi käyttäjän roolin dominoivaa asemaa, emme pääse siitä tosiseikasta, että tekniset dokumentit ovat nimenomaan käyttökäytökäytäviä, kuten edellä on käynyt ilmi. Näyttäisi siltä, että teknisen viestinnän operationaalinen rooli vaikuttaa sen tekstikäsitteeseen ja sitä kautta tapaan mieltää lukijasuhteita.

Koska käyttäjä-termi on koettu ongelmalliseksi, tutkijat ovat lähteneet pohtimaan tarkemmin lukijan ja käyttäjän käsitteiden välistä suhdetta. Käyttäjä voidaan mieltää oikeastaan kahdella eri tavalla: se on toisaalta yksi rooli, jossa lukija toimii, mutta se on myös annettu positio, johon ihminen asettuu olles-

saan vuorovaikutuksessa jonkin laitteen ja sen ohjeen kanssa. Tästä asetelmasta johtuu myös toinen mielenkiintoinen kysymys: kumpi näistä positioista on ensisijainen, lukijan vai käyttäjän? Lukemisakti näyttäisi olevan välillistä toimintaa tavoitteen saavuttamiseksi, ja tavoitteen voi saavuttaa vain käytön kautta. Jos vielä otetaan huomioon, että lukeminen on usein selailevaa ja ohjetta luetaan referenssinä (esim. Schriver 1997: 213–214), käyttötötekstiä lukeva ihminen on ensisijaisesti käyttäjä.

2.2 Käyttöliittymät ja muut tuotteet

Kuten luvussa 1 kävi ilmi, käytettävyys yhdistetään perinteisesti nimenomaan käyttöliittymiin (Kuutti W. 2003: 15).⁴ Se ei kuitenkaan liity vain tietotekniisiin sovelluksiin (Kuutti W. 2003: 13), vaan koko elinympäristöämme voidaan arvioida käytettävyuden näkökulmasta, jolloin meidät kaikki voidaan vastaavasti mieltää käyttäjiksi. Routio (2007) jakaa tuotteet kolmeen luokkaan käyttäjän aktiivisuustason perusteella:

- 1) *passiivinen tuote, aktiivinen käyttäjä* -luokkaan kuuluvat kulutustuotteet (esim. ruoka, vesi, sähkö), puolivalmisteet (esim. langat, kankaat, sähkötarvikkeet) sekä kuoret ja säiliöt, joiden tarkoituksena on säilyttää ja suojata sisällystään (esim. rakennukset, vaatteet, huonekalut). Viimeiseen alaluokkaan katsotaan kuuluvaksi myös säiliöt ei-fyysistä sisältöä varten, kuten luettelot, sanakirjat, käsikirjat ja tietokannat.
- 2) *Vuorovaikutteinen eli interaktiivinen tuote* voi toimia vain, kun käyttäjä ohjaa sitä taukoamatta, ja se sisältää työkoneiden kaltaisia tuotteita ja palveluita, ”joiden sisältö sovitaan neuvotellen tai jotka tähtäävät käyttäjän itsensä muuttamiseen, kuten opetuspaketit, terveyden- ja kauneudenhoito”.
- 3) *Aktiivinen tuote, passiivinen käyttäjä* -luokkaan kuuluvat tuotteet, jotka kerän käyttöön asennettuina toimivat ilman käyttäjää joko jatkuvasti tai välillä käynnistyen ja pysähtyen. Näitä tuotteita ovat automaattiset laitteet kuten lämmittimet, tuulettimet ja hissit sekä sellaiset palvelut, joiden sisältö on etukäteen määrätty (julkinen liikenne, posti). Lisäksi tästä luokasta Routio

4 Käyttöliittymän määritelmästä tarkempaa keskustelua ks. Byrne 2010: 151–152. Byrne mm. toteaa, että käyttöohjetta voidaan pitää perinteisen, ihminen–kone-käyttöliittymän jatkeena.

toteaa: ”Mikäli voidaan puhua taiteen ”käyttämisestä” tai ”kuluttamisesta” niin tässä kohdassa voisi tuotteena mainita myös musiikin ja tv-viihteen, joiden ”käyttämiseksi” yleisön ei tarvitse tehdä muuta kuin olla paikalla.”

Kolmannessa kohdassa mainittu pelkkä paikalla olo antaa ymmärtää, että yleisö olisi passiivinen, mikä on kuitenkin ongelmallista. Esimerkiksi television yleisötutkimuksessa on haluttu korostaa yleisön aktiivisuutta ja purkaa myyttiä television passivoivasta vaikutuksesta. Yleisötutkimuksessa on myös entistä enemmän siirrytty tutkimaan yleisöjä interaktiivisina median käyttäjinä: aktiivisesta katsojasta on tullut interaktiivinen käyttäjä, kun yleisöjen valinnanmahdollisuudet ovat kasvaneet ja oma tuotannollisuus lisääntynyt. Media-alalla pohditaankin mediaa toisaalta tekstinä ja toisaalta objektina ja vastaavasti ihmisiä toisaalta mediatekstin tulkitsijoina ja toisaalta mediaobjektin käyttäjinä. (Nikunen 2008: 235–237; Livingstone 2004: 83–85.) Ylipäätään joukkoviestinnän piirissä tehdyissä käyttötarkoitustutkimuksissa on todettu, että ihmisillä on useita syitä käyttää joukkoviestimiä (Kunelius 2003: 113–120), joten edellä mainittu kolmas kohta antaa yleisön roolista varsin rajoittuneen kuvan. Myös teknologian tutkimuksen painotuksissa on tapahtunut vastaava siirtymä: passiivisista käyttäjistä on tullut aktiivisia teknologian muokkaajia (Oudshoorn & Pinch 2005: 5).

Edellä esitellyn luokittelun mukaan käännöskin voi olla omanlaisensa tuote, jota käytetään. Roution luokittelua voisi myös mieltää Katharina Reissin (1977) tekstityyppijaottelun kautta: ensimmäinen luokka olisi informatiivinen tekstityyppi, johon kuuluvia tekstilajeja ovat esimerkiksi tietosanakirjat, raportit ja matkaesitteet. Näissä käyttäjänä on tekstin vastaanottaja, jonka intressejä kyseiset tekstilajit palvelevat. Toinen luokka olisi operatiivinen tekstityyppi, johon kuuluvat muun muassa mainokset, propagandatekstit ja saarnat. Näissä puolestaan voidaan ajatella, että kirjoittaja paremminkin käyttää niitä omien tarkoituksensa edistämiseen. Kolmas luokka olisi ekspressiivinen tekstityyppi, johon kuuluvat esimerkiksi näytelmät ja runot. (Teoksessa Vehmas-Lehto 1999: 72.) Reiss luokittelee käyttöohjeet informatiiviseen tekstityyppiin, samoin kuin Byrne (2010: 11), joka luonnehtii tekniikan kääntämistä viestinnälliseksi palveluksi. Käyttöohjeita voidaan kuitenkin pitää myös tekstilajina, jossa yhdistyvät sekä operatiivinen että informatiivinen funktio.

Tuotteen käyttäminen tarkoittaa siis eri asioita eri tuotteiden kohdalla ja käyttämisen ajatus ja sitä kautta käytettävyys sopii eri tekstityyppeihin eri tavoin. On kuitenkin joitakin yleisiä arviointiperusteita, jotka pätevät kaikkiin tuotteisiin. Roution (2007) mukaan näitä tuotteen käytettävyyden osatekijöitä on neljä: 1) *hyödyllisyys (utility)* tarkoittaa sitä, kuinka tuotteen antama palvelu tai sen tuottama tulos on tarkalleen senlaatuinen kuin on tarkoitus, 2) *kapasiteetti* viittaa tuotteen antamaan hyödyn määrään eli siihen, että tuotteen teho on riittävä, 3) *käytön tuottama tyydytys* ja 4) *luotettavuus (reliability)* eli virheellisten tuotteiden tai virhetoimintojen vähäinen määrä. Näiden lisäksi vuorovaikutteisia tuotteita voidaan arvioida helpon opittavuuden, helpon muistettavuuden ja pienen käyttäjävirheiden määrän (virheistä toipumisen ja tuhoisien virheiden riskin) perusteella.

Jos tätä edellä ollutta nelijaottelua tarkastellaan käänntieteen valossa, on helppo nähdä yhtymäkohta hyödyllisyyden ja skopos-ajattelun välillä: tärkeintä on käänntöksen tarkoitus ja se, että käänntös toteuttaa tarkoitettua funktioita. Kapasiteetti-kategoriaa eli hyötysuhdetta voidaan ajatella käänntöksen lukijan kannalta: lukijan oman panostuksen tulisi olla oikeassa suhteessa siihen, kuinka paljon hyötyä hän kokee käänntöksestä saavansa – millä tavoin hyöty sitten kussakin tilanteessa halutaan määritellä. Tyydytys puolestaan voidaan liittää käänntöksen toimivuuteen, sujuvuuteen, luontevuuteen, esteettisyyteen ja kieliasun oikeellisuuteen. Luotettavuus taas voidaan nähdä vastaavuudeksi ja käänntöksen virheettömyydeksi.

2.3 Eri tekstilajien käyttäminen

On helppo nähdä, että käyttäjä ja käytettävyys ovat hyödyllisiä käsitteitä ja sisältöjä, kun tarkastellaan instruktiivisia teknisiä tekstejä, joilla halutaan saada lukija toimimaan tietyllä tavalla. On tietysti selvää, että käyttöohjeiden käytettävyyttä voidaan tarkastella, oli sitten kyseessä alkuperäinen ohje tai sen käänntös: niin alkuperäisellä kohderyhmällä kuin käänntökselläkin on käyttäjä, joka pyrkii toimimaan ohjeen mukaan. Siinä mielessä käytettävyys on yhtä lailla hyödynnettävissä käänntötieteen kentällä kuin teknisessä viestinnässä. Onko kuitenkin niin, että näiden käsitteiden käyttökelppoisuus rajoittuu instruktiivisiin teksteihin?

hin? Esimerkiksi Byrne (2010) rajaa teoksensa juuri näin: käytettävyyssnäkökulmaa sovelletaan vain tekniikan tekstien kääntämiseen.

Onko tuo rajaus perusteltu? Entäpä esimerkiksi av-kääntäminen, *käytetäänkö* ruututekstejä? Hallinnollisen tai kaupallisen tekstin lukijaa ei ehkä niin äkkiä mieltäisi käyttäjäksi, ei rooliltaan tai peruspositioltaan. Toisaalta monien hallinnollisten tekstien, kuten vaikkapa KELAn lomakkeiden tai korvauspäätösten, välityksellä käytetään hallinnon palveluita (vrt. Alanen 2008). Jospa ajatellaan asiaa median kautta. Onko verkkosivujen lukija käyttäjä, oli sitten kyseessä mikä tahansa sisältö? Tähän on jo helppo vastata kyllä, sillä käytettävyystudkimus kytkeytyy nimenomaan ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutukseen. Toisaalta medium ei voi olla ainoa ratkaiseva tekijä, sillä myös paperimuotoisten käyttöohjeiden käytettävyyttä voidaan tarkastella, ja tällöin ratkaisevana tekijänä onkin tekstilaji.

Käytettävyyssajattelu on peräisin tekniikan maailmasta, koneiden ja laitteiden käyttökokemusten, tehokkuuden ja tuottavuuden ilmapiiristä. Käännöstieteessä sen sijaan on perinteisesti painottunut kaunokirjallinen kääntäminen, joka näyttää edustavan aivan toisenlaista maailmaa. Siksi on syytä erikseen ja harkiten pohtia, mitä annettavaa – jos mitään – käytettävyydellä ja käyttäjälähtöisyydellä on kaunokirjallisuuden kääntämiselle. *Käytetäänkö* kaunokirjallisia teoksia ja niiden käännöksiä? Voiko esteettinen elämys olla tulkittavissa käyttäjäkokemukseksi? Halutessamme voimme varmasti lähteä myös tälle tielle: teatteri käyttää näytelmäkäännöksiä osana kokonaisvaltaista draamatuotettaan, jonka tarkoituksena on tuottaa elämyksiä tai viihdytystä katsojille ja taloudellista voittoa teatterille. Opettaja käyttää (käännettyä ja kotimaista) kirjallisuutta oppilaiden maailmankuvan avartamiseen, oppitunnin elävöittämiseen tai äidinkielen ja kirjallisuuden tuntemuksen kehittämiseen. Äiti tai isä lukee lastenkirjoja (yleensä käännettyjä) ääneen pienelle lapselleen rauhoittaakseen tätä uneen ja edistääkseen tämän kielenoppimista (lastenkirjallisuuden kääntämisestä ks. myös Oittinen 2004). Tällöin voidaan mieltää myös kaunokirjallinen teksti osaksi jotakin käyttötilannetta, jossa sillä on välinearvo, ja sitten tarkastella tuon välineen käytettävyyssominaisuuksia kyseisessä tilanteessa.

Mielenkiintoista on havaita, että nämä satunnaisesti valitut esimerkit ovat kaikki muodoltaan sellaisia, joissa tavoitteelliseksi *käyttäjäksi* asettuu vastaan-

ottajan sijaan tekstiä välittävä taho (teatteri-instituutio, opettaja/koulu, vanhemmat). Käännösprosessissa tällainen taho voitaisiin lähinnä määritellä *isänniksi* (*patronage*; Lefevere 1992) eli tahoiksi, jotka mahdollistavat kääntämisen antamalla joko kulttuurista pääomaansa tai taloudellisia resurssejaan sen tueksi (vrt. Hatim & Masonin tapa käyttää käsitettä *käyttäjät* luvussa 3). Voidaan kuitenkin ajatella myös sellaisia tilanteita, joissa lukija itse käyttää kaunokirjallista teosta välineellisesti, esimerkiksi nauttiakseen kauniista ilmaisusta, saadakseen jännitystä tai rentoutuakseen. Samoin nykyinen kaupallinen kustannusmaailma tukee ajatusta myös kaunokirjallisten teosten ja niiden käännösten tuoteluonteesta (ks. esim. Gouadec 2010: 378). Voidaan myös mieltää kaunokirjallinen käännös välineeksi alkutekstin ymmärtämiseen. Toki saman tien on myös korostettava, että tällainen välineajattelu on kaunokirjallisuuden tutkijoiden ja tuntijoiden näkökulmasta vähintäänkin kiistanalaista, ja niin on käännöstieteen näkökulmasta myös kaunokirjallisen käännöksen näkeminen välineelliseksi aputekstiksi vailla taiteellista itseisarvoa.

Toisaalta juuri kaunokirjallisuuden käytettävyyden pohtiminen voi nostaa esteettisen elämyksen kautta esiin myös käytettävyyden psykologiset kysymykset, käyttäjien motivaation näkökulmat ja tunnereaktioiden painoarvon (affektiivisuudesta ks. Koskinen K. 2010). Jokelan (2010: 19) mukaan edellä esitteleämme ISO-standardin erityisenä heikkoutena on pidetty juuri sen rajattua hyötynäkökulmaa, joka estää sen soveltamista esimerkiksi viihteellisten sovelusten käytettävyyteen. Hän esittääkin, että määritelmää voisi laajentaa ottamalla mukaan myös *nautittavuuden* (*enjoyability*) ulottuvuus. Vastaavassa roolissa Nielsenin tunnetussa luokituksessa (ks. kuva 1) on puolestaan miellyttävyyys.

2.4 Luettavuus ja ymmärrettävyys

Edellä käsitellystä käy ilmi se, että ei ole tarpeellista tehdä mustavalkoista erotelua lukijan ja käyttäjän välillä, vaan ne painottuvat eri tavalla eri tekstilajeissa ja eri tilanteissa. On selvää, että kun tarkastellaan tekstin muodossa olevan tuotteen käytettävyyttä, käyttäjä on aina lukija. Käytettävyyttä lähellä ovat siten tekstien kohdalla myös luettavuuden ja ymmärrettävyyden käsitteet. *Luettavuus* (*readability*) on oma, laaja aihepiirinsä, ja luettavuudelle on kehitetty lukuisia

omia kielisidonnaisia ja yleisiä kriteereitään samoin kuin tilastollisia mittareita tekstin luettavuuden arviointiin (muun muassa sanojen ja virkkeiden pituuden perusteella). Luettavuuden parantaminenhan edistää tekstin käytettävyyttä. Olisi kuitenkin virhe olettaa, että tällaisten mittareiden perusteella helposti luettava teksti olisi automaattisesti myös käytettävyydeltään erinomainen. Kuten edellisessä luvussa kävi ilmi, käytettävyyden osatekijät ovat huomattavasti moninaisempia. Esimerkiksi miellyttävyys tai opittavuus eivät ole suoraan liitettävissä luettavuuteen. Myös luettavuuden kriteerit ovat osin kiistanalaisia. Esimerkiksi päälausevaltainen, lyhyitä virkkeitä sisältävä tyyli voi olla helppolukuista, mutta se voi myös olla rytmiltään rasittavan hakkaavaa ja koheesion kannalta haitallista.

Ymmärrettävyys (comprehensibility) on luettavuutta laajempi, ja sen vuoksi käytettävyyden näkökulmasta antoisampi käsite, joka soveltuu hyvin myös tekstien viestinnällisen funktion toteutumisen arviointiin (jota tekstin rakenteisiin keskittyvä luettavuuden arviointi ei ota huomioon). Susanne Göpferich (2009) on kehittänyt käännöstieteessä oman ymmärrettävyyden arviointimallinsa (*Karlsruhe Comprehensibility Model*), jonka osatekijöitä ovat rakenteen ohella *ytimekkyys (concision)*, *virheettömyys (correctness)* ja *motivoivuus (motivation)* eli tekstin kyky herättää ja pitää yllä lukijan kiinnostusta. Osatekijät ovat lähellä käytettävyydenkin osatekijöitä, mutta Göpferichkin varoittaa, ettei pidä automaattisesti olettaa luettavan ja ymmärrettävän tekstin olevan käytettävyydeltään optimaalista. Lisäksi vaaditaan, että teksti on kattava, sisällöllisesti paikkansapitävä ja vastaa sille asetettuja oikeudellisia kriteereitä ja käyttötarkoitustaan. Tässä teoksessa keskitymme tarkastelemaan kääntämistä käytettävyyden käsitteen kautta, emmekä lähde laajasti selvittämään luettavuustutkimuksen kenttää. Ymmärrettävyys ja luettavuus molemmissa merkityksissään (niin visuaalinen ja layout-kysymyksiin liittyvä *legibility* kuin tekstin ominaisuuksista nouseva *readability*) ovat toki yhteydessä käytettävyyteen. Kiinnostunut lukija löytää lisätietoja esimerkiksi Usability & User Experience -sivustolta: <http://www.stcsig.org/usability/topics/readability.html>.

Tässä luvussa on tarkasteltu käyttäjiä ja käyttämistä eri tuotteiden ja tekstilajien valossa. Seuraavassa luvussa käymme läpi käännöstieteen historiaa käyt-

täjälähtöisyyttä ja käytettävyyttä sivuavia lähestymistapoja etsien. Kysymyksiin käännösten lukijoista ja vastaanottajista palaamme teoksen toisessa osassa.

Oppimistehtäviä

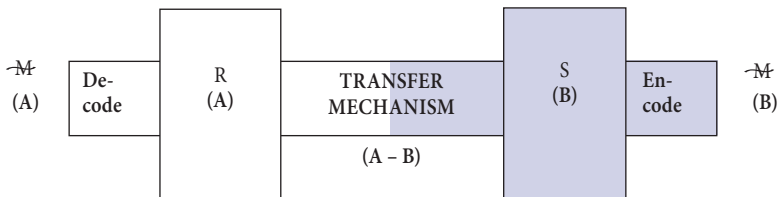
1. Pohdi kohtaamiasi eri tekstilajeja ja/tai tekemiäsi käännöksiä: voiko niiden vastaanottajaa pitää käyttäjänä? Miksi/miksi ei?
2. Valitse jokin käännettyä materiaalia sisältävä tuote. Pohdi tuotteen käyttöä aktiivisuuden ja passiivisuuden näkökulmasta.
3. Voidaan kysyä, onko teknisessä viestinnässä liiankin helposti lähdetty näkemään lukija pelkästään käyttäjän roolissa miettimättä, että kirjoittajan ja käyttäjä-lukijan suhde voisikin olla vuorovaikutteinen ja dialoginen. Pohdi, millainen käyttäjä itse olet ja millainen haluaisit olla.

3 Käyttäjakeskeisyyden ituja käänntieteessä

- Käänntieteessä ei ole ollut tapana puhua käyttäjistä, mutta kääntäminen on usein nähty ennen kaikkea **viestintätilanteena**.
- **Funktionaalisissa käännteorioissa** korostuu käänntöksen päämäärä, **skopos**, johon myös käänntöksen vastaanottajat sisältyvät.
- **Eksplisiittistäminen** ja muut **pragmaattiset adaptaatiot** ovat käänntöstrategioita, jotka sopivat luontevasti käyttäjakeskeiseen kääntämiseen.
- Käyttäjakeskeisen kääntämisen itseoiikutettu pioneeri käänntieteessä oli Eugene A. Nida, jonka **dynaamisen ekvivalenssin** käsite ottaa huomioon käänntöksen vastaanottajan tarpeet. Nidan teorit tarjoavat varhaisia esimerkkejä myös käänntösten käytettävyydestä.

3.1 Kääntäminen viestintänä

Käyttäjakeskeinen kääntäminen on uudistermi, mutta käyttäjien ja lukijoiden huomioonottaminen sinänsä ei ole käänntieteelle vierasta. Tässä luvussa luemme käänntieteen perusteoksia käyttäjakeskeisyyden näkökulmasta. Monet kääntämistä ja tulkkausta koskevat teorit lähtevät siitä perusajatuksesta, että kääntäminen on ensisijaisesti viestintätehtävä: vieraskielisellä kirjoittajalla tai tulkattavalla puhujalla on viesti, jonka saattamiseen kohdekielisen yleisön tietoon hän tarvitsee kääntäjän tai tulkin apua. Asetelma kuvataan usein kaaviona, jossa kääntäjä on ensin alkukielisen (A) viestin vastaanottaja (R). Hän purkaa viestin ja prosessoi sen uudelleen (kielelle B). Sitten kääntäjä on tämän uudelleenkoodatun viestin lähettäjä (S) (ks. kaavio 1).



Kaavio 1. Kääntämisen viestintämalli (Nida 1964: 146)

Oheinen Nidan teoksesta lainattu viestintämalli on peräisin 1960-luvulta, ja se heijastelee aikakautensa ajattelua (vrt. esim. Shannon ja Weaver 1949), mutta vastaavia ajattelutapoja on esitetty käännöstieteessä vuosikymmenien ajan. Esimerkiksi Basil Hatim ja Ian Mason (1997) kuvaavat teoksensa ’The Translator as Communicator’ esipuheessa kääntämisen ”olennaisen ytimen” seuraavasti:

Tyypillisesti kääntäjä käsittelee sanallista tallennetta viestintätilanteesta alkukie-
len puhujan/kirjoittajan ja kuulijoiden/lukijoiden välillä ja pyrkii välittämään siitä
hahmottamansa merkitykset erillisessä viestintätilanteessa joukolle kohdekielisiä
vastaanottajia. [Suom. KK.]

Tästä peruslähtökohdasta seuraa kaksi merkittävää seikkaa. Ensinnäkin asetel-
ma perustuu ajatukseen, että kääntäjällä itsellään (tai käännöstoimeksiannon
taustavaikuttajilla) ei ole omaa viestintätehtävää tai -tarvetta, vaan hän asettuu
välittäjän rooliin (tämän ajattelutavan kritiikki ks. Robinson 2003). Toiseksi
kääntäjä saa kaksi tehtävää: hänen on selvitettävä itselleen, mikä on välitettävä
viesti, ja hänen on selvitettävä itselleen, kuka on vastaanottaja ja miten häntä
tulee lähestyä. Jonkinlainen käyttäjälähtöisyys on siis oikeastaan sisäänraken-
nettuna kääntäjälle annettuun viestintätehtävään. Monet viestintäpainotteiset
käännösteoriat (esim. Hatim & Mason 1997) painottuvat kuitenkin käytännös-
sä varsin suurelta osin alkutekstin eksplisiittisten ja implisiittisten merkitysten
tunnistamiseen ja välittämiseen eli kääntäjän diskurssitaitoihin niin tekstin vas-
taanottajana kuin tuottajanakin (ks. myös Hatim & Mason 1990). Sekä kään-
nöksen mahdollisen oman viestintätehtävän että käännetyn viestin vastaanot-
tajien pohdinta jää vähemmälle huomiolle. Vaikka viestinnällisen näkökulman
painotus siis nostaa näkyviin myös vastaanottoon liittyviä kysymyksiä, aiheen
konkreettista käsittelyä on suuntauksen keskeisissä teoksissa lopulta melko vä-
hän (ks. tarkemmin luku 5).

Kuten johdannossa totesimme, käännöstieteessä on ollut tapana puhua pal-
jonkin lukijoista ja vastaanottajista/yleisöistä, mutta käsitettä *käyttäjä* ei kään-
nöstieteellisissä teksteissä usein tapaa. Yleisestä linjasta poiketen Hatim ja Ma-
son kuitenkin puhuvat paljonkin tekstien käyttäjistä. Odottamaton käänne on
se, että he tarkastelevat käyttäjänä niin tekstin tuottajaa (joka käyttää kirjoitta-
maansa tekstiä johonkin käyttötarkoitukseen), kääntäjää (jonka tapoja käyttää
tekstiä ei teoksessa eritellä) kuin vastaanottajaakin (joka käyttää tekstiä omiin

tarkoituksiinsa). Erityisesti painottuu loppukäyttäjän sijaan alkutekstin tuottajan rooli ja hänen käyttötarpeensa. Näkökulma menee siis tavallaan ohi käsillä olevan teoksen, jossa käyttäjäksi mielletään ensisijaisesti tekstin loppukäyttäjä, lukija, jolle se on suunnattu. Toisaalta Hatimin ja Masonin tarkastelutapa on hyvä muistutus myös siitä, että tekstien käytettävyyteen liittyvät pohdinnat ja tutkimukset mm. teknisen viestinnän alalla juontavat juurensa tekstin *tuottajan* tarpeista saavuttaa omat (taloudelliset tai muut) tavoitteensa mahdollisimman käyttökelpoisten tekstien avulla. Käyttäjälähtöisyys ja käytettävyys eivät siis millään tavoin yksiselitteisesti ole lähtöisin käyttäjiltä itseltään: käyttäjät harvoin ovat itse aloitteen tekijöitä tuotteita suunniteltaessa.

3.2 Funktionaaliset käännösteoriat ja käyttäjälähtöisyys

Viestintänäkökulma painottuu myös funktionaalisissa käännösteorioissa, joissa käännöstyön ohjenuoraksi nostetaan alkutekstiin koodattujen viestien ja merkitysten välittämisen sijaan *käännöksen* tarkoitus ja tehtävä, jota funktion ohella kutsutaan kreikankielisellä nimellä *skopos*. Edellisessä osiossa mainittujen kahden tehtävän, välitettävän viestin ja vastaanottajan selvittämisen ohien kääntäjän kolmanneksi, ja skoposteorian mukaan keskeisimmäksi, tehtäväksi tulee siten käännöksen päämäärän selvittäminen. Sille alisteisia ovat niin alkutekstin kuin kohderyhmänkin analyysi. Olennainen kysymys on siis se, mihin tehtävään käännoästä tarvitaan, mihin sitä on tarkoitus *käyttää*. Skoposteoria onkin *toiminnan* teoriaa, ja käännoä nähdään sen mukaan yhdeksi translatorisen toiminnan mahdolliseksi tuotteeksi (muita voivat olla esim. parafraasi, referaatti tai täysin uusi teksti, jopa kääntämättä jättäminen) (Vermeer 1989). Vastaanottajat, käännoäksen kohdeyleisö tai lukijat, ovat siten osa toiminnan päämäärää. Vastaanottoa enemmän skoposteoriassa kuitenkin korostuu toimeksianto, josta käännoäksen skopos ainakin ideaalitulanteessa ilmenee ja jonka perusteella kääntäjä tekee ratkaisunsa ja johon vastaanottajien määrittäminen vain osana sisältyy (ks. Vermeer 1989: 182–187; vrt. 180). Vaikka vastaanottajien osuutta korostetaan, siihen liittyvät konkreettiset seikat eivät ole teoriassa keskeisessä roolissa:

Kääntämistä ja tulkkaamista ohjaa aina vastaanottajaryhmän huomioon ottaminen. Vastaanottajien ja heidän tilanteensa ei tarvitse olla tietoisesti kääntäjän tai tulkin tajunnassa, mutta ne ovat olemassa. (Reiss & Vermeer 1986: 49.)

Skoposteoria tarjoaa kuitenkin yleistä taustaa myös käyttäjälähtöisyydelle etenkin sen vuoksi, että se antaa kääntäjälle avoimesti luvan, jopa velvoitteen, tarvittaessa poiketa alkutekstin sisällöstä ja muodosta: tarkoitus pyhittää keinot (ks. esim. Reiss & Vermeer 1986: 65).

Näitä kääntäjän käytettävissä olevia keinoja on teoriakirjallisuudessa jonkin verran käsitelty. Käyttäjäkeskeisen kääntämisen kannalta kiinnostava on *eksplisiittistymisestä* käyty laaja keskustelu. Eksplisiittistymistä käsittelevässä kirjallisuudessa vastaanottajien rooli tuleekin kiinnostavalla tavalla esiin, sillä ilmiötä on lähestytty aivan vastakkaisista suunnista. Lyhyesti tiivistettynä eksplisiittistyminen tarkoittaa alkutekstistä implisiittisesti ja lukijoiden ennakkotietojen varassa pääteltävissä olevan kieliopillisen, semanttisen tai pragmaattisen aineksen ilmipanemista käännoksessä. Monet tutkijat ovat tarttuneet eksplisiittistymiseen, sillä sitä on pidetty yhtenä lupaavimmista ehdokkaista *kääntämisen universaaliksi* eli käännosten yleiseksi ominaisuudeksi, joka on kieli- ja kulttuuriparista ja kääntäjästä sekä muista tilannesidonnaisista seikoista riippumaton. Monet laajoilla korpuksilla tehdyt tutkimukset ovatkin näyttäneet tukevan tätä universaalihypoteesia, mutta uusimmassa kirjallisuudessa kriittiset äänet ovat lisääntyneet (ks. Becher 2010). Näissä uusissa tutkimuksissa ei kiistetä eksplisiittisen aineksen suurempaa todennäköisyyttä käännettyissä teksteissä, mutta esitetään universaalihypoteesista poikkeavia selityksiä sen syistä. Muun muassa Gabriela Saldanha (2008: 32) nojaa artikkelissaan relevanssiteoriaan ja *audience design* -käsitteeseen (ks. luku 4) ja esittää, että eksplisiittistämässä on kyse käännostrategiasta, jonka taustalla ovat kääntäjän oletukset käännoksen lukijoiden todennäköisestä kognitiivisesta kontekstista ja tilanteesta. Runsaasti käytetty eksplisiittisyys lisää luettavuutta ja parantaa tekstin ymmärrettävyyttä ja helpottaa siten lukijan tulkintaprosessia. Käännostrategia sinänsä ei siis sisällä eksplisiittistäviä aineksia, mutta monien kääntäjien tietoinen pyrkimys helpottaa lukijoiden lukuprosessia johtaa eksplisiittisyyden lisääntymiseen, joka sitten suurissa korpusaineistoista ilmenee (ks. myös Becher 2010).

Eksplisiittistämisen (tai näkökulmasta riippuen eksplisiittistymisen) ohella vastaanottajien huomioimisen kannalta keskeisiä ovat myös muut pragmaattisen adaptaation strategiat, joita kääntäjä voi hyödyntää silloin, kun kohdetekstiä on muokattava uuteen viestintätilanteeseen sopivaksi (ks. Vehmas-Lehto 1999: 12. luku). Inkeri Vehmas-Lehto (emt. 99) määrittelee tällaiset pragmaattiset käännösongelmat seuraavasti: ne ”liittyvät tilannetekijöiden, ennen kaikkea käännöksen vastaanottajien, ottamiseen huomioon käännettäessä”. Pragmaattiset adaptaatiot puolestaan ovat niitä muutoksia, joita käännökseen tehdään näiden tilannesidonnaisten ja vastaanottoon liittyvien ongelmien ratkaisemiseksi. Kyseeseen voivat tulla

- lisäykset (muun muassa eksplisiittistäminen mutta myös erilaiset selittävät ja täydentävät lisäykset),
- poistot⁵,
- korvaaminen (esimerkiksi vieraan, lähtökulttuuria edustavan alluusion korvaaminen kohdekulttuuriin liittyvällä viittauksella) tai
- asioiden esittämisjärjestyksen muutos (esimerkiksi teema-reema-rakenteen muuttaminen).

Näihin voidaan päätyä tilanteissa, joissa käännös laaditaan eri aikana, eri paikassa tai eri tarkoitukseen (skopos) kuin lähtöteksti. Niitä tarvitaan myös paikkaamaan taustatietojen eroja eri vastaanottajien välillä ja tasoittamaan kulttuurierojen aiheuttamia *kulttuuritöyssyjä* (*culture bumps*; Leppihalme 1997) ja tekstikonventioiden eroja. Äärimmäinen esimerkki pragmaattisten adaptaatioiden käytöstä olisi ”tiheä” käännös (*thick translation*), antropologien tiheästä kulttuurikuvauksesta (*thick description*, ks. Geertz 1973) vaikutteita saanut käännösstrategia, jonka tavoitteena on lisätä kulttuurisesti Toisen (*Other*) ymmärrettävyyttä kohdekulttuurissa (ks. Appiah 1993/2000).

5 Poistoja ovat esimerkiksi turhaksi tai itsestään selväksi katsotun aineksen poistaminen tai implisiittistäminen; nämä tosin näyttävät käännöksissä tyypillisesti aliedustuvan vastaaviin lisäyksiin verrattuna eli kääntäjillä on tapana pikemminkin selittää asioita kuin olettaa erilaisia seikkoja tunnetuiksi. Toisaalta on olemassa tekstilajeja, joissa poistot ja tiivistäminen ovat keskeisiä kääntäjän strategioita esimerkiksi tilarajoitusten vuoksi (esim. ruututekstit, sarjakuvakäännökset, ohjelmistolokalisointi).

Yhteenvetona voidaan todeta, että kaikki viestintää painottavat käännosteoriat sisältävät – hyvin luontevasti – myös ajatuksen vastaanottajasta. Näin ollen on myös luontevaa lähteä niistä rakentamaan käyttäjäkeskeisen kääntämisen konseptia. Viesti on aina suunnattu joltakulta jollekulle. Viestintätehtävissä vastaanottaja saa erilaisia painotuksia, mutta yhteistä on ajatus siitä, että käännöstä mukautetaan tarvittaessa vastaanottajan tulkintatilannetta vastaavaksi. Myös kääntäjän erilaisia strategioita tämän mukauttamisen käytännön toteutukseen on eritelty ja esitelty. Silmäänpistävää on kuitenkin se, miten vähän konkreettisia keinoja vastaanottajien tai kohdeyleisön pragmaattiseen rajaamiseen tai konkretisoimiseen teorit tarjoavat. Yleensä on kyse asetelmasta, jossa lähdetään liikkeelle kokonaisista kieli- ja kulttuuripiireistä: suomalaiselle lukijalle ei tarvitse selittää tätä tai tuota seikkaa; ulkomaalaiset eivät tunne suomalaisen kulttuurin erityispiirteitä. Lukijakunnaksi muotoutuu siis varsin heterogeeninen ja käyttäjälähtöisen adaptaation kannalta turhan laaja vastaanottajien joukko, joka voi olla jopa tiedostamaton (ks. Reiss ja Vermeer yllä) ja jota kääntäjä voi käsitellä lähinnä likimääräisesti: ”Yleensä on mahdotonta tietää tarkkaan esimerkiksi käännöksen vastaanottajien tietomäärää. Adaptaatiot tehdäänkin jonkinlaisen arvioidun ’keskimääräisen tietomäärän’ mukaan.” (Vehmas-Lehto 1999: 112.) Varsin usein käyneeikin siten, että kääntäjä käyttää itseään mittapuuna (Vermeer 1989: 180) ja vaikkapa suomentaessaan lähtee (vaarallisesta virhe-) oletuksesta, että ”suomalaiset” tietävät kaiken sen, mikä hänelle itselleen sattuu olemaan tuttua ja ”suomalaisille” pitää selittää kaikki se, mikä hänelle itselleen on lähtötekstissä uutta ja outoa.

Käyttäjälähtöisyys, samoin kuin kysymys mukauttamisesta ja selittämisestä, liittyy läheisesti käännosteorian yhteen avainkysymykseen: tuleeko käännöksen olla sujuva, luonteva ja helposti ymmärrettävä vai pikemminkin kohdekie- len ilmaisun rajoja venyttävä ja vieraita elementtejä lukijalle esittelevä. Tämä kahtiajako tunnetaan laajasti vastakohtaparista *kotouttava* ja *vieraannuttava* kääntäminen. Kotouttava käännösstrategia näyttäisi ensi silmäyksellä hyvin käyttäjälähtöiseltä: asiat esitetään käännöksen lukijalle tutussa muodossa, vieraita vaikutteita välttäen ja kulttuuritöyssyjen vaaraa välttäen. Vieraannuttava käännösstrategia puolestaan on ihanteiltaan käyttäjälähtöisyydelle vastakkainen. Friedrich Schleiermacherilta (1813/2007) periytyvän tunnetun kiteymän

mukaan kääntäjän tehtävä ei ole liikuttaa kirjailijaa lukijan luo vaan lukijaa kirjailijan luo. Lukijan tehtävä on siis ponnistella; kääntäjän ei ole tarkoitus tehdä käännöksestä helposti lähestyttävää.

Vieraannuttavan kääntämisen tunnetuin nykyinen puolestapuhuja on Lawrence Venuti (1998), joka kritisoi angloamerikkalaisen kaunokirjallisuuden sujuvuutta ja helppolukuisuutta tavoittelevaa käännösstrategiaa. Venutin mielestä tällainen käännösstrategia edustaa ylimielistä ja etnosentristä vallankäyttöä. Venuti vaatiikin kääntäjiä asettumaan vastarintaan valitsemalla vieraudessaan haasteellisempia tekstejä käännettäväksi ja kääntämällä niitä sillä tavoin, että lukija joutuu kohtaamaan tekstin vierauden.

Vieraannuttavan kääntämisen vastapooliksi on totuttu ajattelemaan kotouttava käännösstrategia. Todellisessa elämässä käännösstrategiat harvoin, jos koskaan, edustavat kumpaakaan ääripäätä, vaan tekstit sijoittuvat kotouttamisen ja vieraannuttamisen jatkumolle. Kiinnostavaa kuitenkin on, että kotouttavalle käännösstrategialle ei tuolla nimellä löydy selkeitä puolestapuhujia käännösteoriasta, vaan niin Scheleiermacher, Venuti kuin muutkin vieraannuttavaa kääntämistä suosivat teoreetikot rakentavat sille vastakkaisen strategian vain hyltäkseen sen saman tien epätoivottavana. Käyttäjälähtöisyyden näkökulmasta sen sijaan juuri vieraiden elementtien kotouttaminen, tekstin sujuvoittaminen ja kaikenlainen lukijalta edellytetyt työn minimointi olisi mitä suotavinta.

3.3 Eugene A. Nida: käyttäjakeskeisyyden pioneeri käännöstieteessä

Raamatunkääntäjä ja modernin käännöstieteen pioneeri Eugene A. Nida on tutkija, jota ei voi ohittaa, kun keskustelunaiheena on kääntämisen ja käytettävyyden suhde. Nidan tunnettu *dynaamisen ekvivalenssin* käsite on ensimmäisten miellelyhtymien joukossa, kun mietitään, mitä käännöstieteessä on aiheesta sanottu. Nidan 1960-luvulla julkaistut avaintekstit, etenkin 'Toward a Science of Translating' (1964), osoittautuvat kuitenkin pelkkää dynaamisen ekvivalenssin käsitettä huomattavasti monisyisemmin rikkaaksi materiaaliksi, kun niitä lukee 2000-luvun käytettävyytustutkimuksen antamat silmälasit päässään. Lukija saa moneen otteeseen hämmästyä, miten monin tavoin Nidan varhaiset pohdinnat

ja konkreettiset kääntäjän ohjeistukset korreloivat käytettävyyden perusteemojen kanssa. Nidan tuotannosta löytyy aineksia niin käännosten käytettävyydestä, kääntämisen heuristiikkojen kuin käyttäjälähtöisyyden kognitiivisten ja psykologisten ulottuvuuksienkin tarkasteluun. Suorastaan itsestään selvää on se, että Nidan ajatteluun sisältyy myös kääntämisessä keskeinen kysymys vastaanoton kulttuurisidonnaisuudesta (vrt. luku 1 & sosiaalinen hyväksyttävyys). On siis monin tavoin perusteltua, että omistamme Nidan ajatuksille ja ennen kaikkea niiden ja käytettävyyssajattelun välisten yhtymäkohtien kartoittamiselle runsaasti tilaa tässä luvussa.

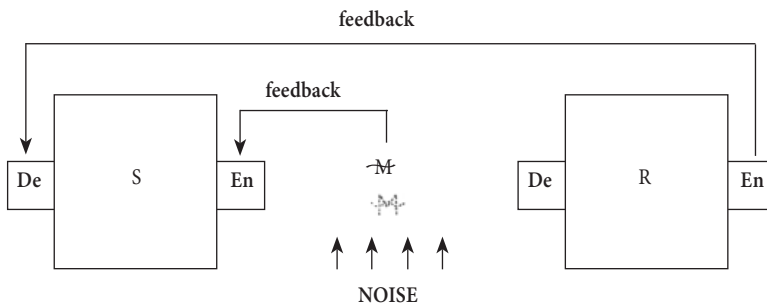
3.3.1 *Viestinnän dynaamisuus*

Edellä esiteltyjen käännosteorioiden tapaan myös Nidan (1964: 43) käännofilosofian ytimessä on viestintä ja sen tavoitteellisuus:

Kaiken viestinnän ytimessä on viestiä tuottavan inhimillisen toimijan päämäärä. Symboleita ei itsestään virtaa tällaisesta inhimillisestä lähteestä. [...] Jo viestin koodaamisprosessit implikoivat tiettyjä tavoitteita, olivatpa ne miten monilukuisia, monimutkaisia ja ristiriitaisia tahansa. [Suom. KK.]

Monia 1950-luvun viestintäteorioita mukailleen Nida korostaa kommunikaation sidosta kulttuuriseen ja sosiaaliseen kontekstiinsa, jonka osana sitä tulee tarkastella. Tuohon kontekstiin sisältyvät myös viestintätilanteen osanottajien suhde viestin koodiin (esim. kieli ja käännoksen kohdalla kielen vaihtaminen) samoin kuin toisiinsa ja yhteisöön, jossa viestintä tapahtuu (Nida 1964: 51, 147). Olenaista on kuitenkin myös se, että kieli on toiminnallinen koodi, jota käytetään tiettyyn tehtävään tai tehtäviin (*purpose*; vrt. skopos edellä) ja jota on sen vuoksi tarkasteltava ennen kaikkea dynaamisuuden näkökulmasta. Erityisen tärkeää se on Nidan (emt. 120) mukaan kääntäjälle, koska alkutekstiä vastaavien viestien tuottamisessa on kyse myös kommunikaation kokonaisvaltaisen dynaamisen luonteen uudelleentuottamisesta. Nida korostaa, että viestintätilanteessa välitettävä viesti sitoo yhteen lähettäjän ja vastaanottajan, jotka molemmat ovat tilanteen aktiivisia toimijoita. Toisin kuin joissakin muissa viestintäpainotteisissa käännosteorioissa, Nidan (emt. 145) mallissa myös kääntäjä on tämän dynaamisen prosessin aktiivinen osapuoli.

Käyttäjälähtöisyyden näkökulmasta on kiinnostavaa, että yksi Nidan vuorovaikutteisen viestintämallin keskeinen osa-alue on palaute (ks. kaavio 2). Toisaalta kyse on itsekorjaavasta välittömästä palautteesta, jota tuottaa puhuja/kirjoittaja itse viestintätilanteen aikana, toisaalta palautteesta, jota vastaanottaja tuottaa viestintätilanteen aikana (ilmeet, eleet, myöntely ym.) ja sen jälkeen (Nida 1964: 120). Myös *hälyn* käsite (*noise*) voi olla toimiva käytettävyyden kannalta. Nida (emt. 121–122) korostaa, että kaikissa kommunikaatiotilanteissa on viestintää vaikeuttavaa hälyä. Esimerkiksi oikeinkirjoituksen tai kieliopin puutteellisuus, vierasperäiset sanat tai vaikkapa liian pieni tai vaikeaselkoinen kirjainlaji voivat toimia hälynä, joka häiritsee viestin perille menoa. Häly voi olla myös psykologista: esimerkiksi uupumus, kiputila tai negatiiviset asenteet voivat toimia hälynä niin lähettäjän kuin vastaanottajankin suunnalla. (Käytettävyyden psykologisista tekijöistä ks. myös Sinkkonen ym. 2009b.)

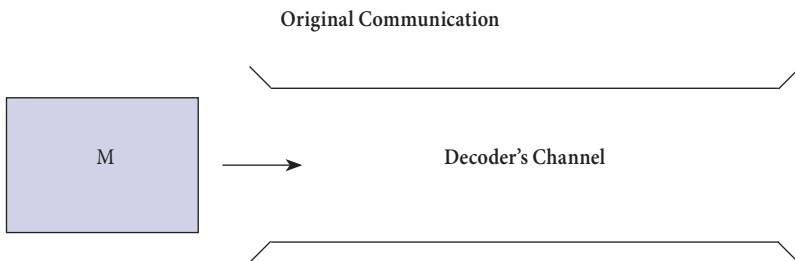


Kaavio 2. Palautteen ja hälyn rooli viestinnässä (Nida 1964: 121).

Erityisen kiinnostava on ajatus eräänlaisesta ennakoivasta palautteesta (*feedbackin* sijaan *feedforward*). Kyse on siitä, että viestin lähettäjä ennakoii mahdollisen palautteen ja ottaa sen huomioon jo etukäteen säätämällä viestiään ennakoivasti suuntaisesti (vrt. *audience design* luvussa 4). Käyttäjän reaktiot ja tarpeet pyritään siis ennakoimaan, ja niihin koetetaan vastata jo ennen kuin käyttäjä on ehtinyt niitä esittää. Ennakoivaan palautteeseen liittyy myös tarve muokata viestiä kohderyhmän vastaanottokyvyn mukaisesti. Jotta viesti menisi perille, on hälyä koetettava karsia: erilaiset vastaanottajaa kuormittavat tekstin piirteet kuten kielioppivirheet, raskaat rakenteet, vaikeaselkoinen tai epä johdon-

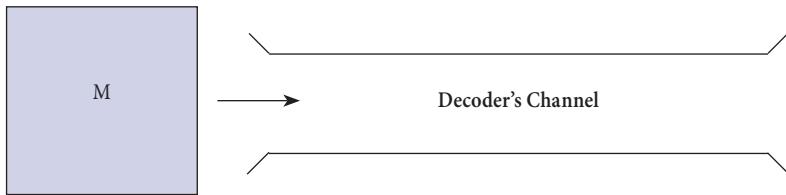
mukainen sanasto haittaavat viestintää. Toisaalta liian tiivis ja tyystin redundanssia eli toisteisuutta vailla oleva viesti voi myös olla vaikea vastaanottaa.

Kun viestin on tarkoitus ylittää kieli- ja kulttuurirajoja, on usein tarpeen tehdä merkittävämpiä muokkauksia. Jos kohdekielen vastaanottajan etukäteistiedot asiasta ovat lähtökielen vastaanottajia vähäisemmät tai jos heiltä voidaan olettaa puuttuvan tekstiin implikoidut kulttuuriset taustatiedot, voidaan metaforisesti ajatella, että käännöksen vastaanottajan viestintäkanava (kaavio 3.2) on alkutekstin vastaanottajien vastaavaa kanavaa (kaavio 3.1) kapeampi, jolloin viesti ei muutoksitta siitä mahdu. Silloin kääntäjä joutuu muokkaamaan tekstiä vastaanottajan kanavan vaatimiin mittoihin (kaavio 3.3). (Nida 1964: 131.) (Toisena vaihtoehtona toki olisi kanavan laajentaminen esim. vastaanottajia kouluttamalla, mutta siihen kääntäjällä on harvoin mahdollisuutta tai edellytyksiä.) Toisaalta vaarana voi olla myös liiallinen selittäminen ja viestin helpottaminen siinä määrin, että vastaanottaja pitkästyy (emt. 142). Jos vastaanottajan kanavaa pitkin kulkee kilometrin mittaiseksi venytetty viestimato, ei optimaaliseen ymmärtämiseen päästä, vaan koko viesti uhkaa muuttua hälyksi. Jos kohderyhmä on kovin heterogeeninen, saattaa olla tarpeen tuottaa useita eri versioita erilaisten alaryhmien tarpeisiin, esimerkiksi selkokielen versio tai lapsille tehty adaptatio klassikkoteoksesta.



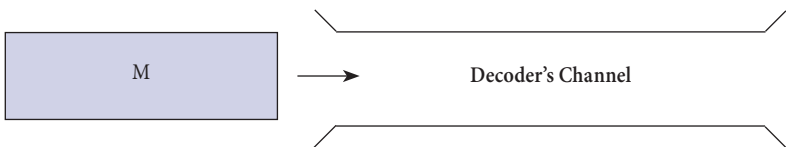
Kaavio 3.1. Lähtökielinen viesti ja vastaanottajan kanava (Nida 1964: 131).

Literal Translation Into Receptor Language



Kaavio 3.2. Muokkaamaton käännös ei mahdu käännöksen vastaanottajan kanavaan (emt.).

Adjusted Translation Into Receptor Language



Kaavio 3.3. Käännöksen vastaanottajan kanavaan sopeutettu viesti (emt.).

Kyse on siis samankaltaisesta perusasetelmasta, johon viitattiin luvussa 2: suunnittelijan täytyy pitää huolta siitä, että se käsitteellinen malli, johon järjestelmä perustuu, on käyttäjälle sopiva.

3.3.2 Dynaaminen ekvivalenssi

Viestinnän dynaaminen luonne edellyttää vastaanottajien aktiivisen roolin huomioon ottamista. Sen vuoksi *muodollinen ekvivalenssi*, jossa keskitytään viestin muodon ja sisällön säilyttämiseen, ei Nidan näkemyksen mukaan useimmiten ole käännösstrategiana riittävä. Sen sijaan tavoitteena tulee olla ”vastaava vaikutus”, eli käännöstyön keskiössä ei ole alkutekstin ja kohdetekstin välinen vastavuus vaan pyrkimys on, että vastaanottajan ja kohdetekstin välinen dynaaminen suhde on samanlainen kuin alkutekstin ja sen vastaanottajan välinen suhde (Nida 1964: 159). Tästä on *dynaamisessa ekvivalenssissa* kyse.

Useimmat käännökset sijoittuvat äärimmilleen viedyn muodollisen vastaavuuden ja äärimmilleen viedyn dynaamisen vastaavuuden väliselle jatkumolle. Nidakaan ei edusta äärikantaa eikä kiellä muodollisen ekvivalenssin hyödyllisyyttä tietyissä käännöstilanteissa, mutta tekee kyllä selväksi kumpaa strategiaa kannattaa. Nidan antama määritelmä dynaamisesta ekvivalenssista on, että kyseessä on alkutekstin lähin luonteva vastine (*closest natural equivalent*, emt. 166). Määritelmän kolme avainkäsitettä – *lähin*, *luonteva* ja *vastine* – rajaavat ja määrittävät kääntäjän toimivaltaa kohdetekstin tuottamisessa. *Vastine* muistuttaa, että kyse on käännöksestä, ei originaalin kohdekielisen tekstin tuottamisesta, joten käännökseen tulee heijastaa alkutekstin merkityksiä ja päämääriä (emt. 166). *Luontevuuden* vaatimus puolestaan vie painopistettä pois päin alkutekstistä, kohdekielen ja vastaanottajien suuntaan. Luonteva käänнос istuu niin kohdekielen ja -kulttuuriin kokonaisuudessaan kuin kyseiseen viestintätilanteeseenkin, ja kohdeyleisö kokee sen luonnolliseksi (emt. 167). Luontevuus ulottuu siis kielen rakenteista ja sanastosta genrepiirteisiin ja kulttuurisiin konventioihin. Juuri luontevuus on siten dynaamisen vastaavuuden kannalta määritelmän keskeisin osa. Luontevuuden ja luonnollisuuden tavoittelua rajoittaa kuitenkin määritelmän kolmas avainsana, *lähin*. Tarkoitus on siis pysytellä niin lähellä alkutekstin kielellistä ja sisällöllistä ilmaisua kuin luonnollisuuden ja luontevuuden liiaksi kärsimättä on mahdollista. Dynaamisen ekvivalenssin rajoja asettavat myös kulttuuriset uskollisuuden odotukset samoin kuin esimerkiksi Nidalle läheisessä raamatunkääntämisessä perinteen painolasti (emt. 176, 179). Rajoja asettaa myös se, että dynaamisesti vastaavassa käännöksestä voidaan kyllä eksplikoida sellaista, mikä alkutekstissä on implisiittistä, mutta tarkoitus ei ole tuoda tekstiin kokonaan uutta selittävää ainesta (Nida & Taber 1974: 111).

Nidan lähestymistapaa on usein pidetty äärimmäisen kotouttavana, ja on ajateltu, että dynaaminen ekvivalenssi edellyttää raamatunkääntäjältä karitsan muuttamista kuutiksi inuiiteille suunnatussa versiossa ja palmunlehtien vaihtamista havunoksiksi suomalaisten käännöksestä (vrt. Nida & Taber 1974: 111). Nida (1964: 168) kuitenkin toteaa, että kaikkea vierautta ei voi eikä ole tarpeeseen poistaa käännöksestä ja että vieraiden kulttuuripiirteiden välittäminen tuottaa usein huomattavasti vähemmän ongelmia kuin kuvitellaan: ihmiset kyllä ymmärtävät, että muissa kulttuureissa voi olla toisenlaisia tapoja kuin heil-

lä itsellään. Sen sijaan luonnollisuuden ja luontevuuden vaikutelmaa uhkaavat sellaiset piirteet, jotka kohdeyleisö kokee vastenmieliseksi tai loukkaavaksi tai jotka muulla tavoin tuottavat toisenlaisia tunnereaktioita kuin mihin pyritään (Nida 1964: 168–169). Palaamme siis Nielsenin sosiaalisen hyväksyttävyyden käsitteeseen (ks. luku 1). Nida (emt. 42–43) korostaa myös merkitysten ruumiillisista, ”intraorganismista” puolta. Merkitys syntyy semanttisen ja lingvistisen merkityksen ja emotiivisen merkityksen yhteisvaikutuksesta. Kun viestiä halutaan sopeuttaa vastaanottajien tarpeisiin ja kokemusmaailmaan sopivaksi, käsittelyn kohteeksi joutuvat useimmiten omintakeisten kirjallisten muotojen ja semanttisesti hankalien fraasien ja idiomien ohella juuri intraorganismiset merkitykset, jotka Nidan mukaan usein kärsivät käänносprosessissa kaikkein eniten (emt. 170–171). Nidan ajattelu on siis linjassa sen kanssa, että käytettävyyteen liittyvät psykologiset kysymykset ovat olennaisia ja että *nautittavuuden* tulisi myös olla yksi käytettävyyden osatekijä (ks. luku 2).

3.3.3 Vastaanotto ja testaaminen

Dynaamista vastaavuutta noudattavan käänносstrategian pyrkimyksenä on luoda käänнос, joka vastaanottajan on helppo ymmärtää. Tavoitteena on, Nidan (1964: 175) käsittein ilmaistuna, korkea dekodattavuus. Käänнос on siis onnistunut, jos sillä saavutetaan toisaalta maksimaalinen vastaanotto mutta toisaalta silti minimoitu dekadaustyö (emt. 182). Siksi on luontevaa myös kysyä, miten tuota helppoutta ja ymmärtämistä ja sitä kautta käänноksen onnistuneisuutta voidaan arvioida. Nida (emt. 182) esittää joukon kriteereitä. Dekoodaustyötä eli viestin purkamista helpottaa *redundanssi*, ja vastaavasti tekstin ylikuormittaminen hidastaa ja heikentää vastaanottoa. Ensimmäinen Nidan kriteereistä on siis tekstin redundanssin määrä. Nida noteeraa kyllä sen, että liiallinen redundanssi ja toisteisuus voi kääntyä itseään vastaan, mutta toteaa että käänноksellä on alkutekstiä huomattavasti suurempi riski ylikuormittumiseen. Toisaalla (Nida & Taber 1974: 99) hän myös muistuttaa, että kääntäjän voi usein olla hankala asettua vastaanottajan asemaan ja että kääntäjillä on taipumusta kääntää ”vastaanottajien päiden yli”. Kääntäjän liian suuri tietämys käänноksen aihepiiristä voi siten kääntyä toimivaa käänноsta vastaan.

Toinen arvioinnin kriteeri on alkuperäisen intention ymmärtäminen. Tätä osa-aluetta tulee tarkastella eri tavoin riippuen siitä, onko käänнос muodollisesti vai dynaamisesti vastaava. Dynaamisesti vastaavan käännökseen kohdalla olennaista ei ole alkutekstivertailu vaan vastaanottajille välittyvä ymmärrys. Siihen liittyy kolmas kriteeri, joka on reaktion vastaavuus (*equivalence of response*). Muodollisesti vastaavan käännökseen lukijan tulee voida *ymmärtää* alkutekstin lukijoiden reaktioita, kun taas dynaamisesti vastaavan käännökseen tavoitteena on aiheuttaa kohdeyleisössä samanlaiset reaktiot.

Valmiin käännökseen arvioinnin ohella ja sen arviointia yksityiskohtaisemmin Nida (1964: 140–141; Nida & Taber 1974: 168–173) esittelee joukon tapoja, joilla jo käännosprosessin aikana voi mitata käännökseen onnistuneisuutta. Tekstien kielelliseen analyysiin oli jo 1960-luvulla olemassa kvantitatiivisia menetelmiä, joilla eri piirteiden frekvenssejä voitiin tarkastella. Nida kuitenkin suhtautuu niihin varauksella, mutta esittää sen sijaan käytännöllisiä keinoja, joita kääntäjä voi itse kätevästi hyödyntää. Yksi tällainen on *aukkotesti* (*cloze*), jossa valitun tekstin joka viides tai joka kymmenes sana poistetaan, ja lukijan tulee täydentää teksti omasta mielestään luontevimmilla sanoilla (Nida 1964: 140). Tällainen testi, ja koehenkilöiden suoriutumisen vaivattomuus testin aukkopaiikkojen täyttämässä, kertoo tekstin ymmärrettävyydestä, ennakoitavuudesta ja koherenssista (ks. myös Puurtinen 1995). Keinoksi arvioida viestin kommunikatiivista kuormittavuutta Nida (emt. 140–141) mainitsee ääneen lukemisen, joka tosin on aukkotestausta vähemmän objektiivinen mutta käytännössä usein helpommin toteutettavissa. Koehenkilöiden epäröinnit, korjaukset ja virheet voivat paljastaa tekstin ylikuormituskohtia. Koehenkilöitä voi myös pyytää lukemaan tekstin tai kuuntelemaan, kun se luetaan heille ääneen, jonka jälkeen heidän tehtävänsä on toistaa, mistä oli kyse. Jos toistaminen systemaattisesti osoittautuu joltain osin puutteelliseksi, saattaa hyvin olla, että viesti on kohderyhmälle liian kuormittunut. Myös erilaisia käännosvariantteja voi antaa testiryhmän arvioitavaksi ennen lopullisen ratkaisun tekemistä (Nida & Taber 1974: 171). Mittavissa käännöshankkeissa (jollaisia raamatunkäännosprojektit yleensä ovat) paras tiedonlähde saattaa olla tekstin osien julkaiseminen ja sen myötä niiden altistaminen julkisesti arvioitavaksi (Nida & Taber 1974: 172).

Käytettävyyteen liittyy vahva testaamisen kulttuuri, joka saattaa ensi silmäyksellä näyttää käännöstieteen perinteelle vieraalta. Nidan 1960-luvun klassikkoteos sisältää kuitenkin virikkeitä niin tietokoneistettuun käännösten piirreanalyysiin ja tutkimustarpeisiin tehtyyn cloze-analyysiin kuin muutamalla koehenkilöllä toteutettuihin kevyttestauksiin. Tämäntyyppiset menetelmät muistuttavat paljonkin käännöstieteen kentällä tehtyjä vastaanottotutkimuksia, joita esittelemme tämän kirjan toisessa osassa.

Nida teki elämäntyönsä ennen kaikkea raamatunkäännöstyön parissa, ja se on keskeisessä roolissa myös hänen käännöstieteellisessä tuotannossaan. Nida kuitenkin korostaa itse kaikissa teoksissaan, että hänen käytännönläheiset teoreettiset pohdintansa on tarkoitettu sovellettavaksi kaikkeen kääntämiseen, vaikka hän ottaakin esimerkkinsä Raamatun teksteistä. Asetelma on käyttäjakeskeisen kääntämisen kannalta herkullinen. Nidan ajatukset Raamatun kääntämisestä tuovat myös kaunokirjallisen kääntämisen uudella tapaa pohdinnan alle. Jos voimme ajatella Raamatun *käyttötekstiksi*, jolla on tiettyjä käännösstrategioihin vaikuttavia käyttötapoja (esim. ääneen luettavuus) ja tiettyjä käyttötarkoituksia (evankelioiminen, puhuttelevuus), jotka nekin säätelevät kääntäjän ratkaisuja, onko perusteltua jättää mitään tekstilajia tyystin käytettävyytäkökulman ulkopuolelle? (Vrt. Byrne 2010.)

Vaikka ei liene tässä vaiheessa järkevää sulkea mitään yksittäistä tekstilajia sinänsä tarkastelun ulkopuolelle, Nidan ajattelutapa käytettävyydestestauksineen on selvästi mittakaavakysymys. Yksinyrittäjänä toimiva freelancekääntäjä, joka saa satunnaiselta asiakkaalta kahden sivun toimeksiannon, ei tietenkään lähde suunnittelemaan siihen laajaa testausapparaattia. Monet asiakassuhteet ja käännöshankkeet ovat kuitenkin nykyään laajoja, monikielisiä ja pitkäkestoisia. Sellaisiin Nidan esittelemät toimintamallit (ks. 1964: 246, 249) samoin kuin tiimityön painottaminen (Nida 1964: 239) soveltuvat yllättävänkin hyvin. Vuoden 1964 teoksen viimeinen luku käsittelee konekääntämistä, mutta on itsestään selvää, että Nidan ajattelusta puuttuvat niin käännösmuistit ja tietokannat kuin sosiaalisen median hyödyntäminen käännöstyössä ja palautteen saamisessa. Tällaiset nykytekniikan tarjoamat mahdollisuudet eivät kuitenkaan ole ristiriidassa Nidan perusajatusten kanssa. Nidan perintö, samoin kuin erilaiset viestintää painottavat käännösteoriat, tarjoavat käännöstieteessä vankan perustan, jonka

varassa viimeaikaisen käytettävyystudkimuksen antia voidaan lähteä tarkastelemaan ja joka tarjoaa oivan maaperän käyttäjäkeskeiselle kääntämiselle.

Oppimistehtäviä

1. Valitse jokin sinulle entuudestaan tuttu käännöstieteellinen teos tai teksti, jolla mielestäsi on yhtymäkohtia käytettävyyssajatteluun. Kerro, millaisia yhtymäkohdat ovat ja perustele näkemyksesi.
2. Etsi lisätietoa cloze-tehtävän toteuttamisesta (ks. esim. Puurtinen 1995) ja rakenna testausasetelma valitsemasi tekstiaineiston luettavuuden arvioimiseen. Kerro miten ja millaisilla testiryhmillä tehtävä suoritettaisiin, mutta itse testiä ei tarvitse toteuttaa.
3. Etsi jokin kuvitteellinen teksti ja sen käännöstilanne, jossa häly vaikeuttaa viestintää. Kerro, mitkä tekijät hälyä aiheuttavat, ja pohdi, miten kääntäjä voi tässä tilanteessa vähentää hälyä.

OSA II

Kirjan ensimmäisessä osassa tarkastelimme käytettävyyden ja käyttäjän käsitteitä ja nostimme käännöstieteen historiasta esiin käyttäjakeskeisen kääntämisen kannalta kiinnostavia seikkoja. Tässä kirjan toisessa osassa siirrymme tarkastelemaan niitä eri keinoja, joilla lukijoita/käyttäjiä ja käytettävyyttä on tutkittu ja voidaan tutkia käytännössä.

Tavoitteenamme on etsiä käyttäjakeskeiseen kääntämiseen soveltuvia toimintatapoja. Jotta kääntäminen voi olla käyttäjakeskeistä, on aivan ensin olennaista kysyä, keitä ja millaisia lukijat/käyttäjät ovat. Luvussa 4 esittelemme sekä käytettävyytutkimuksen että käännöstieteen piiristä tuttuja mentaalaisia malleja, eli keinoja, joilla voidaan luoda prosessin aikana kuva tulevista lukijoista/käyttäjistä. Luvussa 5 käänämme katseen todellisiin käyttäjiin ja todellisiin käyttötilanteisiin. Esillä on joukko menetelmiä, joita käytetään sekä käytännön työelämässä että akateemisessa tutkimustyössä. Käytettävyytutkimuksen menetelmistä on paljon käytännön sovelluksia, kun taas käännöstiedettä on ohjannut akateeminen tiedon intressi, mutta yhteistä kosketuspintaa on merkittävässä määrin. Käytännön kentällä ei kuitenkaan aina ole mahdollisuutta hyödyntää todellisten käyttäjien panosta. Silloin voidaan turvautua heuristisiin arviointitapoihin, joita esittelemme luvussa 6. Heuristiikka-ajattelu on peräisin käytettävyytutkimuksesta, mutta käännöstieteen piiristä löytyy useita menetelmiä, joita voidaan pitää heuristisina malleina. Luku painottuikin kääntämisen alan heuristiikkojen tarkasteluun. Kaikki esiteltävät menetelmät rakentavat käyttäjakeskeisen kääntämisen konseptia käytännönläheisestä näkökulmasta, ja kääntäjä voi soveltaa niitä monipuolisesti käännösprosessin eri vaiheissa.

4 Käyttäjän ja lukijan mentaaliset mallit

- ▶ Käyttäjakeskeisessä käänösprosessissa rakennetaan ennen varsinaisen käännöstyön alkua kuvaus siitä, millaisia käännöksen tulevat käyttäjät ovat. Aina ei ole mahdollista tavoittaa todellisia käyttäjiä. Konkreettiset todelliset käyttäjät muodostavat aina myös enemmän tai vähemmän heterogeenisen joukon, joten suunnitteluprosessissa tarvitaan myös erilaisia ryhmittely- ja jäsentelykeinoja.
- ▶ Käyttäjien profiloinnissa ja käänösprosessin kohdentamisessa voidaan hyödyntää menetelmiä, jotka perustuvat **mentaalisen mallin** rakentamiselle. Tällaisia menetelmiä ovat esimerkiksi **persoonat**, jotka ovat olleet pitkään käytössä käytettävyytutkimuksessa, **sisäislukijan** käsite sekä **audience design** eli vastaanottajakeskeinen viestinnän suunnittelu, jotka ovat tuttuja käänöstieteestä.

Yksi keskeinen ongelmakohta niin kääntäjän kuin teknisen viestijänkin työssä on tunnistaa tekstin lukija/käyttäjä. Lukijan/käyttäjän tunnistaminen on avain siihen, että käänös- ja kirjoitusprosessin aikana voidaan tehdä tekstin toimivuuden ja käytettävyyden kannalta oikeita päätöksiä. Tässä luvussa paneudumme mentaalisten mallien rakentamiseen: niiden avulla voidaan jo prosessin aikaisessa vaiheessa muodostaa kuva tulevista lukijoista/käyttäjistä.

Käyttäjakeskeisessä suunnittelussa pyritään saamaan mahdollisimman paljon tietoa käyttäjistä. Heidän toimintaansa pitää tutkia ennen tuotteen suunnittelua, suunnittelun aikana ja sen jälkeen. Ennen tuotekehitystä rakennetaan kuvaukset siitä, millaisia käyttäjät ovat, ja tätä varten onkin ratkaistava, miten käyttäjistä ja heidän toimintatavoistaan saadaan tietoa: vaihtoehtoja ovat esimerkiksi havainnointi, päiväkirja, lokit, haastattelut ja eri menetelmien yhdistelmät. Sen jälkeen käyttäjät ryhmitellään käyttäjäryhmiin. Ryhmittelyn perusteina ovat tyypillisesti henkilön rooli, tarpeet ja kokemus tuotteen käyttäjänä. Lisäksi ryhmittelyyn voidaan käyttää koulutusta, ikää, toiminnan rajoitteita, käyttötilaa ja tilanteita. Ryhmittelyn jälkeen suunnittelu voidaan tehdä näille ryhmille, tai vielä mieluummin käyttäjäryhmiä edustaville persoonille. Näin pystytään paneutumaan käyttäjän maailmaan ja tehtäviin. (Sinkkonen ym. 2009b: 23.)

Toisin kuin käyttäjakeskeisessä suunnittelussa, käännoesteellisyydessä todellisten käyttäjien hyödyntäminen suunnitteluvaiheen aikana ei ole kovin tavallista, mutta mentaalisten mallien käyttö on kääntäjälle intuitiivisesti tuttua. Kääntäjän on luontevaa hahmotella päässään jonkinlaista kuvaa käännoksensä tulevista lukijoista, vaikka systemaattisia profiloitintyökaluja ei organisaatiossa käytettäisikään. Tässä teoksessa hahmottelemme sellaista käyttäjakeskeistä käännoosprosessia, joka etenee samojen periaatteiden mukaisesti kuin käyttäjakeskeinen suunnittelu. Käyttäjakeskeisessä käännoosprosessissa siis rakennetaan ennen varsinaisen käännoostyön alkua kuvaus siitä, millaisia käännooksen tulevat käyttäjät ovat. Tällaisen kuvauksen rakentamiseen on olemassa lukuisia eri menetelmiä. Valitsemistamme menetelmistä *personat* ovat olleet pitkään käytössä käytettävyytutkimuksen puolella, kun taas *sisäislukijan* käsite ja vastaanottajakeskeinen viestinnän suunnittelu eli *audience design* ovat tutumpia käännoostieteen kentältä, jonne ne on puolestaan tuotu kirjallisuustieteen ja sosiolingvistiikan suunnalta.

4.1 Persoonat

Käyttäjakeskeisen suunnittelun lähtökohtana ovat aina todellisten käyttäjien tarpeet. Vain niitä ymmärtämällä voidaan varmistaa, että lopputuote vastaa erilaisten käyttäjäryhmien tavoitteita ja osaamistasoa. Konkreettiset todelliset käyttäjät muodostavat aina enemmän tai vähemmän heterogeenisen joukon, joten suunnitteluprosessissa tarvitaan myös keinoja, jolla tuota moninaista joukkoa voidaan ryhmitellä. Yksi tällainen työkalu on *personien* eli todellisia käyttäjäryhmiä edustavien mielikuvitushahmojen luominen. Kun suunnittelu tehdään näitä persoonia silmälläpitäen, voidaan paremmin paneutua käyttäjän maailmaan ja saadaan käyttäjätutkimusten tuottama tieto hyödyntämään suunnitteluprosessia (Sinkkonen ym. 2009b: 23).

Persoonia käytetään siis suunnittelun apuna erilaisia tuotteita ja palveluita rakennettaessa. Persoonat ovat käyttäjien fiktiivisiä arkkityyppihahmoja, jotka edustavat todellisten käyttäjien piirteitä ja tarpeita. Persoonan avulla suunnittelija saa tuntumaa käyttäjiin: persoonalla on nimi, tausta, persoonallisuus ja usein myös ulkonäkö (esimerkiksi valokuva). Keksittyjen persoonien takana

on kuitenkin tietoa todellisista käyttäjistä (todellisten käyttäjien tutkimisesta ks. luku 5). Persoonien on tarkoitus edustaa käyttäjien tarpeita, ei suunnittelijan toiveita siitä, millaisille käyttäjille hän mielellään suunnittelisi. (Calabria 2004.) Käytettävyystudkimuksen piirissä persoonien taustalla olevaa tietoa kerätään esimerkiksi haastattelun tai kyselylomakkeen avulla, ja käännöstieteen alalla vastaavanlaista tietoa voidaan saada vastaanottotutkimuksista (ks. luku 5). Pienimuotoisissa käännösprojekteissa persoonia voidaan kuitenkin hyvin rakentaa myös kääntäjän intuitioon tai henkilökohtaisiin kokemuksiin perustuvan tiedon varaan.

Persoonien käyttö sopii hyvin yhteen kääntäjän luontaisen toimintatavan kanssa. Monet kääntäjät miettivät ainakin jollakin tasolla, kenelle tai millaiselle kohdelukijalle käännöstänsä suuntaavat. Esimerkki tällaisesta persoonasta on vaikkapa eräässä käännöstoimistossa käytössä oleva persoona nimeltä Aripekkajuhani, noin yläaste- tai lukioikäinen teknis-tieteellisistä asioista kiinnostunut poika, joka on toiminut suomennettujen populaaritieteellisten aikakauslehtien fiktiivisenä lukijapersoonana jo yli vuosikymmenen. Kun lehden kääntäjä pohdii esimerkiksi sitä, tarvitseeko jokin yksityiskohta selittää vai ei, mittapuuna ei ole ympäriryöreä ”suomalaiset lukijat” vaan ratkaiseva kysymys on: ”Tietääkö Aripekkajuhani tämän?” Aripekkajuhania tai muitakaan saman yhtiön lukijapersoonia (esimerkiksi sota-asioista kiinnostunutta ja asiantuntevaa vanhaherra Mähöstä) ei ole rakennettu käytettävyystudkimuksen menetelmiä tietoisesti hyödyntäen mutta selvästi samassa hengessä. Ryhmäideoinnin tuloksena syntyneet tyytit osoittavat myös, että persoonien kehittäminen voi olla luovaa ja hauskaa työtä.

Persoonat ovat myös varsin ketterä keino tuoda loppukäyttäjät konkreettisesti muodossa mukaan käyttäjakeskeisen käännösprosessin kaikkiin vaiheisiin. Nimen, ulkonäön ja erilaisia piirteitä saanut käyttäjä voidaan helposti pitää kaiken aikaa esillä, ja erilaisia pulmallisia tilanteita ja vaihtoehtoisia ratkaisuja voidaan peilata näiden prototyyppeiden käyttäjien osaamiseen ja kiinnostuksen kohteisiin. Käyttäjakeskeisessä suunnittelussa persoonia voidaankin käyttää monenlaisiin tarkoituksiin (ks. Calabria 2004), joista monet ovat sovellettavissa myös käyttäjakeskeiseen kääntämiseen. Persoonilla on muun muassa seuraavia käyttötarkoituksia:

- Niiden avulla voidaan tunnistaa, millaisia piirteitä käännöksessä on tarpeen vaalia niin makro- kuin mikrotasonkin ratkaisuisa.
- Niillä voidaan määrittää, kattaako yksi käännös kaikkien lukijasegmenttien tarpeet vai tarvitaanko useampia erilaisia versioita.
- Ne helpottavat tiedonvaihtoa ja toiminnan yhtenäistämistä laajoissa tai pitkäkestoisissa usean kääntäjän hankkeissa.
- Niiden avulla voidaan liittää käännösprosessi kiinteäksi osaksi dokumentointiprojektia.
- Ne jäsentävät muita käytettävyytustutkimuksen vaiheita.
- Ne antavat suuntaviivoja käännöksen laadunarvioinnille.

Persoonien käyttö voi siis hyödyttää kääntäjää monin eri tavoin ja auttaa häntä valitsemaan sopivat käännösstrategiat kuhunkin tilanteeseen.

4.2 Sisäislukija

Siinä missä persoonia on hyödynnetty sekä käytettävyytustutkimuksen puolella että kääntämisen apuna, tässä alaluvussa käsiteltävän sisäislukija-ajattelun myötä siirrymme enemmän käännöstieteen kentälle.

4.2.1 Sisäislukija käännöstieteessä

Parin viime vuosikymmenen aikana on tehty monenlaisia käännöstieteellisiä tutkimuksia, joissa vastaanottoon liittyviä kysymyksiä tuodaan eksplisiittisesti esiin ja joissa käännöksiä ja kääntämistä pohditaan vastaanottajien kannalta. On kuitenkin hyvä muistaa, että vaikka tutkimuksen otsikkotasolla puhuttaisiin lukijoista tai vastaanottamisesta, tämä ei läheskään aina tarkoita sitä, että tutkimuksen keskiössä olisivat todellisten ihmisten konkreettiset kokemukset käännöksistä. Vastaanoton ja lukijuuden problematiikkaa voidaan lähestyä myös teoreettisemmin. Ennen kaikkea on hyvä pitää mielessä erottelu tekstin *sisäislukijan* ja *todellisen lukijan* välillä, sillä tämä jako havainnollistaa eri tutkimusten erilaisia lähtökohtia. Sisäislukijalla tarkoitetaan teksteihin itseensä sisään rakennettuja lukijapositioneja, eli sitä, millaiselle lukijakunnalle kirjoittaja suuntaa tekstinsä tai millaisen lukijakuvan tutkija voi analyysin kautta rakentaa. Sisäislukija on ”joukko ominaisuuksia, joita teksti lukijaltaan edellyttää” (Alan-

ko 2001: 220). Sisäislukija siis löytyy tekstistä, kun pohditaan, ”millaista tietämystä ja arvomaailmaa teksti edellyttää, ja millainen on kertojan asenne lukijaa kohtaan.” (Emt. 226.) Edellä käsitellyistä persoonista sisäislukijan käsite eroaa siis siinä, että se perustuu lähtökohtaisesti tekstin eikä jonkin konkreettisen lukijahahmon ominaisuuksiin: sisäislukijaa hyödynnettäessä lukijaa/käyttäjää etisään tekstin kautta.

Sisäislukijan käsite on peräisin kirjallisuudentutkimuksesta, mutta se soveltuu hyvin vastaanottajapositioiden tarkasteluun myös muilla kääntämisen osa-alueilla kuin kaunokirjallisessa kääntämisessä. Itse asiassa kirjallisuudentutkimuksesta voidaan Alexandra Assis Rosan (2006: 101–105) mukaan löytää kolmekin erilaista käännosten vastaanoton tarkastelulle relevanttia lukijatyyppiä: tekstinulkoisen *todellinen lukija* (*real/actual reader*), *tekstinsisäinen ideaalilukija* (*ideal reader*) ja *tekstin sisäislukija* tai *implisiittinen lukija* (*implied reader*). Käännöstieteellisessä tutkimuksessa ei ole juurikaan käytetty ideaalilukijan käsitettä, joka on näistä käsitteistä kaikkein etäisin todellisesta käänno kontekstista ja siinä tapahtuvasta vuorovaikutuksesta. Sen sijaan sekä sisäislukija että todellinen lukija ovat olleet keskeisiä käsitteitä myös käännöstieteellisissä tutkimuksissa. Voitaisiin ajatella, että näistä kahdesta sisäislukija on jopa olennaisempi käännöstieteen kannalta, koska se kuvastaa kääntäjän odotuksia kohdeyleisöstä ja siten vaikuttaa vahvasti kääntäjän ratkaisuihin ja lopulta myös esimerkiksi kääntämisen normeihin. Toisaalta sisäislukija kuitenkin on abstrakti, kääntäjän itsensä luoma malli, ja siksi myös todellisten lukijoiden tutkiminen on tärkeää, koska vain tiedot todellisista lukijoista auttavat kääntäjiä ja tutkijoita muotoilemaan käytännön työssä hyödynnettäviä abstraktimpejä lukijakuvia, jollainen sisäislukijakin on.

Yksi hyvä esimerkki sisäislukijan käytöstä analyysissä on Christiane Nordin (2000: 195) tekstipainotteinen tutkimus, jonka avulla hän etsii kääntäjälle keinoja ymmärtää kohdeyleisöä ja yleisön odotuksia (tietyissä käänno tilanteessa). Tällaiseksi keinoksi tarjotaan ajatusta tekstin sisään rakennetusta lukijasta, josta käytetään termiä *addressee*, siis käännöksen aiottua vastaanottajaa, jota Nord (2000: 196) kuvaa seuraavasti:

Minkään tekstin tai käännöksen *addressee* (tai kohdeyleisö) ei ole oikea ihminen vaan käsite, abstraktio, joka syntyy kaiken aiemman viestinnällisen kokemuksem-

me perusteella. Se siis perustuu kaikkiin niihin runsaslukuisiin vastaanottajien ominaisuuksiin, jotka olemme havainneet aiemmissa, käsillä olevaa uutta tilannetta muistuttavissa viestintätilanteissa. [Suom. TT.]

Addressee on siis kääntäjän tai tutkijan kokemuksiin perustuva näkemys siitä, kenelle käännös on suunnattu, ja tämä abstraktio on Nordin mukaan arvokas kääntäjän apuväline. Nord (2000: 203) ehdottaa, että yksittäisen kääntäjän tai tutkijan kokemuksia kohdeyleisöistä voitaisiin tukea laatimalla tekstilajikohtaisia rinnakkaistekstikorpuksia, joiden kautta voitaisiin nähdä, millaisin keinoin lukijat yleensä huomioidaan tietynlaisissa teksteissä. Korpusten kautta voitaisiin siis tarkastella sitä, millaisia sisäislukijoita teksteissä yleensä on. Tämä onkin kiinnostava ajatus, sillä koska empiirinen lukijatutkimus ei aina ole mahdollista, vakiintuneiden lukijakäsitysten hakeminen aiemmista teksteistä voi olla toimiva vaihtoehto. Näin siis jopa korpuksia voidaan ajatella käytettäväksi käyttäjakeskeisessä käännösprosessissa. Tällainen käytännönläheinen, tekstianalyttinen lähestymistapa osoittaa hyvin, miten käyttökelpoinen työkalu sisäislukijakonstruktio on tekstin ja käännöstilanteen analysissä.

Useimmiten sisäislukijasta puhuttaessa tukena ei kuitenkaan käytetä rinnakkaistekstejä, vaan konstruktio perustuu arvioijan henkilökohtaiseen analyysiin tekstistä ja käännöstilanteesta. Tällaista analyysitapaa edustaa esimerkiksi Cristina Sousa (2002), joka tarkastelee lapsille suunnatun kirjallisuuden kääntämistä ja vertailee lähtötekstin ja käännöksen aiottujen yleisöjen välisiä eroja kulttuurisessa tietämyksessä. Sousan (2002: 21) mukaan niin kirjailijan kuin kääntäjänkin on pyrittävä arvioimaan lukijan kulttuurintuntemusta, sillä se vaikuttaa keskeisesti siihen, miten lukija suhtautuu tekstiin. Koska käännöksen lukijat tyypillisesti ovat etäämmällä lähtötekstin kulttuurista kuin lähtötekstin lukijat, kääntäjä saattaa arvionsa perusteella katsoa tarpeelliseksi tekstin jonkinlaisen muokkauksen, jotta se on sopiva lukijan oletetulle vastaanottokyvylle (*perceived level of receptivity*) (emt. 22).⁶ Käännöksellä ja lähtötekstillä on siis erilaiset sisäislukijat, ja tätä voidaan käyttää selityksenä käännökseen tehtyihin muutoksiin.

6 Sousa ajatus käännöksen vastaanottajien erilaisesta vastaanottokyvystä muistuttaa edellä esiteltyä (ks. luku 3) Nidan teoriaa, jonka mukaan käännöksen vastaanottajan viestintäkannava on lähtötekstin vastaanottajan viestintäkannavaa kapeampi ja vaatii käännetyin viestin muokkausta.

Siitä syystä kääntäjän tulisi arvioida oletettua kohdeyleisöään ja sen odotuksia, mikä on myös linjassa tässä kirjassa esitetyn käyttäjakeskeisen kääntämisen mallin kanssa:

Koska kohdekielinen lukija on kääntäjän työn vastaanottaja, hän on ensiarvoisen tärkeä kääntäjälle ja välttämätön koko käänносprosessille, eikä häntä saisi siksi pitää erillään kohdetekstistä. Tämän vuoksi kääntäjän täytyy arvioida etukäteen kohdekielisen lukijan kykyä vastaanottaa kohdeteksti ja ottaa tämä tieto huomioon rakentaessaan kohdetekstiä lähdetekstistä. (Sousa 2002: 27.) [Suom. TT.]

Kääntäjän tekstilähtöiset arviot kohdeyleisöstään vaikuttavat siis siihen, millaisen tekstinsisäisen lukijan hän tuottaa käyttäjakeskeisessä käänносprosessissa. Asetelma onkin samankaltainen tekniikkaan sisäänkirjoitettujen käyttäjien kanssa. Tekstinsisäistä lukijaa voidaan käyttää käänнöstieteellisessä kirjallisuudessa selityksenä erilaisille käänнösratkaisuille ja -strategioille, ja käänнoksen ja lähtötekstin sisäislukijoiden välisillä eroilla voidaan selittää käänнoksen ja lähtötekstin välisiä eroja. Erottelua tekstinsisäisen ja todellisen lukijan välillä ei analyysin kuluessa välttämättä pidetä eksplisiittisesti esillä, vaan puhutaan toistuvasti vain lukijoista. Tällaisia tekstejä lukiessa on siis syytä muistaa, että sisäislukijan konstruktion perusteella esitettävät näkemykset ovat peräisin tekstin analyysistä eivätkä perustu johonkin satunnaisesti valittuun todellisten lukijoiden joukkoon ja heidän mielipiteisiinsä.

Kolmas esimerkki tekstinsisäisen lukijakonstruktion hyödyntämisestä on Brian Mossopin (2007) tutkimus, jossa hän käyttää lukijakonstruktiostaan nimitystä *aiottu lukija*, *intended reader*. Hän pohtii tutkimuksessaan lukijoiden reaktioita erilaisiin käänнösratkaisuihin arvioimalla aiottujen lukijoiden oletettuja reaktioita:

Lukijoiden reaktioita käänнöksiin voidaan pohtia kahdesta näkökulmasta: vastaanoton näkökulmasta voidaan tarkastella lukijoiden todellisia reaktioita, ja tekstin tuottamisen näkökulmasta voidaan tarkastella kääntäjän omassa mielessään kuvittelemia reaktioita. Tässä tekstissä keskitytään juuri näihin kuviteltuihin reaktioihin. (Mossop 2007: 203.) [Suom. TT.]

Tässä siis jälleen todetaan, että tällainen lähestymistapa on vastaanoton tarkastelua tekstin tuottajan ja tekstin itsensä näkökulmasta. Mossop (emt. 202–203)

esittelee artikkelissaan kanadanranskalaisten erisnimien käännösstrategioita ja pohtii, millaisia lukijareaktioita eri strategioista mahdollisesti seuraisi ja miten näiden mahdollisten reaktioiden arviointi voi vaikuttaa kääntäjän ratkaisuihin. Hän mainitsee, että analyysit perustuvat vain hänen omiin kokemuksiinsa ja tekee analyysin aikana selväksi, että esiteltyt reaktiot ovat vain mahdollisia ja että yksittäisten lukijoiden reaktiot voivat olla erilaisia. Hän esimerkiksi esittää joidenkin esimerkkiensä kohdalla useita reaktiovaihtoehtoja seuraavalla tavalla: ”Käännös 3 saattaa ärsyttää joitain lukijoita [...], vaikka toiset lukijat saattavat katsoa, että se on analoginen Quebecin lainsäädäntöelimen nimen kanssa [...]” (emt. 210) [Suom. TT]. Analyysistä näkyy siis selvästi, että aiottujen, potentiaalisten lukijoiden mahdolliset reaktiot rakentuvat tutkijan valistuneille arvauksille tekstin suhteesta todellisiin lukijoihin, ja varsinaisena analyysin kohteena ovat tekstin ominaisuudet.

Sekä Sousalla että Mossopilla aiotun lukijan odotuksia ja tulkintoja on siis arvioitu kääntäjän tai tutkijan oman harkinnan ja omien kokemusten perusteella. Tässä piileekin yksi abstraktin lukijanäkökulman omaksumisen keskeisimmistä haasteista: kun tärkein työkalu ovat omat kokemukset ja tekstilähtöinen analyysi, lukijoista tehtäviin johtopäätöksiin jää väistämättä epävarmuutta. Niinpä Mossopkin (2007: 210) toteaa, että empiirisen tutkimustiedon saaminen käännösten vaikutuksista olisi hyvin kiinnostavaa. Pelkkä aiottu lukija ei riitä, vaan konstruktion olisi hyvä rakentua todellisista lukijoista saadun tiedon varaan.

Edellä mainituissa tutkimuksissa on kerrottu eksplisiittisesti, että niissä puhutaan tekstilähtöisestä lukijakonstruktiosta. On kuitenkin sellaisiakin tutkimuksia, joissa tutkija pohtii vastaanottoa ja vastaanottajia omien lukijakäsitystensä ja oletustensa kautta mainitsematta, että kyseessä on sisäislukija. Kyse on siis tutkimuksista, joissa esimerkiksi otetaan kantaa siihen, miten (tarkemmin määrittelemättömät) ”lukijat” suhtautuvat tiettyihin käännösratkaisuihin. Tällainen lukijakuva on luultavasti tekstin ja tilanteen kautta rakentuva, subjektiivinen arvio kohdeyleisöstä, ja se voi olla toimiva käyttäjakeskeisen käännösanalyysin väline ja hyvä keino pitää käyttäjakeskeisyys mukana tekstipainotteisessa analyysissä. Joskus kuitenkin subjektiivisista arvioista voidaan johtaa jopa yllättävän pitkälle meneviä ohjeita. Seuraava esimerkki on tutkimuksesta, jossa Juliane House (1997) analysoi kaupallisten tekstien käännöksiä englannista sak-

saksi. House (1997: 71) arvioi, että tällaisiin teksteihin ei tulisi tehdä merkittäviä muutoksia käännettäessä, sillä lähtö- ja kohdetekstien vastaanottajakunnat ovat hyvin samanlaisia:

Niinpä minusta tuntui kohtuulliselta olettaa, että nykypäivän länsieurooppalaiset ja pohjoisamerikkalaiset, keskiluokkaiset, oman maansa yleiskieltä puhuvat ihmiset, jotka ovat läheisessä suhteessa toisiinsa poliittis-yhteiskunnallisten ja taloudellisten yhteyksien kautta, eivät eronneet toisistaan millään merkittävällä tavalla esimerkiksi tieteellisen tekstin, journalistisen artikkelin tai kaupallisen ryhmäkirjeen vastaanottajina. [Suom. TT.]

Muotoilu “tuntui kohtuulliselta olettaa” osoittaa, että kyse on kirjoittajan rakentamasta oletetusta lukijakunnasta eikä muulla tavalla perustellusta lukijakuvas-
ta. Myöhemmin käykin ilmi, ettei tämä näkemys kohdeyleisöjen identtisydestä ole täysin yhdenmukainen todellisten lukijoiden asenteiden kanssa, vaan erikielisten lukijoiden odotukset ovat erilaisia ja siksi muutokset olisivat tarpeen. Subjektiiiviset, valistuneetkaan arviot eivät siis aina tuota aivan tarkkaa kuvaa käännöksen lukijoista. Joskus käännökseen tai käännöksen analyysiin sisään rakennettu lukijakuva ei täysin vastaa todellisuutta.

Vaikka sisäislukija on tekstilähtöinen työkalu, joka on ollut tutkijoiden suosiossa, sitä voi soveltaa myös käyttäjäkeskeisessä käännöstyössä. Prosessin aikana on esimerkiksi hyvä pysähtyä joskus pohtimaan, millaisia lukijapositioita lähtöteksti sisältää ja millaisia positioita tulee rakentaneeksi käännökseen. Samoin on hyödyllistä arvioida kriittisesti omia kohdeyleisöoletuksiaan ja niiden vaikutuksia käännösstrategioiden valintaan.

4.2.2 *Sisäislukija teknisessä viestinnässä*

Sisäislukija-ajattelua on hyödynnetty myös teknisessä viestinnässä. Coney (1992: 58–59), jonka taksonomiaa sivuttiin luvussa 2, on perehtynyt erityisesti teknisten tekstien lukijoihin ja peräänkuuluttaa laajempaa käsitystä lukijoiden rooleista, joissa he rakentavat merkityksiä. Hän näkeekin lukijat retoriseksi osallistujiksi viestintäprosessissa eikä pelkiksi analysoitaviksi objekteiksi. Coney on luonut lukijoiden taksonomian, joka ei perustu todellisiin lukijoihin, kuten lähes kaikki teknisen viestinnän alan kohderyhmäanalyysit, vaan rooleihin, joihin lukijat

astuvat lukutapahtuman aikana. Käännöstieteen sisäislukija-ajattelusta Coneyn taksonomia eroaa siten, että lukija mielletään aktiiviseksi roolin valitsijaksi eikä yksinomaan tekstin sisään rakennetuksi tai tilanteen sanelemaksi valmiiksi positioksi. Seuraavissa kappaleissa esiteltävä taksonomia koostuu viidestä roolista, joita ovat lukija informaation vastaanottajana, lukija käyttäjänä, lukija dekoodeerina, lukija ammatillisena kollegana ja lukija merkityksenluojana.

Lukija informaation vastaanottajana juontaa juurensa loogiseen positivismiin, jonka mukaan tutkimuksen tulee perustua havaittaviin ilmiöihin ja todistettaviin asiointiloihin. Coneyn (emt. 59) mukaan tämä on se malli todellisuudesta, jota useimmat teknisen viestinnän alan toimijat käyttävät. Siinä lukija on passiivinen tuotteiden kuluttaja ja kirjoittajan tehtävänä on selvittää kaikki mahdollinen potentiaalisesta lukijasta, kuten hänen koulutustaustansa, asiantuntemuksensa ja asenteensa, jotka lukija tuo lukuprosessiin. Tältä lukija-kuluttajalta siis puuttuu jotakin eikä hän voi vaikuttaa viestin sisältöön tai merkitykseen. Valta on kirjoittajalla, joka ottaa vastuun viestistä ja sen vastaanotosta.

Lukija käyttäjänä -roolin keskeisyyttä teknisessä viestinnässä käsiteltiin jo luvussa 2. Tässä roolissa teksti on vain väline, jonka kautta laitetta käytetään. Käännösten näkökulmasta lukijan käyttäjärooli ei ole yhtä ilmeinen. Teknisen viestinnän tekstilajeihin tämäntyyppinen ajattelu sopii suoraviivaisemmin, kun taas käännösten tekstilajikirjo on laajempi (ks. luku 2).

Coneyn (emt. 60) rooleista kolmas, *lukija dekooderina*, on rooli, jossa lukija on vihkiytynyt käsiteltävään aihepiiriin. Lukeminen on sekä hyödyllisen informaation lähde että keino ylläpitää osallisuutta omien kykyjen ja identiteetin kautta. Pyydetessä lukijaa astumaan tähän rooliin informaatio on harvoin sellittävää, vaan pikemminkin pikakirjoituksenomaista, lyhytsanaista erikoiskieltä, jossa käytetään passiivirakenteita, lyhenteitä ja kaavoja ja josta puuttuvat persoonapronominit ja metadiskurssi. Tämän roolin juuret ovat ensinnäkin strukturalismissa, joka korostaa rakenteiden tutkimusta ja merkitystä kokonaisuuksien ymmärtämisessä. Vastaanottaja on kirjoittajan vastapuolella, mutta he ovat tasa-arvoisia: koodi ja konteksti on molemmille tuttu ja he ovat toisiinsa yhteydessä jonkin välineen kautta (esim. puhelin, faksi tai tekninen raportti). Roman Jakobson (1978), joka oli johtava strukturalismin puolestapuhuja, on todennut, että tätä kooderin ja dekooderin välistä suhdetta pidetään yllä kielen faattisel-

la⁷ funktiolla. Toisekseen tämän roolin juuret ovat informaatioteorioissa, johon liittyen Coney mainitsee Claude Shannonin ja Warren Weaverin (1949) mallin. Heidän mallinsa tavoitteena oli parantaa viestintäprosessin täsmällisyyttä ja tehokkuutta, ja pääasiallisina kanavina olivat puhelinkaapeli ja radioaallot. Lukijoiden rooleja ajatellen Shannon ja Weaverin mallin myöhemmässä versiossa on mukana tärkeä lisäys: palaute (vrt. Nidan vuorovaikutteinen viestintämalli, luku 3). Kuten Jakobsonin mallissa, palautteen avulla vastaanottaja kokee olevansa osa viestintää. Loppujen lopuksi tässä roolissa lukijan tehtävä on kuitenkin vain ottaa viesti vastaan ilman sen merkityksen syvällistä prosessointia ja tässä mielessä dekooderi muistuttaa informaation vastaanottajaa.

Lukija ammatillisena kollegana -roolissa lukija nähdään saman älyllisen yhteisön jäsenenä kuin kirjoittaja. Lukija on asiantuntija, joka edustaa kyseisen tieteenalan standardeja, ja informaation vaihtoa tärkeämpää on yhteisön luominen ja ylläpitäminen. Tässä roolissa on samoja ominaisuuksia kuin edellisessä dekooderin roolissa, mutta sen juuret ovat uudemmissa lähteissä eli uuden retoriikan tutkijoiden kuten Chaïm Perelmanin (1969) ja Kenneth Burken (1969) ajatuksissa. Ytimessä on kirjoittajan ja yleisön välinen intellektuaalinen ja sosiaalinen tasa-arvo. Kirjoitus on sävyltään kunnioittavaa, vilpittöntä ja rehellistä. Kollegalukijat eivät etsi välitöntä tai käytännön hyötyä lukemalleen. (Coney 1992: 60–61.)

Lukija merkityksenluojana on rooli, joka edustaa radikaalia painopisteen siirtymää kirjoittajan intentioista lukijan tekemään tulkintaan: lukijalla on keskeinen sija tekstin merkityksen määrittäjänä. Kirjoittaja sen paremmin kuin tekstikään ei pysty kontrolloimaan tai edes luomaan merkitystä, vaan ne luovat lukijoille tilaisuuden itsenäiseen tulkintaan. (Emt. 61.) Tässä roolissa ollaan jo kaunokirjallisuudenkin alueella, jota käsiteltiin luvussa 2.

Coney (emt. 61–62) toteaa, että tämä taksonomia ei ole tyhjentävä ja teknologian kehittyessä saattaa kehittyä uusia rooleja. Huomionarvoista on, että lukijoiden eri roolit limittyvät usein toisiinsa: kirjoittajat kutsuvat lukijoita useisiin eri rooleihin ja roolit myös muuttuvat lukemisen aikana. Alussa lukija saattaa olla naiivi lukija, mutta lukemisen edetessä hänen asiantuntemuksensa kasvaa. Toisaalta niin lukijat kuin kirjoittajatkaan eivät ole aina rooleista tietoisia, ja meillä

7 Faattinen viittaa siihen, että viestin tarkoituksena on pitää ihmisten välinen kanava auki.

on usein omat mieliroolimme. Lisäksi on aiheellista muistaa, että kirjoittamisesta ja lukemisesta ei koskaan voi täysin ennakoida ja molemmin puolin vallitsee tietynlainen vapaus määritellä vuorovaikutuksen kulkua. On suurta vaihtelua siinä, paljonko kirjoittajat antavat ohjeita lukijalle siitä, miten tämän tulisi reagoida, ja yhtä lailla on vaihtelua siinä, kuinka auliisti lukijat lähtevät näihin mukaan. Tämäkään ei ole muuttumatonta, sillä lukijat ja kirjoittajat toimivat eri tavalla eri aikoina.

Vastaanottajan huomioon ottaminen sinänsä on teknisen viestinnän tärkeimpiä kulmakiviä: JoAnn Hackos ja Janice Redish (1998: 16) huomauttavat, että yleisö on aina ollut osa teknisen viestinnän traditiota, mutta historiallisesti yleisö on yleensä ollut kuvitteellinen eikä todellinen. Vastaanottajien merkitys näkyy esimerkiksi eri kohdeyleisöanalyysikeinojen kehityksenä, eli ajatus käyttäjälähtöisyydestä ja käytettävyydestä on osa teknisen viestinnän arkipäivää. Samalla tavoin käyttäjakeskeiseen kääntämiseen kuuluu luontevasti ja rutiininomaisesti vastaanoton hahmottaminen ja analysoiminen tekstinsisäisten lukijapositioiden avulla.

Sisäislukijan kanssa samankaltainen tekstilähtöinen analyysityökalu on seuraavassa esiteltävä *audience design*.

4.3 Audience design

Hatim ja Mason esittelevät teoksessaan yhden käännöstieteessä sittemmin jalsijaa saaneista vastaanottoteorioista, sosiolingvistiikasta lainatun *audience design* -ajattelun, ja soveltavat sitä käännösviestintään (Hatim & Mason 1997: 82–; ks. myös Mason 2000). *Audience design* (Bell 1984; 2001) ei ole saanut vakiintunutta suomennosta, mutta sitä voisi kutsua vaikkapa vastaanottajakeskeiseksi viestinnän suunnitteluksi. Alun perin radiotoimittajien työn analysoinnista liikkeelle lähtenyt *audience design* perustuu ajatukseen, että puhuja – tai yhtä hyvin myös kirjoittaja – säätelee puhetapaansa ja -tyyliään sen mukaisesti, kenelle hän on puhumassa ja millaisen vastaanoton hänen puheensa saa. Bellin jaottelussa puhetilanteen vastaanottajat sijoitetaan viiteen kategoriaan (ks. Mason 2000):

- *Tarkoitettut vastaanottajat (addressees)*, joille viesti suoraan suunnataan.
- *Kuulijat (auditors)*, joiden tiedetään ja hyväksytään myös kuulevan viestin mutta joille sitä ei varsinaisesti suunnata.
- *Satunnaiset kuulijat (overhearers)*, jotka tiedetään mutta joita ei huomioida.
- *Salakuuntelijat (eavesdroppers)*, joiden puhuja ei tiedä kuulevan viestiä.
- *Refereet (referees)*, joihin puhuja identifioituu tai joita hän erityisesti arvostaa ja joiden suosiota hän tavoittelee.

Audience design liittyy kaikkiin viestintätilanteen tasoihin, niin makrotason ratkaisuihin kuin mikrotason yksityiskohtiinkin. Kääntämisessä jo kysymys siitä, käännetäänkö jotain ja jos, niin mille kielelle tai kielille, on merkittävä vastaanottajia ja kuulijoita rajaava ja määrittävä kysymys. Viestin tarkoitettuna vastaanottajana tai edes salakuuntelijana voivat olla vain ne, jotka ymmärtävät viestin kieltä. (Ks. Koskinen K. 2010.)

Esimerkiksi EU-käännösten maailmaan sijoitettuna *audience design* voisi toteutua vaikkapa seuraavasti: lehdistötiedotteen suomenkielisen käännöksen tarkoitettuna vastaanottajana ovat suomalaiset toimittajat, joiden kiinnostusta pyritään herättämään nostamalla mahdollisuuksien mukaan suomennoksen kärkeen jokin Suomea koskeva teema ja yksityiskohta. Lehdistötiedotteen kuulijoina ovat kaikki EU-asioista aktiivisesti kiinnostuneet, sillä lehdistötiedotteet voi tilata sähköpostitse viikkotiedotteen muodossa. Satunnaisia kuulijoita ovat kaikki suomenkieliset internetin käyttäjät, sillä lehdistötiedotteet ovat vapaasti saatavana. Salakuuntelijoita ei näin avoimessa viestintätilanteessa ole monia, mutta sellaiseksi voisi mieltää vaikkapa lukijan, jonka suomen kielen taito ei ole tiedossa. Referee-ryhmänä ovat kaikki Suomen kansalaiset, sillä tiedotuspolitiikan pohjimmaisena tavoitteena on rakentaa myönteistä kuvaa EU:sta. Kääntäjän tehtävä tässä tilanteessa on suunnata portinvartijana toimiville toimittajille kiinnostava ja lehtijutun tekoon houkutteleva viesti, jotta kääntäjä ja hänen edustamansa organisaatio saisivat viestinsä referee-ryhmän kuuluviin (ks. myös. Väliaho 2010).

Kääntäjän näkökulmasta *audience design* voi olla kohderyhmää selkiinnyttävää.⁸ Käännös harvoin kohdistetaan vain yhdelle, tunnetulle lukijalle, ja kohderyhmä voi sen vuoksi helposti olla kasvoton ja hämärä. *Audience design* -viitekehys voi auttaa hahmottamaan, keitä ovat ensisijaiset ja tarkoitetut vastaanottajat, joiden tarpeita vastaavaksi käännösratkaisut voi sen jälkeen kohdistaa. Toisaalta suurissa vastaanottajajoukoissa kuulijat (esimerkiksi toimeksiantaja) saattavat olla kääntäjälle keskeisempi ryhmä kuin viestin välitön vastaanottaja. (Hatim & Mason 1997: 83.) Vastaavasti referenä saattavat toimia vaikkapa kollegat tai palkintolautakuntien edustajat.

Tässä luvussa esitellyt vastaanottajien analysointikeinot voivat olla kääntäjälle avuksi konkreettisissa käännöstilanteissa. Edellä esitellyt menetelmät eivät ole toisiaan poissulkevia, vaan niitä voi yhdistellä kulloiseenkin tilanteeseen sopiviksi. Esimerkiksi persoonia voi hyvin käyttää *audience design* -viitekehysten sisällä. Yksi haaste vastaanottajien analysoinnissa on kuitenkin eri menetelmillä saadun informaation jatkojalostaminen. Ihmisen ja koneen vuorovaikutuksen alalla on tutkittu sitä, kuinka käyttäjien tarpeet saadaan muunnettua järjestelmässä toteutettavaksi vaatimuksiksi (Bergvall-Kåreborn & Ståhlbröst 2010). Yhtä lailla kääntäjän on mietittävä, mitä vastaanottajien profiloiminen tarkoittaa ruohonjuuritasolla eli niissä kaikissa käännösratkaisuissa, joita käännössi-
prosessin aikana joutuu tekemään. Yhtä kaikki, mentaalisten mallien rakentaminen sopii hyvin sovellettavaksi käyttäjäkeskeiseen käännössi-
prosessiin, eikä sen käyttöönotto vaadi suuria panostuksia.

8 Vastaavasti kääntämisen tutkimuksessa erilaiset tekstin piirteet voivat auttaa analysoimaan kääntäjän kohderyhmää jälkikäteen. *Audience design* soveltuu hyvin käytettäväksi yhdessä intersubjektuaalisten piirteiden tarkastelun kanssa, sillä molemmissa on kyse puhujien ja kuulijoiden välisistä suhteista.

Oppimistehtäviä

1. Tutustu Euroopan komission Suomen edustuston verkkosivuihin (http://ec.europa.eu/finland/index_fi.htm) ja niillä julkaistuihin viikkotiedotteisiin. Rakenna suomenkielisen tiedotteen lukijasta ainakin yksi persoona, jolla on nimi, kuva ja vähintään kuusi ominaisuutta (ks. Sinkkonen ym. 2009b, kuva 3.1). Millaista käännösstrategiaa käyttäisit kääntäessäsi tiedotteita luomallesi persoonalle?
2. Etsi jokin käännetty teksti. Millaisesta sisäislukijasta teksti antaa viitteitä?
3. Etsi jokin käännettäväksi soveltuva teksti. Valitse Coneyn lukijataksonomiasta vähintään kolme roolia ja pohdi, miten kääntäisit kyseisen tekstin kullekin lukijaryhmälle.
4. Sovella *audience design* -mallin vastaanottajaluokitusta itse valitsemaasi käännösaineistoon.

5 Todellisten käyttäjien tutkiminen

- ▶ Käyttäjakeskeisessä käänösprosessissa on mentaalisten mallien lisäksi arvokasta hankkia tietoa **todellisista käyttäjistä** ja heidän mieltymyksistään. Siinä missä persoona tai sisäisluukija on homogeeniseksi ajateltu, rajattu kuva yleisöstä, siis yksinkertaistettu abstraktio, todellinen yleisö on heterogeeninen, ristiriitainen ja ennalta arvaamaton joukko. Abstraktioita on kuitenkin vaikea rakentaa ilman mitään todellisiin vastaanottajiin perustuvaa tietoa.
- ▶ **Käytettävyytutkimuksessa** paljon käytetty keino todellisten käyttäjien ja käyttötilanteiden analysoimiseen on **käytettävyytestaus** ja siihen usein liittyvät menetelmät kuten **ääneenajattelu** ja **katseenseuranta**.
- ▶ Käännöstieteessä käytettyjä **vastaanottotutkimuksen** menetelmiä ovat mm. kysely- ja haastattelututkimukset, joita voidaan hyödyntää samaan tarkoitukseen.

5.1 Käytettävyytutkimuksen empiirisiä menetelmiä

Mentaaliset mallit ovat hyvä kääntäjän apuväline, mutta niihin liittyy aina tietynasteinen epävarmuus. Niinpä edullista onkin pyrkiä hankkimaan tietoa todellisista käyttäjistä, mihin paneudumme tässä luvussa. Yksi paljon hyödynnetty käytettävyytutkimuksen menetelmä on *käytettävyytestaus* (*usability testing*). Se voidaan määritellä prosessiksi, jossa hyödynnetään tuotteen kohderyhmän edustajien arvioita siitä, missä määrin tuote täyttää valitut käytettävyysskriteerit (Rubin & Chisnell 2008: 21; Koskinen J. 2005: 188). Tuotteen todelliseen kohderyhmään kuuluvien henkilöiden toimintaa ja käyttäytymistä siis tarkkaillaan heidän tehdessään etukäteen määriteltyjä tehtäviä, jotta saadaan tietoa tuotteen käytettävyydestä (Koskinen J. 2005: 188; Kuutti W. 2003: 68). Testauksissa on erittäin paljon vaihtelua: testikäyttäjiä voi olla paljon ja testauksen sommittelu voi olla erittäin monimutkainen, tai voidaan käyttää hyvinkin epämuodollista laadullista tutkimusta, johon osallistuu vain yksi testikäyttäjä. Lähestymistavan valinta riippuu asetetuista tavoitteista sekä käytettävissä olevasta ajasta ja resursseista. (Rubin & Chisnell 2008: 21.) Tavallisimmin käytetään kerrallaan yhtä testikäyttäjää ja yhdestä kolmeen tarkkailijaa, joista osa voi olla käyttäjälle

näkymättömissä. Yksi tarkkailijoista on moderaattori, jonka tehtävä on valvoa ja johtaa testitilannetta. (Koskinen J. 2005: 188.)

Käytännössä testin aikana kohderyhmän edustajia pyydetään suorittamaan testitehtäviä, jotka mahdollisimman hyvin vastaavat todellisia käyttötilanteita. Tuotteen käytettävyyttä analysoidaan testeistä kerätyn aineiston avulla: aineistona voivat olla esimerkiksi muistiinpanot, videokuva tai videonauhoitteesta kirjoitettu loki, johon kirjataan käyttäjän ääneenajattelua ja kaikki testitilanteessa tapahtuneet asiat. Lisäksi käyttäjien subjektiivisia tuntemuksia voidaan kerätä testin jälkeen kirjallisella kyselylomakkeella tai suullisella loppuhaastattelulla. (Koskinen J. 2005: 188, 196–197.)

Käytettävyydestäuksen perusajatus juontaa juurensa klassiseen kokeelliseen tutkimukseen, jonka tavoitteena on selvittää jonkin teorian pätevyys. Tämä lähestymistapa ei kuitenkaan sovi kustannustehokkuutta painottavalla yritysken-
tällä tehtävään testaukseen, jossa tavoitteenakaan ei ole saada kvantitatiivista todistusaineistoa siitä, että jokin ratkaisu on toista parempi. Tieteellisen tarkkojen todisteiden sijasta tavoitteena on ratkaista käytettävyysongelmia ja parantaa tuotetta. (Rubin & Chisnell 2008: 23–25; Koskinen J. 2005: 188.)

Käytettävyydesti edellyttää tarkkaa etukäteissuunnittelua. Suunnitelma riippuu valitusta testityypistä ja organisaation omista vaatimuksista, mutta tyypillisesti testausuunnitelmaan kuuluvat seuraavat osa-alueet:

- testin tarkoitus ja tavoitteet
- ratkaistavat kysymykset
- kohderyhmän profiili
- metodit
- testitehtävät
- testausympäristö ja -välineistö
- moderaattorin rooli
- kerättävä aineisto ja arviointitoimenpiteet
- raportin sisältö ja esitystapa (Rubin & Chisnell 2008: 67; Koskinen J. 2005: 189).

Ensinnäkin on siis oltava selvillä, miksi testi järjestetään, ja pohdittuna, onko käytettävyydestäus oikea valinta kyseiseen tilanteeseen. On myös mietittävä mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin kysymyksiin testissä keskitytään:

esimerkiksi verkkosivun testauksessa voi olla olennaista saada tietää, kuinka helposti käyttäjät pystyvät palamaan kotisivulle. Kohderyhmän arviointi puolestaan on yksi kriittisimmistä testauksen elementeistä. Kohderyhmän edustajia ei voi koskaan olla liikaa, mutta jos on kyseessä epämuodollinen käytettävyydesti, 4–5 yhtä kohderyhmäsegmenttiä edustavaa testihenkilöä riittää paljastamaan noin 80 % sen yleisön havaitsemista käytettävyysspuutteista, ja samat 80 % ongelmista edustaa suurinta osaa merkittävimmistä yleisistä ongelmista. Metodien kuvaus on puolestaan keskeinen siksi, että se on oikeastaan koko testin synopsis: siinä kuvataan kaikki testin osatekijät siitä hetkestä, kun osallistujat tulevat testitilanteeseen aina siihen hetkeen asti, kun he lähtevät. Kohderyhmän arvioinnin ohella toinen kriittinen testauksen elementti on testitehtävien laadinta. Tehtävien laatijan on ymmärrettävä käyttökonteksti ja tunnettava todellisten käyttäjien käyttötavat. Tehtävien on esimerkiksi oltava yksiselitteisiä ja lyhyitä, niiden kieliasun on oltava luonteva eivätkä tehtävissä käytettävät sanamuodot saa ohjata käyttäjän toimintaa. Testausympäristön on hyvä muistuttaa tuotteen normaalia käyttöympäristöä mahdollisimman paljon: voidaan esimerkiksi luoda toimistomainen ympäristö, jos tuotetta yleensä käytetään toimistossa. Paras välineistö testeihin löytyy tähän tarkoitukseen suunnitelluista käytettävyysslaboratorioista, jotka on usein jaettu kahteen osaan: toisessa käyttäjä suorittaa testiä ja toisessa tarkkailijat tarkkailevat testin kulkua. Tarkkailijoiden roolit onkin hyvä selvittää ennen testitilannetta. Huomionarvoista on se, että testitilanteessa ainoastaan moderaattori puuttuu testin kulkuun. Ennen testiä on myös tärkeä olla selvillä, mitä aineistoa kerätään: suoraan mitattavissa olevia asioita ovat esimerkiksi virheiden määrä, tehtävien suoritus aika ja eri näytöillä vietetty aika. Toisaalta kaikkea esimerkiksi ääneenajattelulla, kyselylomakkeilla ja haastatteluilla saatavaa aineistoa ei voi mitata määrällisesti. Lopuksi testaussuunnitelmassa on kooste käytettävyyssraportin pääkohdista ja tavasta, jolla testauksen tuloksia vietään eteenpäin kehitystiimille. (Rubin & Chisnell 2008: 67–91; Koskinen J. 2005: 189–199.)

Kokonaisuutena ajatellen käytettävyydestissä on siis kolme suurta vaihetta: testin valmistelu, itse testi ja viimeisenä testissä kerätyn informaation purkamisen havainnoiksi, joita voidaan hyödyntää tuotesuunnittelussa (Kuutti W. 2003: 70). Näihin vaiheisiin liittyy lukuisia pieniä, niin teoreettisia kuin eritoten

käytännöllisiä yksityiskohtia, joihin on syytä tutustua hyvin ennen testaukseen ryhtymistä.

Parhaimmillaan käytettävyydesti osoittaa lähes erehtymättömästi tuotteen ongelmat ja keinot niiden ratkaisemiseksi (Rubin & Chisnell 2008: 26). Esimerkiksi heuristiseen asiantuntija-arvioon (ks. luku 6) verrattuna menetelmä antaa enemmän tietoa tuotteen käytettävyydestä nimenomaan todellisen käyttäjän näkökulmasta. Tällöin se on myös suhteellisen objektiivinen menetelmä, eivätkä testauksesta tehtävän raportin koostajan mielipiteet heikennä tulosten uskottavuutta. Lisäksi käytettävyydestaus sopii käytettäväksi tuotekehitysprosessin eri vaiheissa, ja sitä voidaan käyttää niin prototyypeille kuin valmiille tuotteille tai niiden osille. (Koskinen J. 2005: 203.)

Käytettävyydestauksella on kuitenkin myös rajoituksensa. Tehtiinpä testi laboratoriossa tai kentällä, se on aina keinotekoinen tilanne, ja vaikka testistä saataisiin tilastollisesti merkitseviä tuloksia, se ei todista tuotteen toimivan. Lisäksi kohderyhmä harvoin edustaa todellisia käyttäjiä kaikilta osin. (Rubin & Chisnell 2008: 25–26; Kuutti W. 2003: 69.) Käytettävyydestaus on myös raskas tehdä, ja jos halutaan parhaita tuloksia, testien suunnitteluun, toteutuksiin ja raportointiin tarvitaan useita alan ammattilaisia. Lisäksi kohderyhmän edustajien rekrytoiminen vie aikaa, samoin kuin testien toteutus ja tulosten analysointi. (Koskinen J. 2005: 204.)

Yllä on kuvattu käytettävyydestaus pääpiirteissään. Menetelmän valintaan on aina kiinnitettävä huomiota, mutta erityisen tärkeää tämä on käytettävyydestauksen kohdalla. *Käytettävyydestaus* on terminä yleisluontoinen ja hieman harhaanjohtava ja sitä saatetaan käyttää tarkoittamaan sellaisiakin menetelmiä, jotka eivät kuitenkaan täytä käytettävyydestauksen tunnusmerkkejä, kuten asiantuntija-arviointia. (Koskinen J. 2005: 188.) Käytettävyydestausta ei ole esimerkiksi se, että käyttäjä surffailee jollakin verkkosivuilla ja samalla kertoo, mistä hän pitää ja mistä ei pidä, vaan testaus vaatii tarkkaa etukäteissuunnittelua. Käytettävyydestaus täyttää tyypillisesti seuraavat ehdot:

- Testissä on moderaattori, tarkkailija (tai tarkkailijoita) ja testikäyttäjä.
- Testikäyttäjä kuuluu tuotteen kohderyhmään.
- Testikäyttäjän toimintaa tarkkaillaan ja mielellään nauhoitetaan.
- Testikäyttäjä suorittaa testitehtäviä, jotka simuloivat aitoja käyttötilanteita.
- Testikäyttäjä ajattelee ääneen, mitä on tekemässä. (Koskinen J. 2005: 205.)

Käytettävyydestä kuvauksesta käy ilmi, että kyse on menetelmästä, jonka rinnalla tai sisällä hyödynnetään lisäksi muita menetelmiä. Kun etsitään menetelmällisiä yhtymäkohtia käännöstieteeseen, näistä menetelmistä voidaan nostaa esiin erityisesti ääneenajattelu, katseenseuranta, kyselylomakkeet ja haastattelu. Todellisia käyttäjiä voidaan tutkia myös sellaisten menetelmien avulla, jotka eivät kuulu käytettävyydestä piiriin. Niistä esitellään kuitenkin tässä yhteydessä fokusryhmätutkimus sekä etnografia, joita niitäkin on käytetty käännöstieteellisessä tutkimuksessa. Käännöstieteen piirissä näitä menetelmiä käytetään myös muissa kuin käytettävyyteen tai vastaanottoon liittyvissä tutkimusasetelmissa⁹, mutta tässä teoksessa emme kartoita koko käännöstieteen menetelmällistä kenttää, vaan nostamme esiin sellaisia tutkimuksia, joissa käyttäjälähtöisyys on keskeisellä sijalla.

5.1.1 Ääneenajattelu

Käytettävyydestin aikana testihenkilöitä voidaan pyytää ajattelemaan äänen samalla kun he tekevät tehtäviä: *ääneenajattelu* (*thinking aloud*) onkin suosittu käytettävyydetutkimuksen tiedonkeruutapa (Boren & Ramey 2000; Ilves 2005). Sen avulla saadaan tietoa siitä, millaisia *mentaalimalleja* (*mental models*) käyttäjillä on ja millaisia ongelmia tuotteeseen liittyy. Mentaalimalli on ihmisen mielessä oleva representaatio todellisuudesta, esimerkiksi jostakin tuotteesta. Luomme mielikuvia, jotta pystymme selittämään jonkin ilmiön ja ymmärtämään jonkin tuotteen toimintatapaa ja rakennetta. (Sinkkonen ym. 2009a: 177; Ilves 2005: 209.) Ääneenajattelua käytetään käytettävyydetutkimuksessa kuitenkin hyvin epäyhtenäisesti, ja siltä puuttuu vankka teoriapohja, minkä vuoksi sitä usein menetelmän sijasta kutsutaankin tekniikaksi (Boren & Ramey 2000: 261; Ilves 2005: 209).

Juuriltaan ääneenajattelu sijoittuu psykologiaan, ja se on kehitelty vanhasta *introspektiomenetelmästä* (*introspection*). Perusajatuksena on, että ihminen voi havainnoida mielen sisäisiä tapahtumia ja raportoida niitä samalla tavalla kuin

9 Käännöstieteellisessä prosessintutkimuksessa on pitkään käytetty ääneenajattelua, haastattelua ja viime aikoina myös katseenseurantaa, mutta prosessintutkijoiden pääkohteena on ollut kääntäjän prosessien tarkastelu.

ulkoisenkin maailman tapahtumia. Menetelmää käytettiin ensin 1900-luvun alkupuolella, mutta siinä havaittiin useita teoreettisia ja menetelmällisiä ongelmia. Niinpä sen käytöstä luovuttiin, kunnes kiinnostus siihen virisi uudelleen 1960-luvulla psykologian piirissä, ja tällöin alettiin puhua ääneenajattelusta. Varsinkin 1980-luvusta eteenpäin menetelmä sai entistä laajempaa hyväksyntää, kun kognitiivista prosesseista luodut tietokonesimulaatiot alkoivat kiinnostaa tutkijoita entistä enemmän. (van Someren ym. 1994: 29–32; Ilves 2005: 2010.) Käytettävyytutkimuksen ohella ääneenajattelua on hyödynnetty tutkittaessa esimerkiksi kirjoittamista, lukemisprosesseja, tekstin ymmärtämistä ja päätöksentekoa (Nielsen ym. 2002: 103–104; Ilves 2005: 210).

Ääneenajattelua voidaan soveltaa monella eri tavalla. Menetelmää käsittelevässä kirjallisuudessa ei voi olla törmäämättä K. Anders Ericssonin ja Herbert Simonin (1993) ääneenajatteluteoriaan: heidän *protokolla-analyysinsä* (*protocol analysis*) on luotu kognitiivisen psykologian tarpeisiin, ja sitä siteerataan myös monissa käytettävyytutkimuksissa. Se on sovelias lähestymistapa, mikäli halutaan tietää käyttäjän kognitiosta ja mentaalimalleista, mutta usein käytettävyytestin tavoitteet poikkeavat kognitiivisen psykologian tavoitteista. Sen sijaan, että halutaan rakentaa malli psyykkisistä prosesseista, useimmiten tavoitteena on kehittää tuotetta tunnistamalla siinä esiintyviä puutteita. Lisäksi olennaista pelkän ääneenpuhumisen lisäksi on vuorovaikutus käyttäjän ja tuotteen välillä (ks. luku 2). Niinpä onkin ehdotettu, että esimerkiksi puheviestinnän teorian saattaisivat tarjota vankempaa teoriapohjaa käytettävyytsteissä käytettävään ääneenajatteluun. (Boren & Ramey 2000; Ilves 2005.)

Ääneenajattelussa on kolme vaihetta: ohjeistus ja harjoittelu, testitilanne ja analysointi. Huomiota on kiinnitettävä muun muassa sellaisen ilmapiirin luomiseen, jossa käyttäjä kokee voivansa tehdä tehtäviä luontevasti, ja itse testitilanteessa moderaattorin rooliin ja toimintaan tulee kiinnittää erityistä huomiota. Aineiston analysointi on usein aikaavievää, sillä tuloksena on tavallisesti videonauhointeja, jotka on litteroitava. (Ilves 2005: 211–215.) On kuitenkin ehdotettu myös *yksinkertaistettua ääneenajattelua* (*simplified thinking aloud*), jossa ei käytetä käytettävyyslaboratoriota, ja videonoinnin sijaan analyysi tehdään käytettävyyssiantuntijan muistiinpanojen perusteella. Tavoitteena on tällöin löytää pienillä resursseilla mahdollisimman monta käytettävyysongelmaa, mutta tämä ei

sovi tutkimustarkoitukseen, jossa tulosten luotettavuus on olennaista. (Nielsen 1993: 18–19; Ilves 2005: 216.)

Ääneenajattelun muunnelmiin kuuluvat myös paritestausta ja *retrospektiivinen ääneenajattelu*. Paritestauksessa (*constructive interaction*) kaksi käyttäjää testaa tuotetta yhdessä ja kyseskustelee samalla. Retrospektiivisessä ääneenajattelussa (*retrospective verbalization*) käyttäjä ja asiantuntija katsovat yhdessä videonauhalla ja käyttäjä kommentoi nauhalla esiintyviä tilanteita. Ääneenajattelua harmitellaessa ja sen formaattia valittaessa olennaisia mietittäviä seikkoja ovat testattava tuote, osallistujien profiilit ja tutkimuksella haluttava aineisto. Jos halutaan tietää, paljonko tehtävien suorittamiseen menee aikaa, tai jos tuote on kovin monimutkainen ja tehtävät ovat vaikeita, ääneenajattelu ei ehkä sittenkään ole paras menetelmävalinta. Kuten edelläkin mainittiin, käytettävyytutkimuksessa kaiken kaikkiaan tyyppillistä on suorittaa ensin heuristinen arviointi (ks. luku 6), jossa tunnistetaan suurimmat ongelmat, ja sen jälkeen suorittaa korjatulla tuotteella testaus, jossa hyödynnetään ääneenajattelua. (Ilves 2005: 216–220.)

Ääneenajattelulla voidaan tavoitella käyttäjien kognitiivisten prosessien hahmottamista. Se on kustannustehokas ja helposti omaksuttava tekniikka, joka tuottaa myös usein hyödyllisiä kommentteja käyttöliittymästä ja sen herättämistä tuntemuksista. Toisaalta ääneenajattelu hidastaa kognitiivisia prosesseja ja se voi tuntua osallistujista vaikealta, koska he ajattelevat nopeammin kuin puhuvat. (Nielsen ym. 2002: 102; Ilves 2005: 219.) Ääneenajattelulla ei myöskään voida tavoittaa tiedostamattomia prosesseja, koska se tarjoaa vain verbalisoitua tietoa siitä, mitä käyttäjän päässä liikkuu.

5.1.2 Katseenseuranta

Katseenseurannalla (eye tracking) kerätään dataa käyttäjän silmänliikkeistä, joista saadaan tietoa käyttäjän tarkkaavaisuuden suuntautumisesta ja kiinnittymisestä käyttöliittymässä. Menetelmää voidaan käyttää niin käyttöliittymiä suunniteltaessa kuin tutkimustarkoituksiinkin. Edellytyksenä ovat erityiset laitteet ja laboratorio-olosuhteet, joskin nykyisin seuranta pystytään tekemään myös luonnollisemmissa käyttöympäristöissä. Ensimmäiset silmänliikkeitä tutkivat kokeet tehtiin jo 1800-luvun loppupuolella, mutta ennen 1970-lukua laitteet

olivat vielä kömpelöitä ja rajoittivat merkittävästi osallistujien eleitä ja liikkeitä. Vähitellen laitteet kehittyivät ja psykologiset teoriat pystyivät yhdistämään silmänliiketutkimuksen kognitiivisiin prosesseihin. Tietokoneiden yleistyessä 1980-luvulla myös käytettävyystudkimuksessa tuli katseenseurannalle uusia mahdollisuuksia. (Lehtinen 2005: 224.)

Vaikka katseenseurannalla on pitkä historia, se on käytettävyystudkimuksessa vasta yleistymässä. Kun laitteet, niiden kalibrointi ja datan keruu- ja analysointiohjelmat kehittyvät, siitä muodostuu entistä käytettävämpi työkalu: tois- taiseksi laitteet ovat olleet kalliita ja vaikeita käyttää. Käyttäjän kannalta kehitys on myös merkittävä: laitteet ovat huomaamattomampia ja rajoittavat käyttäjän liikkeitä vähemmän, jolloin tilanteessa on helpompi käyttäytyä luontevasti. (Lehtinen 2005: 224.)

Katseenseurannassa ensin valitaan osallistujat, sitten viedään läpi testi, johon kuuluu laitteiston kalibrointi, ja lopuksi analysoidaan seurannasta saatu data. Katseenseurannasta saadaan paljon määrällistä dataa nopeasti, sitä voidaan käyttää joko ainoana menetelmänä tai muiden menetelmien ohella ja sillä saadaan tietoa käyttäjien tiedostamattomista silmänliikkeistä. Toisaalta silmänliikkeiden ja kognitiivisten prosessien yhteyttä ei ole varmasti todistettu. Menetelmällä ei myöskään selviä, miksi käyttäjä toimii jollakin tavalla. Mikäli käytössä ei ole uusimpia laitteita, käyttäjän liikkumista joudutaan rajoittamaan eikä seuranta voida tehdä luonnollisessa ympäristössä. Datan suuren määrän vuoksi myös analysoiminen voi olla hidasta. (Lehtinen 2005: 229–233.)

5.1.3 Kyselylomake ja haastattelu

Kyselylomaketta ja haastattelua käytetään lukuisilla tieteenaloilla ja eri tutkimustraditioiden piirissä, ja näihin menetelmiin liittyvät ongelmat ja hyvät puolet, joista löytyy paljon opaskirjallisuutta, pätevät yhtä lailla käytettävyystudkimukseen. Näistä perinteisistä menetelmistä on kuitenkin myös tehty nimenomaisesti käytettävyystudkimuksen tarpeisiin tarkoitettuja sovelluksia. Kyselylomakkeista on olemassa sekä vapaasti käytettäviä että kaupallisia lomakkeita, jotka mittaa- vat tuotteen tai käyttöliittymän yleisiä ominaisuuksia (Vanhalala 2005: 22). Haastattelu puolestaan on käyttökelpoinen menetelmä, kun halutaan kerätä tietoa

käyttäjän asenteista ja kokemuksista eikä niinkään varsinaisista käytettävyysongelmistä. Myös haastattelusta on tehty joitakin käytettävyyystutkimuksen sovelluksia esimerkiksi työterveyshuollon alueella. (Vuorela 2005.)

5.1.4 Fokusryhmät

Fokusryhmä (*focus group*) on laajalti ja jo pitkään yhteiskunta- ja ihmistieteissä käytetty laadullinen tutkimusmenetelmä, jota hyödynnetään myös käytettävyystudkimuksessa. Se on puolistrukturoitu ryhmähaastattelutilanne, josta vastaa haastattelija eli moderaattori. Menetelmää on käytetty esimerkiksi konseptisuunnittelussa ideoinnin apuna ja sillä voidaan tutkia käyttäliittymien visuaalista ilmettä, terminologiaa ja toimintalogiikkaa sekä käyttää tuottamaan parannusehdotuksia käyttäliittymien uudelleen suunnittelussa. Fokusryhmät sopivat käytettäväksi kaikissa tuotteen suunnitteluvaiheissa. (Parviainen 2005: 53, 56.)

Fokusryhmässä tärkeitä ovat ryhmässä tuotetut merkitykset, ryhmädynamiikka ja ryhmän sisäiset normit. Sekä ryhmätilanne sinänsä että sen tilannesidonnaisuus vaikuttavat tuloksiin ja yleensä suositellaankin, että fokusryhmän ohella käytetään jotakin täydentävää menetelmää, kuten käytettävyytestausta. Fokusryhmällä saadaan kuitenkin tietoa käyttäjien tarpeista, mieltymyksistä, subjektiivisista reaktioista ja tuotekehitysideoista. (Parviainen 2005: 54–55; ks. myös Nielsen 1997.)

Fokusryhmän suunnittelussa on kiinnitettävä huomiota järjestettävien keskusteluiden paikkaan ja määrään, osallistujien valintaan ja rekrytointiin sekä varsinaisen keskustelutilanteen kulkuun. Ryhmän tulisi mahdollisimman paljon muistuttaa mahdollisten tärkeimpien osaryhmien ja kokonaispopulaation profiilia. Suositellun fokusryhmän koko vaihtelee 6–12 osallistujan välillä. Keskustelun tuloksena voi olla ääni- tai videonauhoja, muistiinpanoja sekä myös luonnoksia tai piirustuksia, ja aineiston analyysimenetelmän valinta riippuu tutkimuksen tavoitteista. (Conklin & Hayhoe 2010: 273–274; Parviainen 2005: 57.)

Fokusryhmien tuloksena on rikas laadullinen aineisto, joka pystytään kokoomaan melko lyhyessä ajassa, eikä se vaadi monimutkaista osallistujien otantatekniikkaa. Toisaalta moderaattorin taidot vaikuttavat ratkaisevasti tulosten

laatuun, menetelmällä ei voida mitata mitään, eivätkä tulokset ole tilastollisesti päteviä tai yleistettäviä. Vaikka fokusryhmiä on alun perin käytetty markkinointitutkimuksen menetelmänä, niitä voidaan hyvin hyödyntää käytettävyystudkimuksessa ja ne ovat hyvin muunneltavissa sopimaan erilaisten käytettävyystudkimusten tarkoituksiin. (Parviainen 2005: 61.)

Fokusryhmiä on käytetty muutamissa käännostieteen tutkielmissa. Käytettävyyden tutkimuksen lähistöllä liikkuu esimerkiksi Tiia Fagerberg (2006), jonka työn aiheena oli intermediaalisen käännöksen arviointi. Arviointia varten koottiin kuusihenkinen, aikuisista koostuva fokusryhmä, jossa työn tekijä toimi sekä moderaattorin roolissa että ryhmän jäsenenä. Keskustelu tallennettiin ääninauhalle. Työn päätulos on se, että aineistona olleen Muksuvelho Bamin perusajatus on toimiva, mutta sen verkkoversiota voitaisiin kehittää käytettävyydeltään paremmaksi.

5.1.5 Etnografia

Fokusryhmien tapaan *etnografiaa* (*ethnography*) käytetään monilla tieteenaloilla. Etnografialla tutkitaan erilaisten yhteisöjen kulttuurisia järjestelmiä. Tarkoituksena on ymmärtää ihmisten toimintaa ja siihen liittyviä sosiaalisia merkityksiä jossakin ympäristössä. Etnografialla voidaan tutkia esimerkiksi ryhmää ja sen jäsenten välistä vuorovaikutusta sekä kulttuurin normeja ja sisäisiä toimintatapoja. Etnografisen tutkimuksen kohteena voi olla esimerkiksi työyhteisön työtapojen ja normien kuvailu järjestelmän suunnittelua varten. (Vuorinen 2005: 63–65.)

Etnografinen tutkimus tutkii ihmisen toimintaa jokapäiväisissä tilanteissa. Tutkimusaineistot koostuvat useista lähteistä, kuten havainnoinnin eri muodoista, keskusteluista ja haastatteluista. Aineiston hankintaa ei etukäteen strukturoida paljoakaan eikä analysoinnissa käytetä valmiita luokituksia, vaan tutkijan tiedostetut ja tiedostamattomat ennakkokäsitykset ohjaavat tutkimusta. Kohteena on usein vain yksittäinen tilanne tai ryhmän toiminta. Analyysissa etsitään merkityksiä ja ihmisen toiminnan mieltä tai tavoitteita. Tulokset raportoidaan pääasiassa kirjallisina kuvauksina tai selityksinä. (Eskola & Suoranta 1998: 107; Vuorinen 2005: 65.)

Etnografisessa tutkimuksessa tavallisimmat tavat lähestyä tutkimuskohdetta ovat osallistuva havainnointi ja haastattelu, eli kenttätyö on olennainen osa tätä tutkimuksellista lähestymistapaa. Informanttien suuren määrän sijasta yleensä pyritään tutkimaan pientä käyttäjien määrää mahdollisimman huolellisesti. Analyysi kulkee käsi kädessä aineiston keruun kanssa, ja tutkijan rooli ja hänen tulkintansa ovat keskeisessä asemassa. Siksi esimerkiksi eettiset näkökannat on pidettävä tarkkaan mielessä. (Vuorinen 2005: 65–66, 69.) Etnografia ei siis ole yksinomaan kenttätyötä eikä osallistuvan havainnoinnin käyttö sinänsä tee tutkimuksesta etnografiaa, vaan tulosten analysointi ja tulkinta todellakin ovat tärkeitä (Anderson 1994: 156–158; Vuorinen 2005: 65).

Käytettävyystudiossa etnografiaa on käytetty ihmisen ja koneen vuorovaikutuksen ja tietokoneavusteisen yhteistyön tutkimiseen (Vuorinen 2005: 64). Etnografia soveltuu menetelmäksi parhaiten silloin, kun järjestelmän vaatimuksia määritellään ja suunnitellaan ja halutaan tutustua kohteena olevaan ympäristöön ja kohderyhmään. Se on erityisen soveltuva silloin, kun halutaan tutkia järjestelmää tai rajattua käyttäjäryhmää tai -ympäristöä. Se auttaa ymmärtämään potentiaalisten käyttäjien tai asiakkaiden todellisia tarpeita, eikä tällöin suunnittelupäätöksiä tarvitse perustaa intuitiolla. (Vuorinen 2005: 70–71.)

Etnografiasta on tehty nimenomaan käytettävyystudiossa sovellettuja menetelmiä, sillä se ei itsessään ole kovin suunnittelulähtöistä. Myös tulosten tulkinta ja soveltaminen juuri järjestelmien suunnitteluun on haasteellista. Ihmisten kokemukset ja tarinat ja niistä muodostuva kuva eivät aina kerro, miten järjestelmää tai tuotetta tulisi suunnitella, jotta siitä saataisiin mahdollisimman käytettävä. (Vuorinen 2005: 73, 76.) Käännöstieteen piirissä käytettävyyssnäkökulmaa ja etnografiaa yhdistävät tutkimukset ovat toistaiseksi harvassa, mutta esimerkiksi autoetnografia, eli tekijän omien ajatusten ja kokemusten kriittinen havainnointi ja analysointi, voi tarjota hedelmällisiä näkökulmia myös käännöstieteellisessä tutkimuksessa.

5.1.6 Esimerkkejä käytettävyydestäuksen sovelluksista

Seuraavaksi käydään läpi joitakin teknisen viestinnän ja käännöstieteen tutkimuksia, joissa on käytetty käytettävyydestäusta ja hyödynnetty edellä esitetty-

jä käytettävyydestä useinkin liitettyjä menetelmiä kuten ääneenajattelua ja haastattelua. Pro gradu -tutkielmista hyviä esimerkkejä ovat esimerkiksi Salomaa (2004), Karinen (2006), Överlund (2008), Nieminen (2006), Kytölä (2008) ja Susitaival (2010). Aihepiiristä on tehty myös väitöskirjatasoinen tutkimus, joka ehkä ranskankielisyytensä vuoksi on jäänyt vähälle huomiolle suomalaisessa keskustelussa, Leena Salmen väitöskirja 'Documents multilingues pour logiciens et utilisabilité' vuodelta 2004.

Salmen väitöskirjassa tarkasteltiin erään tekstinkäsittelyohjelman englannin-, suomen- ja ranskankielisten käyttöohjeiden käytettävyyttä. Tutkimusaineisto koostui videolle nauhoitetuista käyttötilanteista, joissa tavalliset suomalaiset ja ranskalaiset käyttäjät tekivät heille annettuja tehtäviä. Tutkimuksessa koekäyttäjät saivat konsultoida niin ohjelmaan sisältyvää käytönaikaista ohjetta kuin ohjelman mukana tullutta painettua käsikirjaakin. Käyttäjille tehtiin aiempaa käyttäjäkokemusta mittaava kysely, ja osa tehtävistä suoritettiin pareittain, jolloin aineistoon saatiin myös ääneenajatteludataa muistuttavaa materiaalia. Tutkimusasetelmassa hyödynnettiin siis monin tavoin käytettävyydestä menetelmiä. Tutkimuksesta ilmeni, että suomen- ja ranskankieliset käännökset noudattivat informaatorakenteeltaan alkutekstiä, mistä seurasi, että samat ongelmat esiintyivät kaikissa kieliversioissa. Erityisesti korostuivat piirteet, joissa (asiantuntija-)kirjoittaja ei osannut asettua (tavallisen) lukijan asemaan.

Teija Salomaa (2004) selvitti tutkielmassaan dokumentaation luettavuuteen ja ymmärrettävyyteen liittyviä seikkoja. Aineistona olleet neljä eri tekstiä analysointiin ensin Vesa Purhon kehittämien heuristiikkojen pohjalta (ks. luku 6), ja dokumenteissa esiintyneet käytettävyysongelmat arvioitiin vakavuusasteen mukaan. Sen jälkeen dokumentit testattiin käyttäjäryhmällä, editoitiin palautteen perusteella ja lopuksi vielä editoidut dokumentitkin testattiin. Testeistä kävi muun muassa ilmi, että käyttäjät hyödyntävät dokumentaatiota ensisijaisesti yksittäisten ongelmien ratkaisemisessa eikä koko tekstisisällön ymmärtäminen ole heidän näkökulmastaan tärkeää. Jotta päästään mahdollisimman hyvälaatuisen lopputulokseen, on tärkeää noudattaa iteratiivisen dokumentointiprosessin periaatteita ja toimia yhteistyössä kohderyhmän kanssa.

Ville Karinen (2006) vertaili työssään tekstin ja kuvan käyttöä käyttöohjeissa tavoitteenaan pohtia, millaisiin tehtäviin kannattaa käyttää pääasiassa tekstiä ja

millaisiin kuvia. Tutkielmassa tehtiin käytettävyydesti, jossa testattiin kolmen erityyppisen käyttöohjeen käytettävyyttä älypelin ratkaisussa. Yksi ohjeista sisälsi pelkkää tekstiä, toinen pelkkiä kuvia ja kolmas yhdisti tekstin ja kuvat. Testihenkilöitä oli 24, joista kukin sai yhdentyyppisen ohjeen käytettäväkseen. Testissä mitattiin muun muassa suoritusnopeutta ja sitä, joutuiko testihenkilö palaamaan testin alkuun. Osallistujia pyydettiin myös arvioimaan omaa tyyppilistä oppimistyyliään. Pelkkiä kuvia sisältävä ohje osoittautui selvästi nopeimmaksi käyttäjä, joskin kuvia ja tekstiä yhdistävä ohje oli jonkin verran kuvaohjetta luotettavampi eli käyttäjät tekivät niillä vähiten virheitä. Pelkkää tekstiä sisältävät ohjeet olivat joka suhteessa huonoimmat.

Maria Överlund (2008) pyrki työssään selvittämään, kuinka käyttöoppaan käytettävyyttä voidaan parantaa tutkimalla eritasoisten käyttäjäryhmien toimintaa heidän kohdatessaan erilaisia käytettävyysongelmia. Menetelmiä oli kaksi: valittua käyttöopasaineistoa tarkasteltiin ensin Purhon heuristiikkojen (ks. luku 6) valossa, minkä jälkeen oppaalla tehtiin käytettävyydesti. Testihenkilöt suorittivat testitehtäviä ja saivat halutessaan ajatella ääneen. Testin yhteydessä he lisäksi täyttivät tietokoneen käyttökokemusta ja käyttöohjeiden käyttöä käsittelevän kyselylomakkeen. Lähtöolettamuksena oli, että aloittelijatason käyttäjät pureutuvat ongelmien selvittämiseen uutterammin päästäkseen eteenpäin tuotteen käyttämisessä, kun taas edistyneet käyttäjät eivät kiinnitä ongelmien ratkaisemiseen paljon huomiota, vaan luottavat enemmän oman kokemuksensa tuottamiin ratkaisutapoihin. Testissä kävi kuitenkin ilmi, että edistyneemmät käyttäjät olivat halukkaampia pääsemään ongelman ytimeen, kun taas aloittelijakäyttäjät olivat taipuvaisempia luovuttamaan kuin jatkamaan tuotteen käyttöä kohdatessaan käytettävyysongelmia. Käytettävyydestin tulosten perusteella laadittiin lista käyttöohjeen parannusehdotuksista.

Tiina Nieminen (2006) selvitti työssään, miten kääntäjä voi vaikuttaa käyttöohjeen käytettävyyteen, ja testasi, soveltuuko Nielsenin heuristiikkalista (ks. luku 6) myös tekstien käytettävyyden arvioimiseen. Aineistona olleen DVD-soittimen käyttöohje analysoitiin kolmessa vaiheessa: ensin tehtiin heuristinen arviointi, jonka pohjana käytettiin Nielsenin hieman modifioitua listaa. Sen jälkeen laadittiin käytettävyydesti, jossa testikäyttäjät suorittavat tehtäviä käyttöohjetta seuraten. Tilanne videoitiin ja osallistujia pyydettiin ajattelemaan

ääneen, minkä jälkeen puhe litteroitiin ja analysoitiin. Lopuksi vielä kysyttiin käyttäjiltä heidän subjektiivisia tuntemuksiaan käytön miellyttävyydestä. Niemisen työ on hyvä esimerkki siitä, kuinka monia eri menetelmiä voidaan käyttää rinnakkain ja toisiaan täydentäen.

Myös Elina Kytölä (2008), joka tarkasteli käännöstieteen työssään talouskielen suomi-saksa-sanakirjan käytettävyyttä, hyödynsi useita menetelmiä. Ensinnä hänen testihenkilönsä täyttivät taustatietolomakkeen, jossa kysyttiin esimerkiksi pääainetta, työkokemusta ja tavallisimman käytettyjä kääntämisen apuvälineitä. Sen jälkeen tehtiin kolme käytettävyydestä, joissa kussakin oli kaksi testihenkilöä: he käänsivät yhdessä annettua tekstiä ja keskustelivat ääneen koko prosessin ajan. Keskustelu nauhoitettiin ja litteroitiin. Testin jälkeen osallistujat vielä haastateltiin: kysymykset käsittelivät sanakirjan kattavuutta, sanakirja-artikkeleiden sisältämiä tietoja ja tiedon luotettavuutta.

Näiden töiden ohella mainittakoon vielä Siiri Susitaipaleen (2010) käännöstieteen tutkimus terminologisen sanaston käytettävyydestä. Menetelmänä työssä oli puolistrukturoitu lomakehaastattelu: tutkimuksen kohteena olevan sanaston laatijoita ja käyttäjiä haasteltiin puhelimitse. Haastattelukysymysten pohjana käytettiin muun muassa Nielsenin viittä käytettävyyden osatekijää, eli opittavuutta, tehokkuutta, muistettavuutta, virheettömyyttä ja tyytyväisyyttä.

5.2 Vastaanottotutkimus käännöstieteessä

Edellä todellisten vastaanottajien tutkimusmenetelmiä käsiteltiin käytettävyyss-tutkimuksen ja teknisen viestinnän puolella tehtyihin tutkimuksiin keskittyen. Vaikka käytettävyydestä ei käännöstieteessä ole juurikaan ollut esillä, myös käännöstieteessä on jo pitkään oltu kiinnostuneita todellisista vastaanottajista. Vastaanottotutkimuksen kenttä laajeneekin koko ajan kiinnostavien uusien tutkimusten ja uudenlaisten tutkimusnäkökulmien kautta. Käännöstieteen puolella vastaanottajia on kuitenkin analysoitu tutkimuksen näkökulmasta, ei niinkään käytännön kääntäjien menetelmällistä työkalupakkia silmällä pitäen. Niinpä tässä osassa luodaan yleiskatsaus sellaiseen käännöstieteelliseen tutkimukseen, jonka kohteena ovat käännösten todelliset lukijat. Vastaanottotutkimus onkin sellainen osa-alue, joka funktionaalisten käännösteorioiden ohella rakentaa

käyttäjakeskeisen kääntämisen konseptia nimenomaan käännöstieteellisestä näkökulmasta.

Usein vastaanottotutkimuksissa tarkastellaan todellisten lukijoiden reaktioita johonkin käännöksen yksittäiseen (mikrotason) elementtiin, kuten erilaisiin kielellisiin rakenteisiin (esim. Puurtinen 1995) tai kulttuurisidonnaisiin elementteihin (esim. Leppihalme 1997). Tällaisilla tutkimuksilla pyritään selvittämään, miten lukijat ymmärtävät käännettyä tekstiä tai millaiset käännösstrategiat ovat lukijoiden kannalta toimivimpia ja hyväksyttävimpä. Vastaanottajille voidaan tehdä myös mielipiteitä ja toimintatapoja kartoittavia kyselyjä tai haastatteluja (esim. Widler 2004; Alves Veiga 2006). Vastaanottoa voidaan tarkastella lisäksi erilaisin teknisin menetelmin, esimerkiksi katseenseurannan avulla (esim. ruututekstien lukemista tarkastelevat tutkimukset kuten d'Ydewalle ym. 1991; Caffrey 2009). Usein tutkimuksissa myös yhdistellään eri menetelmiä, ja empiirisiä tutkimusmenetelmiä voidaan yhdistää tekstilähtöisempiin tutkimustapoihin (esim. Denton 2007; Leppihalme 2000).

Edellä on mainittu tutkimuksia, jotka keskittyvät kieli- ja kulttuurirajat ylittävien tekstien vastaanoton tarkasteluun. Käännöstieteen kannalta kiinnostavia voivat olla myös sellaiset tilanteet, joissa ei siirrytäkään kielestä toiseen vaan viestinnän moodista toiseen. Kiinnostavia esimerkkejä ovat vaikkapa kuulovammaisia varten laadittujen tekstitysten lukemisesta tehdyt tutkimukset (ks. esim. de Linde & Kay 1999 sekä Franco & Santiago Araújo 2003). Lisäksi esimerkiksi kirjallisuudentutkimuksessa ja mediatutkimuksessa on tutkittu vastaanottoa monin kääntämisen kannalta kiinnostavin tavoin. Mediatutkimuksen klassisissa yleisötutkimuksissa on yllättävänkin usein ollut aineistona käännetty materiaali (ks. esim. Ang 1985; Liebes & Katz 1993), ja tutkimuksissa on myös analysoitu kulttuurierojen vaikutusta vastaanottoon. Erona käännöstieteelliseen tutkimukseen on kuitenkin se, että näissä tutkimuksissa itse käännöksen roolia harvoin otetaan esiin, vaan käännöstä tunnutaan pitävän läpinäkyvänä itsestäänselvyytenä, jolla ei ole vaikutusta viestintätilanteeseen. Tällaisia tutkimuksia olisikin syytä tarkastella käännöstieteellisten tutkimusten rinnalla (ks. Tuominen tulossa) ja vertailla eri tieteenalojen erilaisia vastaanottonäkökulmia.

Seuraavaksi esitellään esimerkkejä käännöstieteen parissa tehdyistä empiirisistä vastaanottotutkimuksista, jotka soveltuvat käytettäväksi osana käyttäjakes-

keisen kääntämisen prosessia. Monissa niistä yhdistellään useita eri metodeja, ja siksi tutkimuksia ei ole jaettu tiukkarajaisiin kategorioihin, vaan eri otsikoiden alla listatut tutkimukset voisi jaotella toisinkin. Jaon tarkoituksena on lähinnä havainnollistaa, millaisia lähestymistapoja ja teemoja vastaanottotutkimuksesta voidaan löytää ja missä tutkimuksissa on esimerkiksi hyödynnetty tiettyjä lähestymistapoja. Jaottelun on siis tarkoitus olla apukeino erilaisten vastaanottotutkimuksen elementtien ja näkökulmien hahmottamiseen.

5.2.1 *Esimerkkejä mikrotason tutkimuskohteista*

Mikrotason tutkimuskohteilla tarkoitetaan erilaisia käännoksen osatekijöitä, jotka vaikuttavat tekstin luettavuuteen, ymmärtämiseen ja tulkitsemiseen. Kyse voi olla siis kielellisten seikkojen lisäksi esimerkiksi tyyllillisistä tai kulttuurisista elementeistä. Tällaisten tekstin ymmärtämiseen, ymmärrettävyyteen ja hyväksyttävyyteen liittyvien seikkojen tutkiminen on kääntämisen käytännön kannalta relevanttia, sillä tutkimukset voivat tuottaa hyvinkin käytännönläheistä tietoa siitä, miten todelliset vastaanottajat tekstejä ymmärtävät. Lisäksi tällaiset konkreettisiin käytännön seikkoihin pureutuvat tutkimukset antavat hyödyllistä tietoa taustaksi tekstinsisäisten lukijakonstruktioiden laatimiseen ja voivat tukea myös käyttäjakeskeistä käännoösprosessia.

Empiirisen vastaanottotutkimuksen kohteena on viime vuosina varsin usein ollut av-kääntäminen. Erityisesti Italiassa Forlín yliopistossa on tutkittu av-käännosten (erityisesti dubbauksen) vastaanottoa ahkerasti. Yksi suosittu tutkimusteema on ollut kulttuurisidonnaisten viittausten vastaanoton tarkastelu (ks. esim. Antonini 2008). Tutkimuksissa on havaittu, että vieraaseen lähtökulttuuriin liittyviä viittauksia on vaikea ymmärtää ja tulkita: vaikka suuri osa kyselyyn vastaavista koehenkilöistä ilmoittaisi ymmärtäneensä viittaukset, heidän tekemänsä tulkinnat osoittavat, että todellisuudessa vain pieni osa vastaajista todella ymmärtää niitä. (Antonini 2008: 146–147.) Samankaltaisia tuloksia on saanut tutkimuksestaan myös Flavia Cavaliere, joka on tarkastellut tekstitetyn italialaisen saippuaoopperan kulttuurisidonnaisten elementtien ymmärrettävyyttä. Hänen tutkimustuloksensa osoittavat, että kulttuurisidonnaisuuksien ymmärtäminen voi olla vaikeaa ja että yksittäisten elementtien ymmärtämättä jäämi-

nen voi vaikuttaa ohjelmakokonaisuuden ymmärtämiseen ja siitä nauttimiseen. (Cavaliere 2008: 179.)

Suomessa kulttuurisidonnaisten viittausten ymmärtämistä on tutkinut Ritva Leppihalme (1997), joka selvitti väitöskirjatutkimuksessaan, miten hyvin suomalaiset lukijat tunnistavat ja ymmärtävät englannista käännettyjen kaunokirjallisten ja asiatekstien sisältämiä alluusioita. Luvussa 3 jo mainittiin Leppihalmeen käsite *kulttuuritöytsy*, joka tarkoittaa kulttuurisokkia lievempää järkytystä kulttuurien välisessä kommunikaatiossa, eli tilannetta, jossa viestinnän osapuolten erilaiset kulttuuritaustat vaikeuttavat viestin ymmärtämistä (Leppihalme 1997: viii). Leppihalmeen (emt. 196–197) tutkimus osoitti italialaisten tutkimusten tavoin, että vieraaseen kulttuuriin perustuvat alluusiot voivat olla lukijoille hyvin vaikeita tulkittavia. Etenkin sellaiset käännösstrategiat, joissa alluusiot käännetään sanasanaisesti tai erisnimien tapauksessa jätetään samaan muotoon kuin lähtötekstissä, ovat Leppihalmeen tutkimuksen mukaan usein ongelmallisia vastaanottajille. Leppihalme toteaaakin, että tutkimustulos on ”suositus, että kääntäjien tulisi ottaa vastaanottajien tarpeet huomioon alluusioiden käännösstrategioiden valinnassa”. Kulttuuristen elementtien käännösstrategioita pohdittaessa on siis erityisen tärkeää ottaa huomioon vastaanottajien taustatietämys ja tulkintaperiaatteet, jotta käännös palvelisi lukijoitaan.

Forlín yliopistossa on paneuduttu kulttuuristen seikkojen lisäksi myös toiseen paljon kiinnostusta herättäneeseen vastaanottotutkimuksen teemaan, humorististen elementtien vastaanottoon, tähänkin nimenomaan audiovisuaalisissa käännöksissä. Johtava huumoritutkija Forlínissa on ollut Delia Chiaro (2007), joka on muun muassa tarkastellut, millaisia eroja on lähtötekstin yleisön ja käännöksen yleisön reaktioissa humoristisiin elementteihin. Forlín tutkimusten lisäksi huumorin vastaanottoa on tarkastellut myös espanjalainen Adrián Fuentes Luque (2000) väitöskirjassaan, jossa hän vertailee huumorin välittymistä kohdeyleisölle espanjaksi dubatussa, espanjaksi tekstitetystä ja alkukielisessä ’Duck Soup’ -elokuvassa. Fuentes (2003: 296-297) on yhdistänyt tutkimuksessaan useita eri tutkimusmenetelmiä (havainnointi, kysely, haastattelu), joiden avulla hän on vertaillut komediaelokuvan humoristista vaikutusta alkukielisenä englantia äidinkielenään puhuviin katsojiin ja käännettynä espanjankielisiin katsojiin. Lisäksi Fuentes vertaili tekstitetyn ja dubatun elokuvaversioiden toimivuutta kään-

netyn huumorin välittäjänä. Huumori on kääntäjälle suuri haaste, mikä myös näkyy vastaanottotutkimusten tuloksissa: tyypillinen havainto on ollut, että käännetty huumori on naurattanut vastaanottajiaan vähemmän kuin lähtökielinen huumori (Chiaro 2007: 145; Fuentes 2003: 298; Antonini 2005: 222).

Kolmas Forlissa käsitelty tutkimusaihe, ja viimeinen tässä esiteltävä teema, on kieli itse, erilaiset kielelliset rakenteet ja tyyli. Kielellisten elementtien vastaanoton selvittämisestä voi olla konkreettista hyötyä käyttäjakeskeiselle käännösprosessille, sillä tyyllisten ja kielellisten piirteiden luonteva muotoilu voi olla kääntäjälle haastavaa, ja kohdeyleisön mieltymysten tuntemisesta on päätöksenteossa apua. Forlissa tutkimuksen kohteena on ollut yleisön suhtautuminen italialaiseen dubbausteksteille tyypilliseen, keinotekoiselta kuulostavaan kielivarianttiin (*dubbese*) (ks. esim. Bucaria 2008; Antonini & Chiaro 2009). Tutkimus on osoittanut, että dubbauskieli todella mielletään tyyliiltään luonnottomaksi, mutta tuloksissa oli jonkin verran eroja eri koehenkilöryhmien välillä (tavalliset katsojat, tv- ja elokuva-alan, journalismin ja kääntämisen asiantuntijat sekä dubbaus- ja tekstitysalan ammattilaiset) (Bucaria 2008: 163). Seuraava kysymys sitten olisi, onko tämä epäluonnollinen tyyli yleisön kannalta ongelmallista vai osoittaako se vain, että dubbauksissa käytetty kieli on erilaista kuin luonnollinen kieli ja siis oma itsenäinen kielivarianttinsa, jolla ei yritetäkään jäljitellä muuta kielenkäyttöä (emt. 163).

Kaunokirjallisen kääntämisen puolella Tiina Puurtinen (1995) on tutkinut väitöskirjassaan erityisesti lastenkirjallisuuden kielellisten rakenteiden toimivuutta ja hyväksyttävyyttä. Puurtinen vertaili empiirisessä tutkimuksessaan 'Ihmema Oz' -teoksen eri suomennosten hyväksyttävyyttä sekä lapsilukijoilla että teoksia ääneen lukevilla aikuisilla. Vertailussa kiinnitettiin erityisesti huomiota kahden eri suomennoksen kielellisten rakenteiden staattisuuteen ja dynaamisuuteen ja selvitettiin, miten staattisuus tai dynaamisuus vaikutti tekstien vastaanottoon (emt. 25–26). Puurtinen selvitti luettavuutta sekä aukkotestin että äänenlukutestin avulla, ja lisäksi aikuisvastaajien subjektiivisia näkemyksiä selvitettiin kyselyn avulla.

Myös asiatekstikäännösten kielellisten piirteiden vastaanottoa on tutkittu: Vehmas-Lehdon (1989: 1–3) väitöskirjatutkimus käsittelee venäjistä suomennettujen journalististen tekstien laatua, ja tutkimuksen osana toteutettiin empiirisiä

kokeita, joilla vertailtiin alkuperältään suomenkielisten ja venäjistä käännettyjen tekstien toimivuutta ja luettavuutta. Vehmas-Lehdon tutkimuksessa selvitettiin lukijoiden suhtautumista teksteihin yleensä ja tekstien herättämiä tuntemuksia, joten tutkimus kohdistui oikeastaan teksteihin kokonaisuutena eikä vain niiden yksittäisiin elementteihin. Koska tutkimuksessa kuitenkin korostetaan (emt. 3) nimenomaan kielellisten elementtien vaikutusta lukijoiden reaktioihin, tämänkin tutkimuksen voidaan katsoa kuuluvan kielellisten elementtien vastaanoton tutkimuksen alueelle. Vehmas-Lehdon tutkimukseen kuului neljä erilaista empiiristä tutkimusta: ensimmäisessä koehenkilöt yrittivät tunnistaa, mitkä annetuista teksteistä ovat käännöksiä ja mitkä suoraan suomeksi kirjoitettuja (emt. 69–70), toisessa koehenkilöt arvioivat tekstejä muutamien myönteisiä ja kielteisiä asenteita kuvastavien asteikkojen avulla (emt. 79–80), kolmannessa koehenkilöt arvioivat yksittäisten sanojen myönteisyyttä ja kielteisyyttä (emt. 97–98) ja neljännessä testattiin tekstien luettavuutta sisältöä koskevien kysymysten avulla (emt. 127). Tutkimukset osoittivat, että lukijat tunnistivat käännetyt tekstit varsin usein (emt. 78) ja heidän suhtautumisensa käännöksiin sekä koko tekstin että yksittäisten sanojen tasolla oli usein kielteistä (emt. 82, 104). Käännettyjen tekstien luettavuus oli myös heikompi kuin alkuperäisten suomenkielisten vastaavien tekstien (emt. 129). Vehmas-Lehdon tulokset siis osoittavat, että lukijan kannalta onnistuneiden käännösten laatiminen on suuri haaste.

Vehmas-Lehto (1989: 2) käyttää apuna käännösten laadun ongelmien tarkastelussa *piilovirheen* käsitettä (*covert error*). Piilovirheellä hän tarkoittaa sellaista ongelmakohtaa tekstissä, joka ei muuta tekstin merkitystä virheelliseksi mutta vaikeuttaa silti viestin välittymistä. Kyse voi olla siis esimerkiksi tyylillisistä tekijöistä, jotka saavat käännetyn tekstin kuulostamaan epäluontevalta ja epäuskottavalta, tai rakenteellisista tekijöistä, jotka vaikeuttavat tekstin luettavuutta. Piilovirheen käsite muistuttaakin edellä kuvattua dubbauksille ominaista, epäluontevaa *dubbese*-kielivarianttia ja on samankaltainen käännösten kömpelyyttä kuvaava käsite. Piilovirheet siis synnyttävät lukijoissa kielteisiä reaktioita tekstiä kohtaan. Piilovirheen käsite onkin hyödyllinen apuväline käännösten laadun ja vastaanoton pohdinnassa. Käännöksen tyylilliset seikat, joita ei voida sanoa suoranaisesti virheiksi mutta jotka nakertavat tekstin uskottavuutta, voivat helposti vaikuttaa lukijoiden reaktioihin tekstiä kohtaan. Analysoimalla tällaisia piilovir-

heitä käyttäjäkeskeisen käänösprosessin aikana käännösten laatuun voitaisiin kenties kiinnittää paremmin huomiota.

Todellisten vastaanottajien mielipiteiden ja tulkintojen tarkastelu on arvokasta käyttäjäkeskeisen kääntämisen kannalta siitakin syystä, että tutkimustulokset voivat usein olla varsin yllättäviä. Esimerkiksi Leppihalmeen tutkimus sekä Forlissa tehdyt tutkimukset ovat osoittaneet, että vastaanottajat ymmärtävät yllättävän huonosti lähtökulttuuriin liittyviä viittauksia. Kääntäjä voi helposti huomaamattaan olettaa, että kohdeyleisö tuntee kulttuuriviittaukset yhtä hyvin kuin hän itse ja valita siksi yleisön kannalta liian vieraannuttavan käänösstrategian. Kääntäjän käyttämät mentaaliset mallit (ks. luku 4) eivät siis aina kuvasta realistisesti todellista käänöksen kohderyhmää, ja empiiristen tutkimustulosten avulla malleja voidaan tarkentaa.

5.2.2 Kysely- ja haastattelututkimukset

Edellä on jo mainittu muutamia tutkimuksia, joissa yhtenä menetelmänä on käytetty kyselyä tai haastattelua. Onkin tavallista, että kyselyiden ja haastattelujen avulla täydennetään toisenlaisin menetelmin saatua tietoa. Toisaalta kyselyt tai haastattelut voivat olla tutkimuksessa myös pääosassa, kun selvitetään koehenkilöiden asenteita, tottumuksia ja mielipiteitä eikä niinkään yritetä tavoittaa lukukokemuksen sisältöjen yksityiskohtia. Asetelma on siis samanlainen kuin käytettävyystudkimuksen puolella. Tällainen tieto on hyödyksi käyttäjäkeskeisessä käänösprosessissa, sillä se auttaa kääntäjää hahmottamaan kohdeyleisön suhtautumistapoja ja tekemään ratkaisuja sen mukaisesti.

Kaksi esimerkkiä tällaisista tutkimuksista, yksi kysely- ja toinen haastattelututkimus, tulevat jälleen av-kääntämisen alueelta: Maria José Alves Veiga (2006: 164–165) on selvittänyt portugalilaisten nuorten lukutottumuksia ja erityisesti ruututekstien lukemista lomakekyselyllä, joka paljasti, että portugalilaisnuoret katsovat mieluummin tekstitettyjä kuin dubattuja ohjelmia ja että nuorten arviot tekstitysten laadusta ovat varsin positiivisia. Brigitte Widler (2004: 98) taas kuvaa itävaltalaisstudkimusta, jossa on haastateltu tekstitettyjä elokuvia katsoneita elokuvateatterikävijöitä. Widlerin tutkimuksen tarkoitus oli selvittää tekstitettyjen elokuvien katselun taustoja, kuten katsojien taustatietoja, perusteita tekstitetyn

eikä dubatun elokuvan valinnalle ja katsojien näkemyksiä tekstitysten laadusta. Tässäkin tutkimuksessa todettiin katsojien olevan melko tyytyväisiä tekstitysten laatuun ja katsovan mielellään tekstitettyä ohjelmaa (emt. 99–100).

Näiden kahden pienen esimerkin perusteella katsojien suhtautuminen ruututeksteihin vaikuttaa siis melko myönteiseltä, mutta tarvittaisiin paljon enemmän tietoa, ennen kuin katsojien todellisista asenteista voitaisiin sanoa mitään luotettavaa. Kyselytutkimuksia voidaan usein pitää eräänlaisena alustavana selvityksenä. Niitä voidaan täydentää muunlaisten menetelmien avulla, esimerkiksi ymmärtämistä ja tulkintaa selvittävillä koeasetelmilla kuten Forlín yliopiston tutkimuksissa, tai katseenseurannalla, jota esitellään seuraavassa alaluvussa.

Kysely- ja haastattelututkimusten kategoriaan voidaan laskea myös Tiina Tuomisen tuleva väitöskirjatutkimus, jossa hän tarkastelee yhden tekstitetyn elokuvan vastaanottoa fokusryhmätutkimuksen keinoin. Tutkimuksessa kolme koehenkilöryhmää katsoi elokuvan 'Bridget Jones – elämä jatkuu' elokuvateatterissa ja keskusteli sitten katselukokemuksestaan sekä elokuvan tekstityksistä. Tutkimuksen tarkoitus on luoda yleiskuvaa siitä, millaisessa roolissa tekstitys on osana elokuvan katsojien vastaanottokokemusta ja millaisia asenteita tekstityksiä kohtaan on havaittavissa. Tutkimuksessa ei siis pyritä kartoittamaan sitä, miten katsojat tulkitsevat yksittäisiä tekstielementtejä vaan analysoimaan katselutapahtumaa kokonaisuutena. Tällaisen tutkimuksen avulla voidaan täydentää yksityiskohtiin keskittyvistä tutkimuksista muodostuvaa kuvaa vastaanottoprosesseista ja luoda toisenlaista näkökulmaa vastaanoton tarkasteluun. Jos jokin tutkimus esimerkiksi toteaa, että käännettyjä alluusioita on vaikea ymmärtää, yleisemmän tason tutkimuksen kautta voidaan arvioida, millä tavalla ymmärtämättä jääminen mahdollisesti vaikuttaa katselukokemukseen ja kuinka ongelmallista tämä on.

Kyselytutkimuksen ei kuitenkaan välttämättä tarvitse pysytellä niin yleisellä tasolla kuin edeltävissä tutkimuksissa on tehty, vaan siinäkin voidaan tarkastella tarkemmin rajattua aineistoa ja konkreettisemmin vastaanottotilanteeseen liittyviä kysymyksiä. Tällainenkin esimerkki löytyy nimenomaan av-käännösten vastaanoton tutkimuksesta. Kyseessä on yksi varhaisimmista empiirisistä av-käännösten vastaanottotutkimuksista, josta on raportoinut Henrik Gottlieb (1995). Tässä tutkimuksessa selvitettiin kyselyn avulla, miten katsojat ymmär-

tävät ja tulkitsevat erilaisia tekstitettyjä ohjelmakatkelmia ja millaisia asenteita heillä on tekstitettyjä ohjelmia kohtaan. Tutkimuksen tarkoitus oli analysoida, millainen merkitys tekstityksillä on ohjelmakokonaisuuden ymmärtämisessä, eikä keskittyä jonkin yksittäisen tekstin elementin ymmärtämisen tarkasteluun. Lisäksi tutkimuksessa tarkasteltiin sitä, millaiset tekijät saavat katsojat protestoimaan tekstityksiä vastaan: koehenkilöitä pyydettiin painamaan nappia aina kun he näkivät tekstityksessä jotain, mitä eivät hyväksy. (Gottlieb 1995: 389–390.) Tutkimuksesta kävi ilmi, että visuaalista informaatiota on helpompi muistaa kuin tekstitysten verbaalista informaatiota ja että katsojat protestoivat tekstityksiä yllättävänkin vähän. Protesteja herättävät asiat olivat usein tavallisia tekstityksen piirteitä, kuten tekstin tiivistykset, tai sellaisia ohjelman osatekijöitä, joihin kääntäjä ei ole voinut vaikuttaa, kun taas tarkoituksellisen huonot tekstitysrepliikit eivät saaneet aikaan merkittäviä reaktioita. (Emt. 409.) Tutkimustulos viittaa siis jälleen siihen, että katsojien asenne tekstityksiä kohtaan on varsin myönteinen.

Tässä oppikirjassa tarkastelun kohteena on kääntäminen ja sen käyttäjälähtöisyys. Silti voidaan mainita, että myös tulkkauksen tutkimuksen puolella on jo varhain kiinnostuttu käyttäjistä – mikä onkin luontevaa, sillä kirjoitetuista teksteistä poiketen tulkkaustilanteessa käyttäjä ja tulkkeen käytettävyys ovat hyvin konkreettisesti läsnä. Varhainen esimerkki tulkkauksen käyttäjien odotuksia luodanneesta kyselytutkimuksesta on Ingrid Kurzin (1993/2002) artikkeli 'Conference Interpretation. Expectations of different user groups'. Kurzin kokoaiva havainto oli käyttäjäryhmien välinen variaatio ja kontekstuaalisten tekijöiden keskeinen rooli. Kurz tiivistää, että kuulija on ymmärrettävä viestintäprosessin keskeiseksi tekijäksi, että viestintäprosessi ei pääty tulkin koppiin.

Suomessa tulkkauksen vastaanottajia ja vastaanottoa on tutkinut Anna-Riitta Vuorikoski (1995), joka tarkasteli kysely- ja haastattelututkimuksen keinoin, missä määrin simultaanitulkkaukseen tyydyttää kuulijaa ja onko vastaanottajien ominaisuuksilla vaikutusta siihen, minkälaisia asenteita heillä on simultaanitulkkaukseen kohtaan. Aiemmassa käänntieteellisessä tutkimuksessa kuulijoita pidettiin itsestäänselvänä, muuttumattomana joukkona, kun taas Vuorikoski toteaa, että simultaanitulkkauksen tilanteesta ja sen käyttäjistä on kerättävä tietoa, ennen kuin voidaan tehdä johtopäätöksiä käyttäjien tarpeista tai odotuksista.

ta. Vuorikoski havaitsi tutkimuksessaan, että simultaanitulkkauksen käyttäjien odotukset eivät ole sidoksissa tiettyyn kokoukseen tai ryhmään ja että heidän tarpeensa eivät pysy samana koko tulkattavan seminaariohjelman ajan. Tutkimuksessa löydettiin kolme eri vastaanottajakategoriaa: ensimmäinen kategoria ei tarvitse simultaanitulkkausta, toinen kategoria käyttää tulkkausta apuna esimerkiksi siten, että käyttäjät kuuntelevat sekä lähdetekstiä että tulkkausta, ja kolmas kategoria on riippuvainen tulkkauksesta, koska käyttäjät eivät osaa lähdekieltä tai he eivät halua ponnistella ymmärtääkseen sekä kieltä että sisältöä.

5.2.3 *Lukemisprosessin ja havaitsemisen tutkimus*

Vastaanottoa tarkastellaan myös tutkimalla sellaisia vastaanottajien reaktioita, joista he itse eivät välttämättä ole edes tietoisia. Yksi tällainen menetelmä on jo edellä käytetty tutkimuksen näkökulmasta esitelty katseenseuranta, jonka avulla voidaan selvittää, miten lukija seuraa tekstiä ja mihin huomio kiinnittyy. Katseenseurannan käyttö käännösten vastaanoton tutkimuksessa ei vielä ole yhtä laajaa ja vakiintunutta kuin käytetty tutkimuksen alalla, mutta etenkin ruututekstien lukemista on jo tutkittu jonkin verran. Kenties tunnetuimpia, urauurtavia ruututekstien lukemiseen liittyviä katseenseurantatutkimuksia ovat psykologi Géry d'Ydewallen ja hänen tutkimusryhmänsä projektit, joissa on selvitetty muun muassa katselukontekstin vaikutusta siihen, miten tarkasti ruututekstejä luetaan (d'Ydewalle ym. 1991). d'Ydewallen tutkimusten jälkeen useat muutkin tutkijat ovat tarkastelleet ruututekstien lukemista eri näkökulmista katseenseurannan avulla. Katseenseurantaa on käytetty esimerkiksi selvittämään koherenssia lisäävien sanojen vaikutusta lukemiseen (Moran 2008) ja rivijaon vaikutusta luettavuuteen (Perego & del Missier 2008). Tällaisiinkin tutkimuksiin voidaan yhdistää muita menetelmiä, kuten kyselylomakkeiden käyttöä, joilla selvitetään tiedostamattomien reaktioiden lisäksi koehenkilöiden tietoisia mielipiteitä.

Yksi varsin tuore tutkimus, jossa tarkastellaan ruututekstien lukemista sekä kyselyn että katseenseurannan avulla, on Colm Caffreyn väitöskirja vuodelta 2009. Tässä tutkimuksessa mitataan erityisesti pupillien toimintaa (pupillometria). Tällä tavalla voidaan selvittää esimerkiksi katseen tarkentumisesta tiettyihin

kohteisiin. Caffrey (2009: x) on selvittänyt tutkimuksessaan, miten katsojat prosessoivat DVD:llä ilmestyvissä anime-elokuissa joskus nähtäviä ponnahtusikunoita, joissa tarjotaan englanninkielisille katsojille lisätietoja ohjelmassa olevista japanilaiseen kulttuuriin liittyvistä elementeistä. Caffreyn tutkimus pyrki selvittämään, miten paljon lisätekstien prosessointi rasittaa katsojia ja toisaalta miten paljon niistä saadaan myönteistä lisäarvoa katselukokemukseen. Prosessin rasittavuutta selvitettiin pupillometriavulla ja myönteisiä vaikutuksia kyselyn avulla. Tutkimuksen perusteella pupillometriavain onkin lupaava keino tutkia ruututekstien prosessointia. Tällainen mittausmenetelmä siis laajentaa entistään katseenseurannan käyttömahdollisuuksia ja tutkimuksen avulla saataavaa informaatiota. Katseenseurannan avulla voidaan jatkossa varmasti tuottaa vieläkin monipuolisempaa tietoa siitä, millä tavalla käännoiksi luetaan ja mihin katsojan huomio kiinnittyy, ja tämän tiedon yhdistäminen esimerkiksi lukijakyselyihin voi tuottaa hyödyllistä tietoa käännoksistä ja niiden toimivuudesta. Tämä puolestaan voidaan viedä hyödyksi tuleviin käyttäjakeskeisiin käänno-projekteihin.

Katseenseurantaa hyödynnetään myös ajankohtaisessa suomalaistutkimuksessa, jossa niin ikään on kehittävä ja ammattikenttää tukeva tavoitteenasettelu. Kyseessä on professori Liisa Tiittulan johtama hanke, jonka nimi on ”SpeechText – Kirjoitustulkkaus: prosessi, ymmärrettävyys ja teknologia”. Kirjoitustulkkaus on puheen ja muun relevantin ääni-informaation kääntämistä samanaikaisesti kirjoitetuksi viestiksi. Kirjoitustulkkeen käyttäjä on tavallisesti menettänyt kuulonsa aikuisena (<http://www.cs.uta.fi/speechtext/>). Katseenseurannan avulla projektissa tutkitaan kirjoitustulkkeen vastaanottamista, mutta tutkimusryhmä käyttää myös monia muita lähestymistapoja kuten kirjoitustulkkeen kielellistä analyysiä, puheen prosodian ja tulkkeen vertailua, havainnoivaa kenttätöytä, todellisten käyttötilanteiden videonauhoituksia ja toimijoiden haastatteluja. Käänno tiede on peruseetokseltaan humanistinen tieteenala, ja tällaisissa hankkeissa onkin yleensä mukana tutkijoita myös ihmisen ja koneen vuorovaikutuksen tutkimuksen (HCI) puolelta. Tässäkin hankkeessa on yhteistyössä muun muassa kehitetty – ja käytettävyydestä – kirjoitustulkeille sopiva työkalu, Sprintanium.

5.2.4 Eri tutkimusmenetelmien yhdistelmät

Kuten edellä on useiden tutkimusten kohdalla nähty, vastaanoton tutkimisessa on tyypillistä, että samassa tutkimuksessa yhdistellään useita erilaisia metodeja. Sama koehenkilöjoukko voi esimerkiksi tehdä jonkinlaisen tunnistus- tai tulkintatehtävän ja lisäksi kertoa mielipiteitään kyselylomakkeella tai haastattelussa. Katseenseurantatutkimustakin voidaan täydentää haastatteluilla tai kyselyillä. Hyvin tavallista on myös liittää vastaanottotutkimukseen käännöksen tekstuaalista analyysiä, jonka kautta voidaan esimerkiksi selvittää tekstinsisäisiä lukijapositioita. Yksi tapa tuoda todellisia lukijoita mukaan abstraktimpaan vastaanoton pohdiskeluun on myös täydentää muuten tekstipainotteista analyysiä pienimuotoisella, samaan kysymykseen keskittyvällä empiirisellä tutkimuksella.

Esimerkkinä tällaisesta täydentävästä empiirisestä tutkimuksesta voidaan mainita Leppihalmeen (2000) tutkimus murteellisten elementtien esiintymisestä Kalle Päätalon 'Koillismaa'-kirjan englanninkielisessä käännöksessä. Varsinaisen analyysin jälkeen Leppihalme (2000: 264) toteaa: "Mutta tutkijan näkökulmaa on täydennettävä kohdekielisten lukijoiden näkökulmalla." [Suom. TT.] Niinpä Leppihalme käsittelee lukijoiden kääntäjälle lähettämiä palautekirjeitä, jotka itse asiassa synnyttävät kääntäjän strategioista varsin erilaisen kuvan kuin mihin Leppihalme päätyy analyysissään. Teoksen dialogin murteelliset elementit ovat kadonneet käännöksessä, ja niiltä osin käännös ei siis täytä samoja funktioita kuin lähtöteksti, mutta lukijakommenttien perusteella käännösstrategia vaikuttaa onnistuneelta, sillä kommenttejaan lähettäneet lukijat pitivät käännöstä erittäin hyvänä (emt. 266). Todellisten lukijoiden kommenttien tarkastelu antaa siis kiinnostavan vastakkaisen näkökulman tutkijan oman analyysin vastapainoksi.

Toisena esimerkkinä empiirisen vastaanottotutkimuksen käytöstä muuta analyysiä täydentävänä elementtinä mainittakoon John Dentonin (2007: 27–28) artikkeli, joka keskittyy av-kääntämisen tutkimuksen ja erityisesti vastaanoton tutkimisen nykytilan arvioimiseen ja puhuu monipuolisemman ja -tieteisemmän vastaanottotutkimuksen puolesta. Näitä varsin teoriapainotteisia ajatuksia konkretisoidaan pienten case-tutkimusten avulla, jotka koostuvat valtaosin subjektiivisista arvioista, eli yleisökuva on abstrakti. Abstraktin käsittelyn rinnalla on kuitenkin yhden case-analyysin lopussa huomautus (emt. 31), jossa Denton

kertoo täydentäneensä analyysiään pienellä opiskelijakyselyllä ja kuvaa kyselyn johtopäätösten olleen samansuuntaisia analyysin kanssa. Kyselystä ei kerrota yhtään enempää, mutta jo pieni maininta osoittaa, että empiirisen tutkimuksen avulla voidaan pyrkiä vahvistamaan – tai kumoamaan, kuten Leppihalmeen tapauksessa – oman analyysin johtopäätöksiä. Samalla tavoin käyttäjakeskeisessä käännösprosessissa mentaaliset mallit ja empiirinen tieto voivat kulkea rinnakkain ja auttaa kääntäjää hienosäätämään lukijakäsitystään.

5.2.5 *Julkisen vastaanotto ja tilastot*

Julkisella vastaanotolla tarkoitetaan tässä sellaista vastaanoton tarkastelua, jossa analyysin kohteena eivät ole ns. ”tavalliset” lukijat vaan vaikutusvaltaisemat, portinvartijan asemassa olevat vastaanottajat, kuten kirjallisuuskriitikot tai käännösten levityksestä vastaavat tahot. Tällaisten institutionaalisten tahojen reaktiot katsotaan usein hyväksi osoitukseksi siitä, millä tavalla käännös on laajemmaltikin otettu vastaan ja esimerkiksi onko se katsottu onnistuneeksi. Vastaanoton tilastot taas ovat esimerkiksi tekstitettyjen ohjelmien katsojalukuja tai käännetyn kirjallisuuden myyntitilastoja, joiden avulla voidaan muodostaa laajoja kokonaiskuvia käännetyn aineiston kuluttamisesta ja kuluttajista. Tilastotietojen avulla voidaan tehdä johtopäätöksiä esimerkiksi käännösten yleisestä hyväksyttävyydestä ja suosituimmuudesta.

Julkista ja tilastollista vastaanottoa voidaan myös käyttää täydentämään muita argumentteja tai tekstipainotteista analyysiä. Esimerkiksi Toury (1995: 112) esittää maininnan julkisesta vastaanotosta varsinaisen käännösanalyysin jälkeen lyhyenä sivuhuomautuksena: ”Käännöksestä julkaistujen arvostelujen perusteella teksti todella sai aikaan halutun vaikutuksen lukijoissaan.” [Suom. TT.] Toury siis kattaa yleisön reaktiot analyysin loppuksi tällaisella pienellä huomautuksella, ja oletuksena on, että kriitikoiden mielipiteet edustavat koko yleisön suhdetta käännökseen.

Toinen esimerkki laajemmasta analyysistä, joka nojautuu sekä julkiseen vastaanottoon että tilastotietoon, on Anne Jäckelin (2001) tutkimus ranskalaisesta ’La Haine’ -elokuvasta. Jäckel (emt. 231–232) analysoi elokuvan englanninkielistä tekstitystä ja vertailee elokuvan vastaanottoa Britanniassa ja Yhdysval-

loissa. Elokuvan menestystä ja siis vastaanoton myönteisyyttä tai kielteisyyttä tarkastellaan sekä lehdistössä esiintyneiden arvioiden että katsojalukujen kautta. Vertailun perusteella näyttää siltä, että elokuva otettiin Britanniassa paremmin vastaan kuin Yhdysvalloissa, ja syynä tähän ovat kenties olleet Ranskan ja Yhdysvaltojen väliset suuret kulttuurierot (emt. 234). Jäckel siis päättelee tekstitysten analyysin sekä vastaanottotilanteen institutionaalisen ja tilastollisen kokonaiskuvan perusteella, millaisia yleisön tulkinnat ovat olleet ja miten kulttuurierot ovat vaikuttaneet näihin tulkintoihin.

Yksi syy juuri julkisen vastaanoton analysointiin voi olla se, että todellisia vastaanottajia olisi mahdoton saavuttaa millään muulla keinolla. Näin on esimerkiksi silloin, jos tutkitaan jonkin historiallisen aineiston vastaanottoa, kuten Friederike Von Schwerin-High'n (2004) tutkimuksessa, jossa tarkastellaan Shakespearen teosten ja erityisesti 'The Tempest' -näytelmän vastaanottoa Saksassa ja Japanissa eri aikakausina. Tutkimuksessa yhdistetään Shakespearen saksan- ja japaninkielisten käännösten teksti- ja kontekstianalyysi julkisen vastaanoton ja tilastojen tarkasteluun (Von Schwerin-High 2004: 9). Koska tutkitavat vastaanottotilanteet ovat jo tapahtuneet, varsinaisia vastaanottajia ei voida tavoittaa vaan ainoa mahdollinen tapa kerätä tietoa vastaanotosta on tutkia kyseisinä aikoina julkaistuja, käännöksiä käsitteleviä kirjoituksia. Tällä tavalla siis julkisuudessa käydyn keskustelun kautta voidaan analysoida sitä, miten käännökset on hyväksytty kohdekulttuureihinsa.

Käännösten lukemista voidaan tarkastella tilastollisesti myös seuraamalla ihmisten lukutottumuksia. Yksi esimerkki tästä on joukko suomalaisia tutkimuksia, joissa on kartoitettu opiskelijoiden lukemisen määrää ja erityisesti käännetyin aineiston lukemista (Mäkisalo 2006; Vihonen & Salmi 2007). Tutkimukset toteutettiin joko lukupäiväkirjoina, joihin kukin koehenkilö kirjasi kaikki lukemansa tekstit ja joista pyrittiin sitten erottelemaan käännetty aineisto (Mäkisalo 2006: 250–251), tai tekstipäiväkirjoina, joihin koehenkilöt merkitsivät kaikki kohtaamansa ja käännöksiksi tunnistamansa tekstit (Vihonen & Salmi 2007: 2). Tutkimuksista on voitu jo tehdä sellainen johtopäätös, että käännetyillä teksteillä on keskeinen rooli suomalaisten lukijoiden arkikokemuksessa, ja käännösten osuus luetuista teksteistä on mittava (Mäkisalo 2006: 257; Vihonen & Salmi 2007: 6). Tilastollinen tutkimus ei tietenkään yksin kerro esimerkiksi lukijoiden

mielipiteistä tai tulkinnoista, mutta tilastotiedon avulla voidaan luoda yleiskatsauksia siihen, millaisessa roolissa käännökset ovat lukijoidensa elämässä.

Julkisen vastaanoton näkökulmaa on hyödyntänyt myös Urpo Kovala (1992: 169), joka kartoitti angloamerikkalaisen kaunokirjallisuuden välittymistä suomalaisille lukijoille. Vaikka tutkimus keskittyy juuri teosten välitysprosessiin ja etenkin suomalaisten kustantajien rooliin prosessissa, myös vastaanoton näkökulma on läsnä, kun puhutaan kirjallisuuden kulkeutumisesta jonkin tietyn yleisön saataville. Niinpä Kovala teki tutkimuksessa ”päätelmiä siitä, miten hyvin suomalaiset tunsivat angloamerikkalaista kaunokirjallisuutta.” Päätelmät perustuivat muun muassa kustantajien toiminnan, suomennosmäärien ja kirjallisuuskritiikkien tarkasteluun (emt. 8–11). Tälläkin tavalla voidaan siis pyrkiä luomaan tutkimuksen avulla kokonaiskuvaa käännösten kulttuurisesta roolista ja suhteesta lukijoihinsa.

Tieto julkisesta vastaanotosta on saatavissa vasta, kun käännökset ovat jo olemassa, eli yksittäisen projektin kannalta tieto tulee liian myöhään. Käyttäjakeskeisen kääntämisen näkökulmasta tilastotietoa ja julkisen vastaanoton analyysiä voidaan kuitenkin hyödyntää tulevissa projekteissa yhtä lailla kuin muutakin empiiristä tietoa vastaanottajista. Tilastot voivat esimerkiksi antaa vihjeitä siitä, mitä ylipäänsä kannattaa kääntää. Lisäksi pitkäkestoisissa käännöshankkeissa, esimerkiksi EU-kääntämisessä, julkista vastaanottoa ja tilastoja voidaan hyödyntää jo projektin aikana, ja sen avulla projektin suuntaa voidaan tarvittaessa muuttaa.

Tässä luvussa keskiössä ovat olleet todelliset vastaanottajat ja vastaanottolanteet. Edellä esitellyillä menetelmillä voidaan koota rikas aineisto, jonka avulla voidaan jäsentää yksilöistä koostuvaa vastaanottajajoukkoa käyttäjakeskeisen käännösprosessin tarpeisiin, oli sitten kyse käytännön työstä tai tutkimuksesta. Tieto todellisista käyttäjistä ja realistisista käyttötilanteista auttaa valitsemaan kuhunkin tilanteeseen sopivat käännösstrategiat ja paikallistamaan mahdollisia kompastuskohtia käännösten vastaanottoprosessissa.

Oppimistehtäviä

1. Valitse jokin käännetty aineisto (esim. viranomaisteksti/ohjeistus, mainos, matkailusivusto, käyttöohje) ja tee suunnitelma, miten tutkisit sen käytettävyyttä. Hyödynnä suunnitelmassa lähdeluettelon kirjallisuutta. Jos esimerkiksi valitset käytettävyydestin, tee testaussuunnitelma, johon sisällytät tarvittavat osa-alueet (ks. tarkemmin Koskinen J. 2005).
2. Valitse jokin käännetty teksti. Suunnittele sen vastaanottoa tarkasteleva tutkimusasetelma, jossa käytetään jotakin edellä esiteltyä menetelmää.
3. Täytä Vihosen ja Salmen (2007) artikkelin liitteissä oleva tekstipäiväkirja. Tutustu sen jälkeen kyseiseen artikkeliin kokonaisuudessaan ja kommentoi omaa päiväkirjaasi suhteessa heidän saamiinsa tuloksiin.

6 Käytettävyysheuristiikat ja kääntäminen

- Käytettävyyden arvioinnissa käytetään usein työkaluna **heuristiikkaa**. Heuristiikat ovat joukko periaatteita ja sääntöjä, jotka voidaan luetteloida helposti käytettäväksi **tarkistuslistaksi**.
- Heuristisen arvioinnin avulla saadaan esiin **käytettävyysongelmat**, jotka siten voidaan korjata.
- Käännösalalla on heuristiikkojen sijaa yleensä puhuttu **laadunarvioinnista**. Laadunarvioinnissa painopiste on kuitenkin yleensä lopputuotteen arvioinnissa toisin kuin **iteratiivisuutta** korostavassa käyttäjäkeskeisessä suunnittelussa. Laadunarviointiin sisältyvällä **revisoinnilla** on tärkeä rooli käyttäjäkeskeisen käännösprosessin osana.

6.1 Heuristinen arviointi

Tuotekehityksen aikana ei ole aina kannattavaa tai mahdollista ottaa testikäyttäjää mukaan arvioimaan käytettävyyttä, vaan tarvitaan myös ketterämpiä keinoja, joista tässä luvussa käsitellään *heuristista arviointia* (*heuristic evaluation*), jota kutsutaan myös *asiantuntija-arvioinniksi* (*expert evaluation*). Sen suorittaa asiantuntija tai asiantuntijaryhmä käyttämällä arvioinnissa *heuristiikkoja* (*heuristics*) eli erilaisia käytettävyysperiaatteita, sääntöjä tai ohjeistus- eli heuristiikkalistoja. Kyse on siis eräänlaisista nyrkkisäännöistä. Nielsenin mukaan menetelmä on nopea, kustannustehokas ja intuitiivinen, ja sitä voidaan käyttää kaikissa tuotekehityksen vaiheissa. Heikkoutena on loppukäyttäjän puuttuminen arvioinnista. Nielsen suositteleekin käytettävyydestausta heuristisen arvioinnin lisäksi: ensin suoritetaan iteroimalla (ks. luku 1) heuristinen arviointi ja sen jälkeen korjaukset verifioidaan käytettävyydestauksella. (Nielsen 2005; Korvenranta 2005.)

Heuristiikka on siis lista sääntöjä: kyse on joukosta sääntöjä ja ohjeita, joita käytettävän käyttöliittymän tulisi noudattaa (Kuutti W. 2003: 47). Käytettävyysasiantuntijat ja yritykset ovat vuosien varrella luoneet lukuisia erilaisia ohjeistuslistoja erilaisiin tarkoituksiin ja erilaisille tuotteille (ks. esim. Nielsen 1994). Varhaiset heuristiikat olivat erittäin laajoja, satoja ohjeita sisältäviä sääntöko-

koelmia. Niiden soveltamista on kuitenkin pidetty liian vaikeana, ja sen sijaan käyttöön ovatkin yleistyneet kevyemmät heuristiikat. Niitä voidaan käyttää niin valmiin tuotteen kuin prototyypin arvioimiseen. Perinteisesti heuristiikkoja on käytetty iteratiivisessa tuotekehityksessä, jossa keskeneräistä tuotetta arvioidaan useasti, puutteet korjataan ja seuraavilla kierroksilla varmistetaan, että käytettävyysongelmat on ratkaistu. Käytetyin heuristinen sääntökokoelma on niin sanottu Nielsenin lista. Se on alun perin Nielsenin ja Rolf Molichin (1990) määrittelemä käytettävyyseriaalista, joka sisältää yleisesti tunnettuja käyttäjakeskeisen suunnittelun periaatteita. Listasta on julkaistu eri versioita, mutta tavallisimmin käytetään kymmenen heuristiikan listaa. (Korvenranta 2005: 111–114; Kuutti W. 2003: 47–49.) Nielsenin lista on esitetty Taulukossa 1 englanniksi ja suomeksi ja kohdat on selitetty taulukon alla:

Taulukko 1. Nielsenin heuristiikkalista (1994; 2005), suomenkieliset termit ks. Korvenranta 2005: 114.

1. Visibility of system status	Palvelun tilan näkyvyys
2. Match between system and the real world	Palvelun ja tosielämän vastaavuus
3. User control and freedom	Käyttäjän kontrolli ja vapaus
4. Consistency and standards	Yhteneväisyys ja standardit
5. Error prevention	Virheiden estäminen
6. Recognition rather than recall	Tunnistaminen mieluummin kuin muistaminen
7. Flexibility and efficiency of use	Käytön joustavuus ja tehokkuus
8. Aesthetic and minimalist design	Esteettinen ja minimalistinen suunnittelu
9. Helping users recognize, diagnose, and recover from errors	Virhetilanteiden tunnistaminen, ilmoittaminen ja korjaaminen
10. Help and documentation	Opastus ja ohjeistus

1. Tilan, jossa palvelu tai järjestelmä on kullakin hetkellä, tulisi aina olla käyttäjälle selvä.
2. Palvelun tulisi käyttää tavallisesta elämästä tuttuja termejä, käsitteitä ja sanoja eikä palvelun omaa erikoistermistöä.
3. Käyttäjät tekevät virheitä. Järjestelmän tulisikin tarjota selkeät poistumistiet kaikissa tilanteissa ja sallia kumoa- ja tee uudelleen -toimintoja.
4. Järjestelmän tulisi käyttää johdonmukaisesti samoja sanoja, tilanteita ja toimintoja tarkoittamaan määrättyjä asioita.
5. Virheilmoitusten sijasta tulisi keskittyä virheiden välttämiseen. Käyttäjiltä on esimerkiksi hyvä pyytää varmistus komennoille, joita ei pysty perumaan.
6. Asioiden (esim. toimintojen, objektien) pitäisi olla näkyviä. Järjestelmän ei tulisi vaatia muistamista siirryttäessä näytöstä toiseen, ja ohjeiden tulisi olla näkyvissä tai helposti saatavissa.
7. Järjestelmän tulisi ottaa huomioon sekä noviisi- että kokeneet käyttäjät, ja usein käytettyjä toimintoja tulisi voida räätälöidä.
8. Tarjotun informaation tulisi koskea vain kyseistä tehtävää ja olla myös esteettisesti minimalistista.
9. Virhetilanteessa järjestelmän tulisi antaa mahdollisimman selkeä virheilmoitus käyttäjän ymmärtämällä kielellä ja sen tulisi myös ohjata virheen korjaamiseen.
10. Ideaalitulanteessa käyttäjä ei tarvitse ohjeistusta, mutta monimutkaisten järjestelmien käyttö harvoin onnistuu ilman sitä. Käyttäjän tulisikin saada tietoa, jota on helppo etsiä ja joka koskee käsillä olevia tehtäviä.

Heuristiikka- ja ohjeistuslistojen lisäksi heuristisessa arvioinnissa voidaan käyttää hyväksi yritysten *tyylioheistuksia* (*style guide*). Ne nopeuttavat suunnittelutyötä ja auttavat luomaan yhtenäisiä ja johdonmukaisesti toimivia järjestelmiä. Tyylioheistuksia voidaan hyödyntää myös heuristiikkalistoina, joiden avulla voidaan varmistaa, että ohjetta on noudatettu ja tuote on yhtenäinen yrityksen muiden tuotteiden kanssa. (Korvenranta 2005: 117.)

Heuristisessa arvioinnissa pieni joukko arvioijia tutkii kukin vuorotellen tuotteen, minkä jälkeen he keskustelevat ja laativat löydöksistä yhteenvedon. Tuloksena on lista käytettävyysspuutteista ja viittaus heuristiikan sääntöön, jota ongelma rikkoo. Arviointi ei kuitenkaan ota suoraan kantaa virheiden korjaamiseen. Löydetyt ongelmat voidaan kuitenkin luokitella vakavuuden perusteella: kukin arvioija arvioi löytämiensä ongelmien vakavuuden, minkä jälkeen arvioijat yhdessä luokittelevat kaikki ongelmat. (Kuutti W. 2003: 48–49; Korvenranta

2005: 114–115.) Nielsen (2005) luokittelee ongelmat viisiportaisella vakavuusasteikolla:

0. Kyseessä ei ole käytettävyysongelma.
1. Kosmeettinen käytettävyysongelma, korjataan, jos on aikaa.
2. Pieni käytettävyysongelma, haittaa käyttöä, korjataan.
3. Suuri käytettävyysongelma, vaikeuttaa käyttöä merkittävästi, korjattava heti.
4. Katastrofaalinen käytettävyysongelma, ongelma on korjattava, tuotetta ei voi päästää myyntiin.

Silloinkin kun projektissa on vain vähän aikaa korjauksiin, vakavuuden luokittelu kannattaa: tällöin voidaan aloittaa vakavimpien ongelmien korjaamisesta. (Korvenranta 2005: 115.)

Vaikka käytettäisiin kevyempääkin heuristiikkaa, saadaan paljastettua kaikkein yleisimmät ja vakavimmat käytettävyysongelmat (Kuutti W. 2003: 47). Yksittäinen arvioija löytää noin 35 % käytettävyysongelmista. Eri arvioijat huomaavat eri ongelmia ja toisaalta suurikaan määrä arvioijia ei takaa kaikkien ongelmien löytämistä. (Nielsen 2005.) Yleensä suositellaan, että arviointia suorittaa 3–5 asiantuntijaa. Arvioijat voivat olla käytettävyysohjelmien asiantuntijoita, noviiseja tai niin sanottuja kahden alan asiantuntijoita, jotka tietävät sekä käytettävyydestä että arvioitavasta tuotteesta. (Korvenranta 2005: 114; Kuutti W. 2003: 48–49.) Arvioinnissa on hyvä muistaa se, että vaikka siinä etsitään ongelmia, raportoinnissa kannattaa listata myös tuotteen hyvin toimivat osat ja myönteiset piirteet (Korvenranta 2005: 122).

Valittu menetelmä vaikuttaa tietenkin saataviin tuloksiin. Heuristisella arvioinnilla saadaan esimerkiksi selville, onko sama asia kuvattu käyttöliittymässä samoilla termeillä tai puuttuuko toiminnoista peruutusmahdollisuus. Kyse on siis yleisistä käytettävyysongelmista. Tyyliohjeistusten käytöllä taas pystytään varmistamaan tuotteen jatkuvuus eli se, että tuotteen eri osat toimivat samankaltaisesti suunnittelijasta riippumatta. Kaiken kattavia tuloksia siis ei saada ja siksi heuristisen arvioinnin rinnalla tulisi toisinaan suorittaa käytettävyydestä. On myös syytä muistaa, että arvioinnissa käytettävät heuristiikkalistat eivät kaikkien tuotteiden kohdalla sovellu sellaisenaan käytettävyyden arvioin-

tiin, jolloin listoja täytyy muunnella tai luoda aivan uusi lista. (Korvenranta 2005: 122.)

6.2 Heuristiikka ja tekstit

Edellä kuvailtua heuristista arviointia on sovellettu myös tekstien maailmaan, ja etupäässä on tarkasteltu teknistä dokumentaatiota. Dokumentaation käytettävyyden tutkimiseen kehitetyt heuristiikat arvioivat tuotteen ja/tai dokumentaation käytettävyyttä siitä näkökulmasta, millä tavoin käyttäjä pystyy saavuttamaan tavoitteensa. Nielsenin listaa on lähdetty soveltamaan myös dokumentaatioon: Purho (2000) on sen pohjalta luonut dokumentaation tarkasteluun soveltuvan heuristiikkalistan:

- Dokumentaatio vastaa todellisuutta: kieli ja käsitteet ovat käyttäjälle tuttuja ja teksti etenee loogisesti.
- Dokumentaatio vastaa tuotetta: tekstissä käytetty terminologia on sama 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 sisältörakenne on toimiva: tieto on nopeasti löydettävissä ja helposti ymmärrettävissä, mikä edellyttää esimerkiksi imperatiivin, aktiivin ja suoran puhuttelun käyttöä.
- Dokumentaatio tukee erilaisia tiedonhakutapoja: 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 (esim. terminologia).
- Dokumentaatiolla on lukuohje: kun kyse on laajasta dokumentaatiosta, käyttäjää on ohjeistettava myös dokumentaation käytössä. [Suom. TS.]

Heuristista lähestymistapaa ovat teknisen viestinnän pro gradu -tutkielmissa hyödyntäneet esimerkiksi Laakkonen (2006), Reinikainen (2008) ja Hämäläinen (2008), joista seuraavassa lyhyesti.

Paula Laakkonen (2006) tarkasteli teknisessä dokumentaatiossa esiintyviä varoituksia ja huomautuksia eli niin sanottua turvallisuustietoa hyödyntämällä Purhon heuristiikkoja juuri turvallisuustiedon näkökulmasta. Työssä luokiteltiin turvallisuustiedon keskeiset elementit neljään kategoriaan, joita olivat a) hierarkia ja avainsanat, b) visuaalinen asu, c) sijainti, esiintymistiheys ja toisto sekä d) sisältö ja kieliasu. Aineistona olleet moottoripyörämanuaalit analysoitiin näiden kategorioiden pohjalta kehitetyllä kriteeristöllä. Työssä todetaan, että turvallisuustiedon suunnittelussa pitäisi muun muassa kiinnittää enemmän huomiota sisällön huolellisempaan valikointiin, jotta varoitusmerkinnät sisältäisivät vain selkeästi vaaratilanteisiin liittyvän välttämättömän tiedon. Aineiston suurimmat ongelmat pystyttiin työssä havaitsemaan asiantuntija-arvioinnilla ja luodulla kriteeristöllä.

Arttu Reinikainen (2008) tutki pöytäroolipelien käytettävyyttä ja sen vaikutusta pelikokemukseen. Hän rinnasti roolipelit ja niiden säännöt tietokoneohjelmien käyttöliittymiin ja pelien sääntökirjat miellettiin käyttöohjeiksi. Työn yhtenä tavoitteena olikin selvittää, voidaanko roolipelien käytettävyyttä ylipäättään analysoida käyttämällä samoja työkaluja kuin tutkittaessa käyttöliittymien käytettävyyttä. Työn aineistona ollutta *Dungeons & Dragons* v. 3.5 -fantasiaroolipeliä ja sen kolmea perussääntökirjaa tarkasteltiin kahdella metodilla: heuristisella asiantuntija-arvioinnilla, jossa hyödynnetään Nielsenin (1993) kymmentä heuristiikkaa, ja sitä täydentävällä fokusryhmähaastattelulla, jossa oli informantteina neljä peliä pelannutta roolipeliharrastajaa. Analyysissä kävi ilmi, että säännöt ovat liian monimutkaiset ja että pelin vieras kieli hankaloittaa pelin oppimista, sääntöjen muistamista ja peliin uppoutumista. Johtopäätöksenä todetaankin, että roolipelin huonolla käytettävyydellä on pelaamista haittaava ja pelin mielenkiintoa voimakkaasti alentava vaikutus. Käytetyt menetelmät havaittiin työssä tarkoituksenmukaisiksi ja kyseisen aineiston analysointiin hyvin sopiviksi.

Juha Hämäläisen (2008) tutkielmassa arvioitiin MP3-soittimen käyttäjädokumentaation käytettävyyttä hyödyntämällä Purhon heuristiikkoja ja lisäk-

si arvioimalla löydettyjen käytettävyysohjelmien vakavuutta. Toisaalta tavoitteena oli myös arvioida metodin ja eritoten heuristiikkojen toimivuutta tässä yhteydessä. Tutkimuksessa löytyi eritoten informaation hakuun liittyviä ongelmia, ja dokumentaation laatu osoittautui kokonaisuudessaan epätasaiseksi. Purhon heuristiikat olivat toimivia, mutta eivät ideaalisia: työssä todetaankin, että heuristiikoista voisi kehittää nimenomaan pienille dokumentaatiokokonaisuuksille sopivan, räätälöidyn listan.

6.3 Heuristiikat käänntieteesä

Edellä on tarkasteltu käytettävyyteen liittyviä heuristisia arvioita yleisellä tasolla ja teknisen viestinnän näkökulmasta. Seuraavaksi käänntämme katseen kääntämiseen ja esittelemme kääntämisessä käytettyjä heuristiikkoja. Käytettävyydnäkökulmat on luonteva yhdistää sellaisille kääntämisen osa-alueille, joilla käännettävät tekstimassat ovat suuria tai joissa käännökset upotetaan osaksi digitaalista tuotetta. Tässä yhteydessä puhumme ennen kaikkea modernista käännösteollisuudesta, jossa toteutetaan mittakaavaltaan suuria dokumentaatiokäännöksiä ja jossa asiakassuhteet ja sitä kautta päivityksiin perustuvat käännösprosessit ovat usein pitkäkestoisia. Vastaavia piirteitä voidaan kuitenkin nähdä myös institutionaalisessa kääntämisessä (esim. monikielisten maiden valtionhallinnossa tai EU:ssa), jossa tekstilajit ja viestintätehtävät ovat osin toisenlaisia kuin teknisten ja liike-elämän käyttötekstien kääntämisessä, mutta käännöstoiminnan volyyymi ja prosessiluonne varsin samankaltaisia. Tarkastelemme erikseen myös käyttöohjeiden kääntämistä ja lokalisointia, koska juuri niihin on käytettävyydnäkökulmaa luontevasti yhdistetty teknisen viestinnän puolella.

Lopuksi nostamme esiin av-kääntämisen. Av-kääntäminen valikoituu erityisen tarkastelun kohteeksi kahdesta syystä: toisaalta kirjoittajaryhmässämme on sen alan erityisosaamista, joten tunnemme sitä hyvin. Toisaalta av-kääntämisen puolella vastaanottajiin liittyvä kiinnostus on perinteisesti ollut suurta (ks. luku 5) ja harppaus käytettävyyksymyksiin on sen myötä lyhyt. Televisio- ja elokuvatekstitysten ohella yhä useammat muutkin tekstit päätyvät digitaalisiin tuotteisiin (verkkotekstit, nettilomakkeet, lokalisoidut pelit ja ohjelmistot).

Vaikka tässä luvussa painopiste on suuren volyymin käännöstuotannossa, samalla on kuitenkin hyvä korostaa, että käyttäjakeskeisen kääntämisen periaatteiden soveltaminen ei edellytä laajamittaista käännösvolyymia tai suuria yrityksiä. Vaikka käännöshankkeessa ei olisi aikaa tai resursseja mittaviin käytettävyydestauksiin tai laajoihin heuristisiin asiantuntija-arvioihin, voidaan pienilläkin investoinneilla parantaa tuotteen käytettävyyttä, eikä loppukäyttäjää ajatellen tuotettu käännös välttämättä ole muita kalliimpi tai aikaa vievempi. Heuristiikat ovat erinomainen esimerkki sellaisesta työkalusta, jonka avulla käyttäjakeskeistä kääntämistä voidaan toteuttaa pienimuotoisissakin käännösprojekteissa.

6.3.1 Käännösteollisuus

6.3.1.1 Käytettävyys ja laadunarviointi

Siinä missä käytettävyyden arviointi on ohjelmistoalalla laajamittaista liiketoimintaa, käännöstieteessä vastaaventyyppisten menetelmien käytön painopiste on ollut nimenomaan tutkimuksen puolella, ja käytettävyyšnäkökulmat ovat osin vasta siirtymässä myös ammattikentälle. Toisaalta kyse on osin myös erilaisen sanaston aiheuttamasta näköharhasta, sillä käännösosalalla puhutaan paljon laadunvarmistuksesta samankaltaisessa merkityksessä kuin ohjelmistoalalla käytettävyydestauksesta, ja laadunarvioinnilla ja laadunvalvonnalla on käännösosalalla pitkät perinteet.

Hyvän kuvan tilanteesta saa vaikkapa silmämällä Daniel Gouadecin 'Translation as a Profession' -teoksen (2010) hakemistoa. Gouadec (2010: 312) kuvaa teoksessaan nimenomaan nykyaikaista kieliteollisuutta, jonka toimintaympäristössä laajamittaiset käännös- ja lokalisointihankkeet tarkkoine spesifikaatioineen, käännösmuisteineen ja tyylioppaineen sisältävät myös pitkälle jäsenytyneitä laadunhallinnan elementtejä. Sen vuoksi onkin kiinnostavaa lukea Gouadecin teosta käytettävyyssilmälasiensa läpi. Teoksessa ei hakusanaa *usability* esiinny ollenkaan, mutta *quality* ja sen johdannaiset saavat 12 eri hakusanaa ja monta sataa sivuviitettä. Laadunarviointi kuitenkin eroaa käytettävyyšnäkökulmista siinä, että painopiste on yleensä ollut lopputuotteen arvioinnissa. Kiinnostavaa

on, että myös käytettävyyden ja (teknisen) kääntämisen yhtymäkohtia laajasti kartoittanut Byrne lähestyy teoksessaan heuristiikkojen soveltamista käänösprosessiin vain summatiivisen eli valmiin käänöksen arvioinnin näkökulmasta¹⁰. Voitaisiinko kuitenkin ajatella, että käänösten käytettävyyttä arvioitaisiin myös formatiivisesti eli kehitysprosessin aikana? (ks. Byrne 2010: 177–178; myös Harju 2008.) Edelliset menetelmäluvut tukevat tätä ajattelua, ja juuri tähän käytäjakeskeinen kääntäminen pyrkiikin.

Laadunvarmistus ei ole käänösälalla mitään uutta, ja hyvän ja toimivan käänöksen kriteereitä ja parhaita kääntämisen menetelmiä on pyritty määrittelemään kautta aikojen (ks. esim. Lauscher 2000; Lintukorpi 2008; Niinimäki 2009; vrt. myös luku 3). Useimmissa perinteisissä laadunarviointimalleissa keskeisellä sijalla on alkutekstin piirteiden tarkka analyysi ja käänöksen onnistuneisuuden mittaaminen sen perusteella, kuinka yksityiskohtaisesti siinä onnistutaan saavuttamaan vastaavuus alkutekstin eri piirteiden kanssa (ks. esim. House 1997). Käänöstieteen perinteestä löytyy kuitenkin myös käänöksen toimivuutta korostavia analyysimalleja. Tunnetuin lienee Nordin luoma tekstianalyysimalli. Luvussa 3 todettiin, että skoposteoria tarjoaa hyvää yleistä taustaa myös käytettävyyssajattelulle, koska se antaa kääntäjälle luvan poiketa alkutekstin sisällöstä ja muodosta. Myös Nordin (1991) kääntämiskäsityksessä funktionaalisuus ja suhde lähde- ja kohdetekstin välillä määrittävät käänöksen skopoksen: toisaalta täytyy sovittaa yhteen lähdetekstistä saatava materiaali ja toisaalta se materiaali, jota tarvitaan kohdetekstiä varten. Keskeistä on lojaalius: kääntäjä on vastuussa sekä lähdetekstin lähettäjälle että kohdetekstin vastaanottajalle. Funktionaalisuuden ja lojaaliuden viitekehysten sisällä kääntäjä voi

10 Byrne tarjoaa käyttöohjeen kääntämisen apuvälineeksi strategiaa nimeltä *Iconic Linkage* (IL). *Iconic Linkage* on alun perin Housen (1981: 55) luoma käsite. Se viittaa tilanteeseen, jossa vähintään kaksi vierekkäistä lausetta muodostavat kokonaisuuden siksi, että ne ovat pintatasolla isomorfiset eli rakenteellisesti samanmuotoiset. Byrnen mukaan IL voi kuitenkin olla kääntäjän tietoinen käänösstrategia: kohdekielisiä käänöksiä käytetään uudelleen sellaisten lähdekielisten lauseiden kohdalla, jotka tarkoittavat samaa asiaa, mutta ovat pintarakenteeltaan erilaiset. Epäisomorfiset mutta semanttisesti identtiset lauseet siis käännetään käyttämällä samaa kohdekielen lausetta tai rakennetta. Esimerkiksi jos saksankielisessä lähdetekstissä esiintyvät virkkeet ”Die Maschine bleibt im PROG-Modus” ja ”Die Maschine befindet sich im Arbeits-Modus” molemmat käännetään englanniksi rakenteella ”The machine is now in XXXX Mode”. (Byrne 2010: 164–176; ks. myös Harju 2008: 33–35.)

keskittyä tiettyihin lähdetekstin ominaisuuksiin ja jättää muut huomiotta, jos kohdetekstin skopos niin vaatii. Tekstin funktio syntyy viestintätilanteessa, eli jokainen vastaanottaja ja jokainen tilanne luovat oman funktionsa.

Myöskään käänösprosessi ei ole lineaarinen, vaan Nord (1991) toteaa sen olevan kehämäinen, jatkuvasti pyörivä prosessi, jossa tapahtuu silmukointia eri vaiheiden välillä. Vaiheita ovat kohdetekstin skopoksen analysointi, lähdetekstin analysointi, kääntämisen kannalta relevanttien lähdetekstin elementtien etsiminen, transfer ja kohdetekstin lopullinen strukturointi eli synteesi. Kyse on siis oikeastaan käyttäjakeskeisestä käänösprosessista, jossa työtä tehdään iteratiivisesti: tietyt tehtävät toistuvat prosessin aikana, kunnes teksti on valmis. Nordin jo kaksikymmentä vuotta vanha malli ei suoraan sisällä nykyaikaisen käänösteollisuuden tuotantoprosesseja, mutta iteratiivisuuden painottaminen on osuva huomio myös nykyhetken näkökulmasta. Mitä suuremmiksi ja laajemmiksi käänöshankkeet ovat kasvaneet, sitä tärkeämmäksi on tullut jatkuvan palautteen rooli.

Iteratiivisen ajattelun lisäksi Nordin käänösorientoitunut tekstianalyysimalli tarjoaa mielenkiintoisia yhtymäkohtia heuristiikkoihin. Nord (1991) tarjoaa monipolvisen mallin, jonka avulla käänösprosessia voidaan jäsentää. Analyysimalli jakautuu kolmeen osioon: ekstratekstuaalisiin tekijöihin, intratekstuaalisiin tekijöihin ja tekstin vaikutukseen, joista kukin sisältää listan kysymyksiä. Ekstratekstuaalisia tekijöitä ovat tekstin lähettäjä, lähettäjän intentio, vastaanottaja, väline, paikka, aika, viestin lähettämisen syy sekä tekstin funktio, joka yleensä on muiden ekstratekstuaalisten tekijöiden vastausten summa. Intratekstuaalisia tekijöitä ovat tekstin tematiikka, sisältö, yhteiseksi oletettu tieto, rakenne ja jäsentely, nonverbaaliset elementit, sanasto, lauserakenne sekä tekstin kokonaissävy. Ekstratekstuaaliset tekijät analysoidaan yleensä ennen tekstin lukemista tarkkailemalla tilannetta, jossa tekstiä käytetään. Mallin viimeinen ja ehkäpä vaikein osa eli vaikutus kokoaa yhteen ekstra- ja intratekstuaalisten piirteiden riippuvuuden toisistaan. Tekstin vaikutus voi olla välitöntä, nopeaa tai pitkäaikaista, ja teksti voi vaikuttaa meidän toimintaamme, tietotasoomme tai tunnetilaamme.

Nordin tekstianalyysimallia käytetään pohjana myös käänösten arvioinnille: se perustuu sekä lähdetekstin ja kohdetekstin vertailevaan analyysiin että

kohdetekstin sopivuuteen skopokseen nähden. Käytettävyyden kontekstissa Nordin malli siis tarjoaa hyvin yksityiskohtaisen heuristiikkalistan sekä prosessin aikaiseen toimintaan että sen jälkeiseen analysointiin. Malli lienee kuitenkin tyyppillinen esimerkki tämän luvun alussa mainitusta tutkimuspainotteisuudesta: kustannustehokkuutta painottavan käännoesteollisuuden arkipäivässä malli on yksityiskohtaisuutensa vuoksi raskas toteuttaa.

Monet käännoestieteen laadunarviointimallit keskittyvät valmiin tuotteen arviointiin, mutta yhä useammassa todellisissa käännoprosesseissa tarvitaan testausta, palautetta ja käytettävyyden arviointia prosessin kaikissa vaiheissa suunnitteluvaiheesta (esim. termien ja tyylin toimivuuden arviointi) ja toimeenpanovaiheesta (mm. visuaaliset piirteet, kulttuuriset adaptaatiot) lopputuotteen toimivuuden tarkasteluun todellisessa käyttökontekstissaan. Työelämälähtöisessä, hajautettuja käännoprosesseja käsittelevässä tutkielmassaan Anja Lintukorpi (2008: 31–32) toteaaakin myös asiakkaalta saatavan palautteen elintärkeyden jo käänno prosessin aikana:

Suurissa (hajautetuissa) käänno prosesseissahan asiakkaan mukanaolo myös käänno prosessin aikana on ensiarvoisen tärkeää: jos asiakkaan palautetta saadaan vasta loppuvaiheessa, saatetaan joutua tekemään suuritöisiä muutoksia ja korjauksia, jotka saattavat romuttaa projektin aikataulun.

Käänno markkinoilla meneillään olevat muutokset (kuten volyymin jatkuva kasvu, globalisoituminen, ulkoistaminen ja pitkät alihankintaketjut, ks. esim. Abdallah & Koskinen K. 2007) ovatkin tuottaneet perinteisesti suoriin kontakteihin ja luottamussuhteeseen perustuneelle alalle lisää kontrollitarpeita, ja sen myötä kvantitatiivinen ja mekanistinen laadunarviointi on lisääntynyt (Kontinen & Veivo 2008). Lisähaasteensa tuovat myös Lintukorven tutkielmassa käsitellyt suuret käänno projektit, joissa työ on hajautettava usean, mahdollisesti erillään työskentelevän kääntäjän kesken. Juuri nämä viimeaikaiset muutokset ovat tehneet käytettävyyšnäkökulmasta entistäkin ajankohtaisemman käänno alalla: käytettävyysterminologian käyttäminen siirtää painopistettä lopputuotteen alkutekstivastaavuudesta käyttäjien tarpeiden analysointiin ja antaa uusia työkaluja käänno toiminnan onnistumisen mittaamiseen. Myös käytettävyyden analysointiin sisältyvä iteratiivisuus on eetoseltaan laadunarviointia positiivisempi, sillä siihen ei sisälly vastaavia arvottamisen elementtejä. Kääntäjät kokevat

helposti laadunarvioinnin oman työnsä negatiiviseksi kritiikiksi – ja sellaisena sitä usein myös käytetään (ks. esim. Williams 2009: 8). Kuten käyttäjakeskeisessä suunnittelussa, käyttäjakeskeisessä kääntämisessäkin on pitkälti kyse prosessista (ks. luku 2): sen sijaan, että luettelemme onnistuneen käännöksen kriteerejä, on hedelmällisempää keskittyä prosessiin, jonka tuloksena saadaan erilaisia onnistuneita käännöksiä erilaisten toimeksiantojen tarpeisiin.

6.3.1.2 Kääntäjän heuristiikat

Vaikka heuristiikka on sanana käännösosalalla lähes tuntematon, lähes jokaiseen käännöshankkeeseen sisältyy ja on aina sisältynyt heuristista laadunarviointia. Ensinnäkin sitä suorittaa kääntäjä itse käydessään läpi valmistunutta käännöstä (tai jo käännösprosessin aikana). Gouadec (2010: 76) listaa viisi keskeistä tarkastettavaa kohtaa:

- a) Materiaalinen laadunarviointi, jossa varmistetaan että kaikki käännettäväksi määritetyt osiot on käännetty ja että käännös vastaa annettua spesifikaatiota.
- b) Kielen, tyylin ja rekisterin tarkastus 1) oikeakielisyyden 2) tasalaatuisuuden ja 3) spesifikaatiovastaavuuden näkökulmasta.
- c) Tekninen, asiallinen ja semanttinen tarkastus, jossa tarkastetaan, että kaikki asiatiedot, aineisto ja esittämisyjärjestys ovat asianmukaisia ja vastaavat spesifikaatiota.
- d) Transferin laadun tarkastus, jossa varmistetaan, että kaikki alkutekstin relevantit osat on käännetty (ellei adaptaatio ole ollut tarpeen) ja että käännös vastaa 1) ammatillisia normeja, 2) toimeksiantajan spesifikaatiota ja 3) loppukäyttäjän tarpeita ja vaatimuksia.
- e) Homogeenisuuden ja yhdenmukaisuuden tarkastus eli tyylin, termistön, fraasien ja rekisterin yhteneväisyys ja horjumattomuus (erityisesti tiimityön yhteydessä).

Gouadecin listassa huomio kiinnittyy ennen kaikkea spesifikaation¹¹ keskeiseen rooliin. Siinä missä monet perinteiset laadunarviointimallit keskittyvät vertaamaan käännöstä suhteessa alkutekstiin, Gouadecin listassa keskeinen arvioinnin mittari on toimeksiantajan spesifikaatio, jossa ideaalitulanteessa on määritelty niin kohderyhmä, termiratkaisut kuin tyyliin ja rekisteriin liittyvät seikat ja tavoiteltu laatu-aste. Gouadecin heuristiikka sisältää myös eksplisiittisen käytettävyyselementin kohdassa d), jossa lopputulosta arvioidaan suhteessa loppukäyttäjän tarpeisiin, mutta myös spesifikaation keskeinen asema nostaa koko heuristiikkalistan keskiöön käytettävyyden: spesifikaatio määrittää, millainen käännös on *toimeksiantajalle* käyttökelpoinen. Juuri tässä on merkittävä ero käytettävyyshauristiikkoihin, joiden ytimessä on varsinaisen loppukäyttäjän tarpeiden tunnistaminen ja täyttäminen. Gouadecin heuristiikassa loppukäyttäjän tahto on toimeksiantajan taskussa: jos toimeksiantajan spesifikaatiossa korostuu käyttäjän rooli, myös käännösprosessi suunnataan sen mukaisesti, mutta jos toimeksiantajan intressit tai ymmärrys ovat toisenlaiset, käännösprosessi sopeutetaan niihin.

Merkillepantavaa ja raikasta Gouadecin listauksessa on myös se, että käännösvirheen käsitettä tai eksplisiittistä pyrkimystä virheiden eliminointiin ei painoteta näkyvästi, vaikka se sisäenrakennetusti onkin mukana niin asiantietojen paikkansapitävyyden kuin professionaalisten standardienkin alla. Samoin esteettisyys, joka esimerkiksi edellisessä luvussa esitellyssä Nielsenin käytettävyyshauristiikassa on omana osionaan, puuttuu kokonaan. Siinä Gouadecin lista irtautuu käännöstieteen perinteestä, jossa erilaiset esteettiset arvioinnit ovat olleet vahvasti edustettuina.

Luvussa 1 kerrottiin, että Nielsenin (1993: 26) mukaan käytettävyyden osatekijät ovat helppo opittavuus, tehokkuus, muistettavuus käyttökerrasta toiseen,

11 On merkillepantavaa, että Gouadec käyttää nimenomaan teollisuudesta tuttua käsitettä spesifikaatio eikä puhu esim. toimeksiannosta (*translation brief*), jota perinteisemmin on alan kirjallisuudessa käytetty. Samaa termiä käytetään myös mm. amerikkalaisessa käännösalan standardissa (ASTM F2575 2006), ja sen käyttö on luultavasti laajenemassa käännösosalalla myös Suomessa (ks. Niinimäki 2009, luku 3.3., ks. myös 57–58). *Produktspezifikation* on käytössä jo Justa Holz-Mänttärin (1984) klassikoksi muotoutuneessa saksankielisessä teoksessa, jossa käänntäjän asiantuntijaroolia hahmotellaan translatorisen toiminnan viitekehityksessä. Moderni käännösteollisuus on nostanut Holz-Mänttärin ajatukset yhteistyöstä ja toimijan-rooleista uudelleen ajankohtaiseksi.

virheiden vähäinen määrä käytön aikana ja käyttäjän subjektiivinen tyytyväisyys. Gouadecin (2010: 6–8) samankaltaisen luettelon perusteella onnistunut käänös on:

- Tarkka (*accurate*). Saavuttamattomana tavoitteena on ”*zero-defect*”, täydellisyys. (vrt. virheiden vähäinen määrä)
- Merkityksellinen. Käännöksen tulee olla kohdekielessä ja -kulttuurissa järjestyksellisesti. (vrt. muistettavuus)
- Helposti ymmärrettävä. (vrt. helppo opittavuus)
- Tehokas (*effective*) ja ergonominen. (vrt. tehokkuus)
- vaatimusten mukainen (kielen ja kulttuurin rajoitteiden, sääntöjen ja vaatimusten, standardien, sekä materiaalistien ja toiminnallisten rajoitteiden mukainen)
- asiakkaan tai toimeksiantajan tavoitteita vastaava (puuttuu Nielsenin listasta, joka painottaa käyttäjää)
- taloudellisesti kannattava (puuttuu Nielsenin listasta).¹²

Mainitsematta lainkaan sanaa käytettävyys Gouadec siis määrittelee onnistuneen käänöksen varsin samalla tavoin kuin Nielsenin käytettävyyden. Luvussa 1 esitettiin käytettävyydelle hyvin käytännönläheinen määritelmä, jonka mukaan tuote tai palvelu on käytettävä silloin, kun käyttäjä pystyy käyttämään sitä halumaansa tehtävään ja odotuksiaan vastaavasti joutumatta jarruttelemaan, epäröimään tai kyselemään (Rubin & Chisnell 2008: 4). Gouadec (2010: 5) määrittelee toimivan käänöksen samaan tapaan: käyttäjät saavat siitä irti sen mitä heidän pitikin saada, käänös on ”*fit for purpose*”.¹³

Gouadecin mallissa varsin vähäiselle huomiolle jää kulttuurisen adaptaation rooli, jota käänöstieteessä on pohdittu paljon ja joka monikielisten tekstituotteiden käytettävyysanalyysissä on selvimminkin juuri kääntäjän kompetenssiin liittyvä osa-alue. Gouadec noteeraa kuitenkin toki myös sen, että adaptaatiota saatetaan tarvita ja juuri sitä kautta syntyy kulttuurisesti vieraiden ilmiöiden merkityksellisyys kohdekielen lukijalle (esim. selittäminen ja muut pragmaatti-

12 Gouadecin teos on suunnattu yksityisyritystä-kääntäjille, ja tämä viimeinen osio viittaa siihen, että kääntäjän työn on oltava hänelle itselleen kannattavaa liiketoimintaa

13 Käyttäjä on, kuten edellä mainittiin, Gouadecille usein toimeksiantaja, mutta hän huomioi myös loppukäyttäjän tarpeet. Vrt. Hatim ja Mason luvussa 3.

set adaptaatiot). Kääntäjän oma heuristinen arvio on Gouadecin mallissa myös selkeästi iteratiivinen, sillä siitä käänнос jatkaa prosessin seuraavan vaiheeseen eli revisointiin.

6.3.1.3 Revisointi ja laadunarviointi

Kääntäjän oman heuristisen laadunarvioinnin jälkeen useimmissa käänносprosessissa seuraa käänносksen revisointi, joka on oikeastaan asiantuntija-arvio käänносksen käytettävyydestä. Suurissa käänносyksiköissä, esimerkiksi Euroopan komissiossa ja Kanadan valtiollisessa *Translation Bureaussa*, samoin kuin käänносstoimistoissa on kehitetty omia, eri tavoin strukturoituja malleja valmiiden käänनोंsten revisointiin eri tilanteissa. Yksi keskeinen päätettävä asia on se, sisältykö revisointiin vertailua alkutekstiin vai yksinomaan käänносksen toimivuuden arviointia (B-työkieleen käännettäessä natiivilukijan käyttö puolestaan on selkeä laatukriteeri). Jos tavoitteena on ulkoistetun käännosuottajan laatu-tason kontrollointi, laadunarviointi voi perustua myös satunnaisesti valittuihin pistokokeisiin, jolloin käytettävyyden arvioinnista tuskin voidaan puhua.¹⁴

Gouadec (2010: 78) määrittää yksinomaan kääntäjän omalle vastuulle muun muassa sen varmistamisen, että kaikki käännettävät osiot tulevat käännettyiksi eikä epähuomiossa ja tarkoittamatta tehtyjä poistoja jää. Revisoiija puolestaan tarkkailee tyyliä ja sujuvuutta, transferin onnistuneisuutta ja asiasisällön ja merkitysten oikeellisuutta. Erityisesti Gouadec korostaa funktionaalisuutta ja käänносksen toimivuutta. Teoksessa ei kuitenkaan anneta mitään lisäohjeistusta siihen, millaisia arviointikriteereitä toimivuuden mittaamiseen voisi käyttää. Varsinaista heuristista työkalua revisoijalle ei siis anneta, eikä revisoijalle anneta erityisesti käytettävyyden varmistamiseen liittyvää tehtävää.

Käänनोंsten arviointiin on käytännön toiminnassa pyritty rakentamaan myös erilaisia määrällisiä mittareita, joita on pidetty subjektiivista arviointia luotettavampana. Malcolm Williams, joka tutkijanuransa ohella on pitkään työskennellyt kanadalaisen *Translation Bureaun* palveluksessa muun muassa laadunarvioijana, on kehitellyt vastausta laadunarvioijan työkalujen puuttee-

¹⁴ Euroopan komission käyttämistä revisointitasoista ks. esim. Kääntämisen pääosasto 2009; Action 12.

seen. Williams (2009: 7–8) esittelee myös Kanadassa käytetyn kvantitatiivisen Sical-järjestelmän, joka perustuu virheiden määrän laskemiseen ja niiden vakavuustason määrittelyyn (*minor/major*, eli vähäiset ja merkittävät virheet), mutta korostaa tällaiseen mekanistiseen lähestymistapaan sisältyviä ongelmia. Skoposteoreettisen ja funktionaalisen lähestymistavan kautta hän päätyy esittämään, että käännösten laadunarvioinnin ytimessä tulee olla tekstin makrotason argumentaatorakenteen säilyttäminen (emt. 11). Arvioijan tai revisoijan keskeiseksi tehtäväksi tulee silloin tekstin argumentaatiotavoitteiden ja niiden toteutumisen analysointi. Williams toteaa, että käännös, jossa tekstin ydinlogiikka on vaurioitunut, on niin vakavasti puutteellinen, että se kyseenalaistaa käännöksen *käytettävyyden* (emt. 13). Tällaisille puutteille hän esittää myös uuden kategorian käyttöönottoa vähäisten ja merkittävien virheiden rinnalle: tällainen virhe on kriittinen.

Nielsenin edellä mainitussa luokituksessa käytettävyysongelmat asetetaan viisiportaiselle vakavuusasteikolle: 0. Kyseessä ei ole käytettävyysongelma. 1. Kosmeettinen käytettävyysongelma, korjataan, jos on aikaa. 2. Pieni käytettävyysongelma, haittaa käyttöä, korjataan. 3. Suuri käytettävyysongelma, vaikeuttaa käyttöä merkittävästi, korjattava heti. 4. Katastrofaalinen käytettävyysongelma, ongelma on korjattava, tuotetta ei voi päästää myyntiin.

Williamsin neliportaisella asteikolla vastaava käännösvirheiden vakavuusasteikko näyttäisi suunnilleen tällaiselta:

0. Kyseessä ei ole laatuongelma vaan makuasia.
1. Pieni/kosmeettinen virhe (esimerkiksi kirjoitusvirhe); korjataan jos on aikaa.
2. Virhe, joka ei riko argumentaatorakennetta; vastaa kohtaa 1.
3. Kriittinen virhe; käännöstä ei voi julkaista.

Samankaltaisia virheiden luokittelumalleja sisältyy useimpiin kvantitatiivisiin laadunarviointimalleihin, joissa virheille annetaan usein myös numeerisia arvoja vakavuusasteen mukaisesti. Kriittinen virhe määritellään esimerkiksi lokalisoitintalouden kattojärjestönä toimineen LISAn mallissa sellaiseksi virheeksi, jonka perusteella käännöstuote hylätään ja palautetaan kääntäjälle. Eeva Niinimäki (2009: 64) esittelee pro gradu -työssään kriittisen virheen tunnusmerkit LISAn malliin nojaten seuraavasti:

- virhe, joka muuttaa koko tekstin tai jonkin tekstin osan merkityksen
- virhe, joka on tekstin kaikkein näkyvimmissä kohdassa (esim. etusivulla tai pääotsikossa)
- suuri virhe, joka toistuu kolmessa tai useammassa kohdassa.

Suuri virhe puolestaan on virhe, joka on huomattava, mutta ei yksinään johda käännöstuotteen hylkäämiseen. Suuri virhe voi olla jokin seuraavista:

- virhe, jonka takia jokin yksittäinen lausuma on harhaanjohtava
- virhe, joka on erityisen näkyvässä kohdassa tekstiä (esim. otsikossa tai kuvassa)
- virhe, joka aiheuttaa mahdollisesti kohdekulttuurissa loukkaavaksi koettavan ilmauksen
- pieni virhe, joka toistuu kolmessa tai useammassa kohdassa (Niinimäki 2009: 64).

Williamsin arviointikriteeristö eroaa esimerkiksi LISAn mallista siinä, että keskiössä on vain yksi kriteeri: harhaanjohtavuus. Se muistuttaakin käännösteorian puolella paljon huomiota saanutta Ernst August Guttin (1991: 101–102) esittämää relevanssiteoriaa, jonka mukaan käännöksen tulee vastata alkutekstiä niiltä osin ja sellaisin tavoin, jotka tekevät käännöksestä *vastaanottajien kannalta* relevantin ja kontekstualisoivat sen lukijan maailmankäsityksen mukaisesti. Vaikka Williams lähtee liikkeelle alkutekstin keskeisestä argumentaatorakenteesta ja Gutt painottaa vastaanottajia, molemmat tarjoavat käännöksen arvioinnille jonkinlaista luokittelujärjestelmää: arvioinnin ytimessä ja mahdollisten korjaavien toimenpiteiden keskiössä ovat kriittiset tai relevanssin kannalta olennaiset heikkoudet, eivät mitkä tahansa vastaavuserot alkutekstin ja käännöksen välillä. Williams ja Gutt eivät käsittele toimeksiantoa tai spesifikaatiota, joka Gouadecilla on arvioinnin keskeinen mittapuu, mutta toimiva ja huolellisesti laadittu toimeksianto sisältää juuri sellaista tietoa, jonka varassa eri osatekijöiden relevanssia voidaan arvioida.

Kuten edellä mainittiin, käytettävyyssheuristiikoissa arvioijat voivat olla käytettävyyssalan asiantuntijoita, noviiseja tai niin sanottuja kahden alan asiantuntijoita, jotka tietävät sekä käytettävyydestä että arvioitavasta tuotteesta. Käännösten revisoinnissa tällaisena asiantuntijalukijana toimii usein toinen kääntäjä (tai kirjallisuuden osalta kustannustoimittaja), jolla ei ole tekstin aihepiirin asian-

tuntemusta. Vaihtoehtoisesti voidaan käyttää myös asiantuntija-arviota, jolloin käännöksen toimivuuden ja esimerkiksi terminologisen osuvuuden tarkistaa käännettävän tekstin alaa tunteva asiantuntija. Esimerkiksi tietokirjallisuuden käännökset saavat usein kaksi tarkastajaa, kustannustoimittajan ja asiantuntijalukijan.

6.3.1.4 Viimeistelyvaiheen laadunvalvonta ja käytettävyydestaus

Kääntäjän ja revisoijan jälkeen laadunvalvontaa (samoin kuin käytettävyyden arviointia) voi suorittaa myös työn tilaaja tai asiakas. Gouadecin mallissa mahdollisia tässä vaiheessa tehtäviä muutoksia ovat käännöksen päivittäminen, mikäli alkuteksti on tällä välin ehtinyt muuttua, kulttuuriset adaptaatiot tai käytettävyyden kannalta kiinnostavat funktionaaliset muutokset. Tässä vaiheessa tehtävät muutokset toteuttaa käytännössä joko kääntäjä, revisoija tai toimeksiantaja, ja kaikkien viimeistelyvaiheiden jälkeen käännöksen lopullinen versio etenee vaiheeseen, jota Gouadec kutsuu *kvalifioinniksi*. Gouadec (2010: 81) käyttää tästä viimeisestä vaiheesta myös nimitystä *qualification test*, jonka tehtävänä on varmistaa, että käännös on niin toiminnallisesti kuin ergonomisestikin toimeksiantoa vastaava. Ergonomia tulee tässä ymmärtää laajasti. Kyse ei ole vain työtuolien säädöistä tai muista työn fysiologiaan liittyvistä konkreettisista toimista (vrt. kuitenkin typografia ja monet muut luettavuuteen liittyvät tekijät), vaan myös muun muassa siitä, millaista kognitiivista kuormitusta tekstin ymmärtäminen lukijalleen tuottaa.

Työterveyslaitoksen (2010) verkkosivuilla kognitiivisen ergonomian ydin tiivistetään seuraavasti: ”Kognitiivisen ergonomian tavoitteena on toiminnan tehokkuus, sujuvuus ja turvallisuus sekä hyvinvointi työssä. Jos käyttöliittymät ja ympäristöt eivät kuormita ihmistä tarpeettomasti, työskentely voi olla sujuvaa, innostavaa ja motivoivaa.” Kyse on siis käytettävyydestä, ja painopiste on muun muassa opittavuudessa, intuitiivisuudessa ja muistettavuudessa eli keinoissa keventää käyttäjän kognitiivista kuormitusta ja lisätä motivoituneisuutta ja tyytyväisyyttä. Siinä missä fyysinen ergonomia on useimmille tuttua ja ainakin jossain määrin itsestään selvää, kognitiivinen ergonomia on vielä arjessa usein unohdettua. Aivo- ja muistikapasiteetin ylikuormittuminen uhkaakin monia

tietotyöläisiä päivittäin. Toistaiseksi vähälle huomiolle on jäänyt myös se, että tekstejä tulvivassa maailmassa niiden tekstien ymmärrettävyys, selkeys ja helpokäyttöisyys edistää merkittävästi kognitiivista ergonomiaa (Byrne 2010: 153). Esimerkiksi viranomaistekstien ja säädöskielen ymmärrettävyyden ja luettavuuden parantaminen on kuitenkin viime aikoina ollut aktiivisesti esillä (ks. esim. Clarity n.d.; Kotus 2010). Kaksikielisessä ja monikulttuuristuvassa Suomessa, joka lisäksi on Euroopan unionin jäsen, kysymykset viranomaiskielen laadusta ja toimivuudesta ovat erittäin usein kysymyksiä myös käännosten ja tulkauksen laadusta ja toimivuudesta. Myös kysymykset esteettömyydestä liittyvät tiiviisti viranomaisviestintään, jossa erilaiset vastaanottajaryhmät pitäisi kyetä ottamaan huomioon ja kaikilla tulisi olla yhtäläiset oikeudet julkiseen tietoon.

Kvalifioinnissa kyseessä on toisenlaisesta nimestään huolimatta itse asiassa käytettävyyden arviointi, joka toteutetaan joko virtuaalisesti tai todellisessa käyttötilanteessa (Gouadec 2010: 82). Virtuaalisuus tarkoittaa sitä, että tehdään heuristinen asiantuntija-arvio, jossa asetaudutaan ”loppukäyttäjän saappaisiin”. Gouadec suosittelee, että virtuaalisessa testissä käytettäisiin asiantuntijaa, joka ominaisuuksiltaan on mahdollisimman lähellä todellisia käyttäjiä. Toinen vaihtoehto on testata käännoksen toimivuutta aitojen loppukäyttäjien kanssa (*in-situ*). Gouadec mainitsee käytännön esimerkkinä vaikkapa käännetyn käyttöohjeen, jonka varassa todellinen käyttäjä pyrkii suoriutumaan annetuista tehtävistä. Käytettävyydestä on välttämätön esimerkiksi lokalisoinnissa ja multimediatuotteissa, joiden tekninen toimivuus myös käännettyssä muodossaan on varmistettava (testauksesta ks. luku 5). Kvalifikaatiota käsittelevä osio on Gouadecin teoksessa lyhyt ja ylimalkainen, vain noin puolen sivun mittainen, ja kuten mainittua, siinä tai muuallakaan teoksessa ei esiinny sanaa käytettävyys. Kuitenkin on selvästi kyse juuri valmiin tuotteen käytettävyyden ja käyttökelpoisuuden arvioinnista.

Luvussa 5 esitellyistä käytettävyydestestauksen malleista Gouadecin kuvaus eroaa toisaalta yksityiskohtien puutteen vuoksi mutta ennen kaikkea siksi, että siinä testaus suoritetaan vasta prosessin lopussa, kun taas nykyaikaisessa käytettävyydestestauksessa suunnittelu ja testaus vuorottelevat ja lomittuvat prosessin edetessä. Tällaiset iteratiiviset toimintamallit ovat kuitenkin käännoesteellisyydessä vielä harvinaisia. Esimerkiksi Euroopan komission kääntämisen pää-

osaston (2009) julkaisema monivaiheinen toimintaohjelma käännösten laadun parantamiseksi perustuu palautteen osalta vain lopputuotteen jälkikäteiseen arviointiin (ks. action 14 ja 21). Sen sijaan ajatusta projektimalliin perustuvasta käännöstoiminnasta (Action 9), johon palautteen silmukointi prosessin aikana olisi luultavasti luontevasti sisältynyt, päätettiin olla kehittämättä eteenpäin.

Juuri tällaista silmukoivaa ajattelutapaa edustaa muun muassa suuren amerikkalaisen käännöstoimiston julkilausuma 'In-Country Review: Who is the King of Quality?' (ForeignExchange Translations 2010). Sen kritiikin kohteena on käännösalan laadunarvioinnin painottuminen projektin loppuun. Tällaista toimintatapaa pidetään riskialttiina, ja julkilausuman pääviesti onkin, että laadunvarmistusta on siirrettävä projektissa ”ylävirtaan” ja laadunarvioinnin on oltava mukana projektin koko elinkaaren ajan. Toimiva ratkaisu ei julkilausuman mukaan kuitenkaan ole se, että lisätään – kuten tapana usein on – erillisiä laadunvalvontavaiheita ja laadunvalvoja prosessin eri kohtiin. Näin syntyy lisäkustannuksia ja hidasteita, mutta tuotteen laatu voi siitä jopa kärsiä, kun yhä useammat kokit sekoittavat soppaa. Sen sijaan tarvitaan paradigman muutosta. Julkilausuma ei varsinaisesti kerro, miten tuo muutos tehdään, mutta toisaalla sama firma mainostaa tuohon tarkoitukseen omaa laadunvalvonnan työkaluaan (ForeignExchange Translations 2009). Toinen mahdollisuus vähentää loppupään laadunvalvonnan haittoja ja riskejä (vrt. käytettävyydestä ja loppupään ongelma) on hyödyntää käyttäjäkeskeistä kääntämistä, joka antaa mahdollisuudet myös ketteriin menetelmiin. Juuri käännösteollisuus tarjoaa potentiaalisesti parhaat edellytykset käyttäjäkeskeiselle kääntämiselle, sillä monet käännöshankkeet liittyvät projekteihin, joissa käyttäjäkeskeinen *suunnittelu* on jo käytössä.

6.3.2 Käyttöohjeiden kääntäminen

Erityisen luontevasti käytettävyyssnäkökulma on soveltunut käyttöohjeiden kääntämisen tarkasteluun, onhan käyttöohje ilmiselvästi nimenomaan käytettävyyteen liittyvä tekstilaji ja toisaalta käyttöohjeita myös käännetään paljon. Myös Byrnen (2010) tekniikan kääntämisen ja käytettävyyteen keskittyvässä teoksessa paneudutaan nimenomaan käyttöohjeiden kääntämiseen. Käyttöoh-

jeet ovat siis luonteva tekstilaji, josta aloittaa käytettävyysheuristiikkojen pragmaattinen tarkastelu.

Käyttöohjeita on heuristisesta näkökulmasta tutkinut muun muassa Anna Harju (2008), joka tarkasteli pro gradu -tutkielmassaan, millaisia mahdollisuuksia kääntäjillä tosielämässä on hyödyntää käytettävyysohjeita työssään. Puolistrukturoiduissa haastatteluisa hän selvitti, onko käytettävyysohjeistus ylipäätään tarpeellinen ja mitä käytettävyyden parantamiseen tarkoitettuja ohjeita kääntäjä pystyi noudattamaan kääntäessään käyttöohjeita. Tuloksista kävi ilmi, että kääntäjä pystyi parhaiten vaikuttamaan käännöksen käytettävyyteen ymmärrettävyyden, virheettömyyden ja opittavuuden tasoilla. Sen sijaan mahdollisuudet vaikuttaa tekstin tehokkuuteen ja turvallisuuteen, eli tekstin sisältöön, olivat hyvin pienet. Tekstin typografiseen luettavuuteen kääntäjät eivät pystyneet vaikuttamaan juuri lainkaan. Ohjeiden noudattamiseen vaikutti keskeisesti asiakkaan toiveiden huomioon ottaminen, ja haastateltavat toivoivatkin tiiviimpää yhteistyötä asiakkaan ja tekstin lukijan kanssa. Sinänsä käytettävyysohjeiden käyttöä pidettiin hyvänä keinona purkaa automatisoituneita käännösrutiineja. Tutkielmassa koottiinkin tutkimusprosessin aikana toimiviksi havaitut käytettävyysohjeet käyttöohjeen kääntäjän työn avuksi:

1) Tiedon esittäminen

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

2) Termit

- Pyydä terminologista apua asiakkaalta tai loppukäyttäjältä.
- Ota huomioon toimeksiantajan/valmistajan termikäytännöt.

- Tarkasta, että termit ovat oikein, ymmärrettäviä ja yhtenäisiä kokotekstissä.
 - Vältä vierasperäisiä termejä, mikäli ne eivät ole lukijalle tuttuja.
 - Motivoi kuluttajille suunnattujen käyttöohjeiden lukijaa käyttämällä eiteknistä sanastoa, mikäli se on mahdollista.
 - Vältä nominaaliteijyiliä ja turhaa kapulakieltä. Mieti, voitko ilmaista jotkin lähdetekstin substantiiviketjut verbeinä tai adjektiiveina.
- 3) Turvallisuus
- Tarkasta, onko lähdetekstissä tai käännöksessä virheitä, puutteita tai epäjohtonmukaisuutta.
 - Tarkasta, että lähdeteksti on turvallinen (ks. Securedocin 2003 ohjeet) ja että käännöksessä on kaikki lukutilanteen kannalta tarvittava. Huomauta asiakkaalle mahdollisista puutteista.

Myös Henna Viinamäki (2004) totesi tutkielmassaan, että kääntäjä voi verrattain pienin toimenpitein vaikuttaa tekstin käytettävyyteen. Hän kokosi listan hyödyllisistä sekoista, joita kääntäjän on hyvä pitää mielessä käyttöohjetta kääntäessään:

1. Määrittele käyttäjä/lukijaryhmä ja tyypillinen työkonteksti.
2. Paneudu lähdetekstiin.
3. Määrittele terminologian tarkkuus käyttäjä/lukijaryhmäanalyysin perusteella.
4. Käännettäessä kiinnitä huomiota kuvien lokalisoitavuuteen, epäjohtonmukaiseen terminologiaan, passiivin käyttöön, epäyhtenäiseen ulkoasuun ja sisällön epäloogiseen rakentumiseen.
5. Jos tavoitteena on tehdä käytettävä käännös, tee rohkeasti isojakin muutoksia lähdetekstiin – sinulla on siihen jopa velvollisuus.
6. Anna käännös erikoisalan asiantuntijan luettavaksi ja tee tarpeelliset muutokset.
7. Oikolue teksti ja tarkista, että ristiinviittaukset toimivat ja käännöksen sivunumerot vastaavat sisällysluetteloa.
8. Analysoi projektin hyvät ja huonot puolet ja ota niistä opiksesi, jotta onnistut paremmin seuraavassa projektissa. [Suom. TS.]

Vaikka edellä esitetyissä kahdessa ohjelistassa on samoja elementtejä, ne eroavat toisistaan yksityiskohtaisuuden osalta. Molemmat heuristiikkalistat on laadittu ennen kaikkea käyttöohjeiden kääntämistä silmällä pitäen, mutta monet niiden

ohjeista soveltuvat sellaisenaan tai vähäisin muutoksin myös monien muiden tekstilajien kääntämiseen. Tämänkaltaiset ohjeet ovat hyvä lähtökohta, ja niiden toimivuutta ja soveltuvuutta erilaisiin toimeksiantotilanteisiin onkin syytä testata lisää. Kuten edellä on todettu, heuristiikkoja on useinkin syytä muokata sopimaan käsillä olevaan projektiin ja sen tavoitteisiin. Näin myös kääntäjä itse voi räätälöidä eri tilanteisiin sopivia menetelmiä, jotka tukevat käyttäjakeskeistä kääntämistä.

6.3.3 *Lokalisointi*

Kääntämisen osa-alueista luontevimmin käytettävyyteen liittyyne lokalisointi niin sisällöllisesti kuin prosessin näkökulmasta. Lokalisointi on perinteisesti määritelty tietokoneohjelmistojen kääntämiseksi toiselle kielelle ja niiden muokkaamiseksi toiseen kulttuuriin soveltuviksi (Salmi 2008: 55). Nykyisin lokalisointi kattaa ohjelmistojen lisäksi useita eri alueita: verkkosivuja, videopelejä, mobiililaitteita ja multimediaa. Niillä on monia yhteisiä piirteitä: teksti on luonteeltaan digitaalista, tieto esitetään ruudulla, tekstit ovat luonteeltaan vuorovaikutteisia ja projekteissa kääntäjät, lokalisointi-insinöörit ja kehittäjät toimivat yhteistyössä. (Jiménez-Crespo 2011.) Lokalisoinnissa tulevat siis luontaisesti esiin yhtäältä käyttöliittymän käytettävyyseikat ja toisaalta kirjalliseen ja kuvalliseen viestintään liittyvät käytettävyyselementit.

Koska toimimme globaalissa maailmassa, ohjelmistojen, verkkosivujen ja vaikkapa matkapuhelinten käyttöliittymien suunnittelu vaatii kansainvälisistä näkökulmaa (de Bortoli & Maroto Ortiz-Sotomayor 2009: 190). Esimerkiksi verkkosivuversioiden luominen eri kulttuureille pitää sisällään ajatuksen, että organisaatio on valmis ottamaan eritaustaisten kuluttajien tarpeet huomioon (de Bortoli ym. 2003: 3). Eetos on siis sama kuin käyttäjakeskeisessä suunnittelussa, jossa käyttäjän tarpeet ovat ensisijaisia. Tavallisimpia lokalisoitintiprosessin virheitä ovat kuitenkin suunnittelijoiden riittämätön ymmärrys toisista kulttuureista ja tyytyminen pintapuoliseen lokalisointiin, joka ei ota huomioon kulttuurieroja syvällisesti (de Bortoli ym. 2003: 4–5).

Kulttuurisen elementin merkityksen ymmärtäminen liittyy myös keskusteluun lokalisoinnin ja käännytieteen välisestä suhteesta. Voisi olettaa, että kään-

nöstieteen vahva kulttuurienvälisen viestinnän perinne tekisi siitä luontevan taustateorian lokalisointihankkeille. Käännöstieteessä on muun muassa erilaisen tapaustutkimusten kautta runsaasti tietoa kulttuurien välisten kohtaamisten haasteista ja onnistumisen edellytyksistä, ja tätä tietoa voidaan soveltaa myös lokalisointiprosesseissa. Lokalisointiteollisuus ja käännöstiede ovat silti toistaiseksi olleet varsin etäällä toisistaan. Lisäksi sekaannuksia helposti aiheuttaa myös se, että käännöstoiminnassa termiä lokalisointi toisinaan käytetään kotouttavan käännösstrategian synonyyminä (esim. EU-tiedotteiden *lokalisointi*, ks. Väliaho 2010). Hyvä yleiskatsaus käännöstieteen lokalisointikäsitteistä löytyy Salmen artikkelista (2008).

Tärkeä edellytys onnistuneelle lokalisointiprosessille on monien eri alojen asiantuntemus. Jotta pystytään tuottamaan kulttuurisesti sensitiivistä teknologiaa, tarvitaan niin suunnittelijoiden luovaa panosta kuin kääntäjien sisällöllistä ja viestinnällistä asiantuntemusta. (de Bortoli & Maroto Ortiz-Sotomayor 2009: 190.) Jotta lokalisointiprosessin virheilä vältytään, Mario de Bortoli, Robert Gillham ja Jesús Maroto (2003: 5) esittävät, että prosesseissa tulisi olla mukana myös ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutuksen (*HCI*) asiantuntemusta jo heti projektin alkuvaiheissa. Tässä palaammekin jälleen kerran luvussa 1 mainittuun loppupään ongelmaan, sillä on myös peräänkuulutettu lokalisoinnin integroimista heti ohjelmistoprojektin alkuvaiheisiin (de Bortoli & Maroto Ortiz-Sotomayor 2009: 192).

Kulttuurin merkitystä käytettävyydelle ylipäätään on tutkittu monilla eri aloilla: on puhuttu *kulttuurisidonnaisesta käytettävyydestä* (*cultural usability*; Badre 2002), kansainvälisestä käytettävyydestä (*international usability*; Nielsen 1996) ja globaalista käytettävyydestä (*global usability*; Becker & Mottay 2001) (ks. Kamppuri 2002: 15). Kulttuurinen konteksti tulisikin ottaa huomioon käytettävyyttä määriteltäessä, sillä ”käyttäjäystävällisyys” tarkoittaa eri asioita eri kulttuureissa (Barber & Badre 1988). Kulttuuri on läsnä kaikessa ihmisen toiminnassa ja ihmisten tekemissä artefakteissa, joihin kuuluvat myös käyttöliittymät (Marcus 2002). (Ks. myös Kamppuri 2002: 15.) Minna Kamppuri (2002: 15) kuitenkin toteaa, että käytettävyytutkimuksen haasteena onkin ymmärtää kulttuurierojen vaikutusta. Kulttuurisidonnaisen käytettävyyden ymmärtämi-

nen on yksi alue, johon käänöstieteellisellä tutkimuksella olisi varmasti tarjota kiinnostavia näkökulmia.

Lokalisoinnin luontainen yhteys käytettävyyksymyksiin tarkoittaa, että lokalisointia voitaisiin tarkastella minkä tahansa tämän kirjan menetelmäluvun alla. Varsinaisia lokalisointiheuristiikkoja ei kirjallisuudesta löydy, mutta esimerkiksi edellä esitellyt tekniikan kääntäjän heuristiikat ovat varmasti lokalisointiprojekteihin sovellettavissa. Mentaalisten mallien käyttö puolestaan on lokalisointiprojekteissa yhtä hyödyllistä kuin muillakin kääntämisen osalualueilla. Ehkä kuitenkin kaikkien luontevimmin lokalisointia kannattaisi tarkastella empiiristen menetelmien kautta. de Bortoli ym. (2003: 6) toteavatkin, että ihmisen ja koneen vuorovaikutuksen ammattilaiset käyttävät muun muassa käytettävyydestä, jonka kautta pyritään saamaan selville eri kulttuurien vaatimuksia. Testauksen tuloksista voidaan puolestaan tehdä suosituksia tuleville lokalisointiprojekteille. Eri käytettävyystudiumin menetelmien avulla voidaan siis huomattavasti parantaa lokalisointia. Huomionarvoista on myös se, että kulttuurinen ulottuvuus on läsnä jo itse käytettävyydestä: esimerkiksi tarkkailijan ja käyttäjän erilaiset kulttuuritaustat voivat vaikuttaa testauksen tuloksiin ja sitä kautta mahdollisesti vinouttaa sekä suunnittelu- että lokalisointiprosessia (ks. esim. Sun & Shi 2007).

Kun pohdimme, mitä käänöstieteen kenttä voisi antaa käytettävyydelle, lokalisointi lienee edellä kuvatun luonnollisen kytkentänsä vuoksi asian ytimessä. Käänöstieteen piirissä on viime vuosina virinnyt lisää lokalisointia koskevaa tutkimusta, ja muun muassa tietokonepelien lokalisointi tarjoaa hedelmällistä tutkimusmaaperää. Esimerkiksi Tuukka Taarluoto (2011) tarkasteli tutkielmasaanaan videopelien ns. välinäytösten kääntämistä sekä lokalisoinnin että av-kääntämisen näkökulmasta, ja edellähän on jo osoitettu myös av-kääntämisen yhtymäkohtia käytettävyyteen. Milla Hyttinen (2010) puolestaan tarkasteli työssään videopelejä kulttuurituotteina ja niiden lokalisointia juurikin kulttuurierojen näkökulmasta. Huomionarvoinen havainto on myös se, että johdannossa mainitussa 'Translation Studies Abstracts' -tietokannan *usability*-haussa noin puolet tuloksena olevista tiivistelmistä liittyy lokalisointiin ja käänöstyökaluihin. Tutkimuksellisesti ja myös käytännön kannalta olisikin mielenkiintoista nähdä enemmän vuoropuhelua käänöstieteen, lokalisoinnin ja käytettävyyden välillä.

6.3.4 Av-kääntäminen

Av-käännösallakin on varsin tyypillistä, että käännoistyöstä vastaavat suuret, globaalit toimijat, jotka käsittelevät suuria käännošvolyymeja, ja alihankintaketjut ovat usein pitkiä. Av-kääntämisen ominaispiirre on myös se, että kääntämistä rajoittavat tiukat tekniset reunaehdot. Näiden lähtökohtien vuoksi systemaattisen tarve on av-käännöksissä, etenkin tekstityksissä, suurta, ja tässä yhtenä apukeinona voidaan käyttää erilaisia ohje- tai sääntölistoja. Vaikka av-kääntämisen yhteydessä ei ehkä puhutakaan käytettävyydestä juuri tätä termiä käyttäen, käytettävyyden ajatus on av-kääntämisen kohdalla hyvin relevantti. Av-käännökset eivät ole itsenäinen taideteos tai edes itsenäinen teksti, vaan ne ovat osa laajempaa, multimodaalista tekstikokonaisuutta ja katsojan apuväline vieraskielisen ohjelman katselussa. Käännöksen rooli on siis katseluprosessissa selvästi alisteinen ja instrumentaalinen, eli käännöstä *käytetään* katselun tukena. Siksi käännösten tärkeä ominaisuus on käytettävyys, jota voidaan arvioida ja kehittää erilaisten tutkimukseen ja kokemukseen perustuvien ohjeistusten avulla.

Laadunvarmistus onkin av-käännösallalla iso, jatkuva kysymys – ei vähiten siitä syystä, että alalla on hyvin monenlaisia yrittäjiä ja kirjavia käytäntöjä, joiden lopputulokset eivät aina ole niin laadukkaita kuin haluttaisiin. Tyypillisesti laadunvarmistusta toteutetaan alan yrityksissä yrityksen sisäisen tyyliohjeistuksen avulla. Edellähän on jo mainittu, että tällaiset yritysten tyylioppaat ovat yksi esimerkki heuristiikoista, ja näin ollen voidaan katsoa, että käyttäjäkeskeistä kääntämistä sovelletaan av-käännösalan yritysten toiminnassa jo jonkin verran. Tyylioppaiden lisäksi av-käännösten laatua hallitaan käyttämällä laaduntarkkailujärjestelmiä, joissa joku toinen kääntäjä tai erityinen laaduntarkkailijataho käy läpi joko jokaisen tehdyn käännöksen tai tietyn osan käännöksistä ja joko antaa palautetta kääntäjälle tai tekee muutokset itse. On varmasti myös yrityksiä, joissa ohjeistus ja laadunvalvonta on lähes olematonta tai kääntäjien vapaaehtoisesta aktiivisuudesta varassa. Muutamat av-kääntämisen tutkijat ovatkin pyrkineet tarjoamaan kääntäjille apuvälineitä käytännön työhön laatimalla käännösprosessin tueksi ohjeistoja, joita olisi mahdollista soveltaa laaja-alaisemmin kuin yksittäisten yritysten tyylioppaita. Erityisesti ruututekstien laatimista ja tekstittämistä on pyritty systematisoimaan konkreettisten ohjeiden avulla. Toimivien ruututekstien reunaehdot on määritelty sekä audiovisuaalisen julkaisukanavan

teknisten vaatimusten näkökulmasta että ruututekstien kielellisten erityispiirteiden kannalta.

Yksi melko varhainen esimerkki ruututekstejä koskevasta ohjeistuksesta löytyy Gottliebin (1994) artikkelista 'Subtitling: Diagonal Translation'. Gottlieb on yksi av-kääntämisen tutkimuksen uranuurtajista, ja juuri tämä artikkeli on laajasti tunnettu, tekstitysten ominaispiirteitä pohtiva perusesitys. Gottlieb (1994: 104) aloittaa artikkelin analysoimalla tekstityksen luonnetta kääntämisen osaluueena ja ilmaisumuotona. Hän kutsuu tekstittämistä diagonaaliseksi kääntämiseksi, koska siinä kielen vaihtamisen (horisontaalinen kääntäminen) lisäksi muunnetaan puhuttua tekstiä kirjoitetuksi (vertikaalinen kääntäminen). Tämän jälkeen Gottlieb esittää (1994: 106–116) ruututekstikäntäjän ”yhdeksän pedagogista pilaria”:

- 1) Mitä käännän ja mitä en? (106)
- 2) Kuulenko, mitä todella sanotaan? (108)
- 3) Tiedänkö sanojen täsmällisen merkityksen juuri tässä kontekstissa? (108)
- 4) Miellyttävä repliikkijako (109)
- 5) Uskollinen mutta idiomaattinen käännös (111)
- 6) Mahdollisimman vähän menetettyä informaatiota (112)
- 7) ”Käyttäjäystävällinen” tekstin muotoilu (113)
- 8) Elegantti ja tarkka ajastus (115)
- 9) Huolellinen oikoluku ja -kuuntelu (116) [Suom. TT.]

Tämä lista voitaisiin nähdä yhdenlaisena tekstitysohjeistusten edeltäjänä, jossa tiivistetään ruututekstien laatimisen perushaasteet. Lista on huomattavasti lyhyempi ja sisältää vähemmän yksityiskohtaisia, mikrotason ohjeita kuin myöhemmät ohjelimat. Gottliebin listan päätarkoitus näyttääkin olevan av-kääntäjän peruskompetenssien ja ruututekstikäntämisen keskeisimpien osaluueiden esittely.

Katsojakeskeisyysnäkökulman kannalta erityisen kiinnostava on seitsemäs kohta, jossa puhutaan käyttäjäystävällisyydestä. Gottlieb (1994: 113) esittää tämän otsikon alla kaksi asiaan liittyvää elementtiä: rivijaon sekä tekstin määrän ja syntaksin. Gottliebin mukaan kääntäjän tulee helpottaa tekstitetyn ohjelman katsojan tehtävää, koska aikarajat asettavat tekstitysten lukemiselle haastei-

ta. Gottlieb toteaa, että katsojien tulisi pystyä sekä lukemaan tekstitykset että nauttimaan ohjelmasta. On kuitenkin varsin kiinnostavaa, että Gottlieb liittää käyttäjävälittävyyteen vain nämä kaksi elementtiä eikä esimerkiksi ajastusta ja repliikkijakoa tai tekstin koherenssia. Gottliebin yhdeksän pilarin lista ei siis otsikoiden tasolla perustu käyttäjakeskeisyyteen muiden kuin yhden pilarinsa osalta, mutta tämä on silti sopiva lähtökohta ruututekstien laadinnan käyttäjä-lähtöisyyden pohtimiseen. Gottliebin lista sopii hyvin kääntäjän muistilistaksi, sillä se antaa yhden havainnollisen näkökulman siihen, millaisten elementtien kautta voidaan saavuttaa laadukas lopputuote.

Toinen, varsin usein siteerattu tekstitysohjeisto, joka keskittyy jo selvemmin ja katsojapainotteisemmin ruututekstien laadun määrittelyyn, on Jan Ivarssonin ja Mary Carrollin alulle panema 'Code of Good Subtitling Practice'. *European Association for Studies in Screen Translation* -järjestö (ESIST) on hyväksynyt tämän listan vuonna 1998 yleiseurooppalaiseksi ruututekstikääntämisen hyvien käytäntöjen perustaksi. Listan tarkoituksena on ollut vaalia ja kehittää tekstitysten laatua, mutta se ei ole sitova säännöstö alan toimijoille, vaan listan ohjeiden noudattaminen on vapaaehtoista. (Díaz Cintas & Remael 2007: 80.)

Lista on jaettu kahteen osaan: ensimmäinen osa koskee kääntämiseen ja ajastukseen liittyviä kysymyksiä ja toinen tekstitysten teknisiä ulottuvuuksia. Kääntämistä ja ajastusta ohjeistetaan 25 eri kohdalla, ja tekniikasta on annettu seitsemän eri ohjetta. Osa käännökseen ja ajastukseen liittyvistä ohjeista koskee kääntäjän oikeuksia, velvollisuuksia ja työskentelyedellytyksiä (esimerkiksi kuvamateriaalin saatavuus, kääntäjän nimen ilmoittaminen tekstityksen lopussa), osa taas suoraviivaisemmin käännöksen ja ajastuksen laatuvaatimuksia (esimerkiksi tekstin sujuvuus ja idiomaattisuus, ajastuksen ja puherytmin yhteensopiavuus, repliikkien minimi- ja maksimikestot). Tekniset ohjeet määrittelevät esimerkiksi tekstin sijaintia ruudulla, käytettävän kirjasintyyppin ominaisuuksia ja rivien pituuksia.

Ohjeistus on siis varsin yleisluontoinen katsaus erilaisiin tekstityksen osatekijöihin, mutta ohjeet heijastelevat selkeästi myös tekstitysten käyttämisen näkökulmaa. Katsojat mainitaan eksplisiittisesti, kun repliikkien keston mittapuuna käytetään normaalin katsojan lukurytmiä, kun juonen kannalta ylimääräisen informaation tekstittämistä perustellaan huonokuuloisten katsojien huomioi-

misella ja kun optimaalisen rivijaon perusteeksi annetaan tarpeettomien silmänliikkeiden minimoiminen. Lisäksi tekstitykseen liittyviä teknisiä valintoja perustellaan ruututekstien selkeydellä ja helppolukuisuudella sekä katsojien lukunopeudella. Ohjeistuksen perusoletuksena tuntuu siis olevan, että hyvä käännösprosessin ja käännöksen laatu on takeena lopputuotteen toimivuudelle käytökontekstissaan.

Vieläkin kattavampi lista tekstittämiseen liittyvistä reunaehdoista löytyy Fotios Karamitrogloun (1998) artikkelista 'A Proposed Set of Subtitling Standards in Europe'. Ivarssonin ja Carrollin 'Code of Good Subtitling Practice' -ohjeistukseen verrattuna käyttäjäkeskeisyys on tässä listassa vielä vahvemmin läsnä, sillä tässä tekstitysten vastaanotto-prosessin onnistuminen ja miellyttävyys korostuu toistuvasti, kun taas Ivarsson ja Carroll painottavat ensisijaisesti laadusta tekstitysprosessia. Karamitroglou perustelee artikkelissaan ohjeistuksen tarpeellisuutta toisaalta sillä, että tekstityskonventioita tulisi harmonisoida koko Euroopan laajuisesti, ja toisaalta sillä, että ruututekstejä laadittaessa tulee ottaa huomioon katsojien tarpeet. Karamitroglou (1998) määrittelee esityksensä tavoitteen seuraavasti:

Televiotekstitysten tuottamiseen ja layoutiin liittyvien käytäntöjen tavoitteena tulisi olla kohdekielinen elokuva, joka on mahdollisimman nautittava ja helposti ymmärrettävä. Tämä tavoite saavutetaan tekemällä elokuvaan lisättävästä tekstityksestä mahdollisimman selkeä ja helposti luettava. [Suom. TT.]

Karamitrogloun lähtökohtana on siis nimenomaan tekstitetyn ohjelman katsottavuus, ymmärrettävyys ja nautittavuus. Karamitrogloukin korostaa käyttäjäkokemusta (ks. luku 1) ja sitä, miten tekstitysratkaisut vaikuttavat koko tekstitetyn ohjelman kokemiseen. Karamitroglou jakaa listansa neljään eri osa-alueeseen: spatiaaliseen ulottuvuuteen eli ruututekstien layoutiin, temporaaliseen ulottuvuuteen eli ajastukseen, typografisiin elementteihin sekä kohdetekstin ominaisuuksiin. Kunkin osa-alueen kohdalla hän erittelee useita, yksityiskohtaisia ja konkreettisia ohjeita tekstitysten laatimista varten, ja ajatus tekstitysten luettavuudesta ja seurattavuudesta toistuu usein perusteluna ohjeille.

Molempien edellä mainittujen listojen taustalla on ajatus ruututekstien ja niihin liittyvien konventioiden yhdenmukaistamisesta Euroopassa. Ajatus on looginen ja katsojan etuja ajava, sillä on varmasti helpompaa seurata tekstitystä,

jossa käytetään tuttuja ja ymmärrettäviä konventioita, kuin koettaa ymmärtää kirjavia, julkaisukanavan ja alueen mukaan vaihtelevia käytäntöjä. Konventioiden vaihtelu maasta ja esitysmuodosta toiseen voi helposti aiheuttaa hämmennystä ja häiritä tekstitettyjen ohjelmien katselua, ja lisäksi kansainvälinen ohjelmatuotanto lisääntyy jatkuvasti ja tarve yhtenäisille kansainvälisille konventioille kasvaa sen vuoksi.

Yhtenäistäminen voi kuitenkin tuottaa myös ongelmia. Kuhunkin maahan on muotoutunut omanlaisiaan tekstityskonventioita, eräänlainen tekstityskulttuuri, johon katsojat ovat tottuneet ja joka palvelee juuri tämän kieli- ja kulttuuri-alueen tarpeita. Tällaisten tekstityskulttuurien muuttaminen kohti yleiseurooppalaisia käytäntöjä voi olla vaikeaa, eikä se välttämättä katsojan näkökulmasta tunnu laadun kohentamiselta, jos se vaatii häntä muuttamaan tottumuksiaan. Tästä syystä nämä kaksi listaa eivät ole automaattisesti käyttökelpoisia tarkistuslistoja av-kääntäjälle missä tahansa tilanteessa, ja ruututekstien laatuksiteerit ovat osittain kulttuurisidonnaisia. Tämän lisäksi on huomioitava tekstityskulttuuriakin pienemmät kontekstit ja erityisvaatimukset, eli esimerkiksi toimeksiantajien omat ohjeistukset. Tällaiset ohjeet eivät yleensä ole julkisia, joten niitä on hyvin vaikea vertailla Ivarssonin ja Carrollin tai Karamitrogoun listoihin, ja ohjeistuksen tarkkuutta voidaan vain arvailla. On kuitenkin hyvä pitää mielessä, että toimeksiantajilla on tyypillisesti omat tarkistuslistansa, joiden tarkoituksena on kyseiselle toimeksiantajalle tehtävien tekstitysten yhdenmukaistaminen ja oletettavasti myös niiden toimivuus katselutilanteessa.

Kansainvälisten ohjelistorien lisäksi av-käännösten laatua säätelevät siis sekä alueelliset toimintatavat että yksittäiseen kontekstiin sidotut ohjeistukset, ja osittain nämä eri mittakaavan ohjeet voivat olla ristiriidassa keskenään. Näin av-kääntämisen tapauksessakin pätee se edellä mainittu seikka, että heuristiikkojen soveltaminen on tilannesidonnaista ja listoja sovelletaan erilaisiin tilanteisiin eri tavoin.

On kiinnostavaa huomata, että sekä Karamitrogoun että Ivarssonin ja Carrollin listat on laadittu 1990-luvun loppupuolella, muutamia vuosia Gottliebin artikkelin ilmestymisen jälkeen. Nämä ohjelistorat edustavat av-kääntämisen tutkimuksessa eräänlaista ”käsitteellistä” vaihetta, sillä juuri 1990-luvun lopulla ja 2000-luvun alussa av-kääntämisen tutkimuksessa painottui ylipäänsä

alan määrittely ja luonnehdinta, kääntämisen prosessien ja strategioiden kuvaus sekä konkreettiset tapaustutkimukset (Gambier 2007: 83–87). Tämä kertonee siitä, että av-kääntämisen tutkimus on melko nuorta, ja itse asiassa koko alan tutkimus vauhdittui merkittävästi vasta 1990-luvun puolivälin jälkeen (Gambier 2007: 74–75). 1990-luvulla ja vuosituhatosen vaihteessa tutkimuksen avulla yritettiin vielä hakea alalle paikkaa muiden kääntämisen osa-alueiden joukossa ja pohtia, millaisia av-käännöstyön hyvät käytännöt voisivat olla. Tieteellisemmin painottunut tutkimus pääsi av-kääntämisen osalta keskeiseen rooliin vasta hieman myöhemmin, kun alan tekniset ja ilmaisulliset käytännöt oli ensin saatu vakiinnutettua.

Ohjelstat eivät kuitenkaan ole edelleenkaan vanhentuneita, vaan ne edustavat yhä olemassa olevia käsityksiä hyvistä tekstityskonventioista. Esimerkiksi Ivarssonin ja Carrollin listaan viitataan nykyisinkin usein ruututekstien laadun perusmäärittelynä, ja lista on esimerkiksi julkaistu vuonna 2007 ilmestyneessä Jorge Díaz Cintas ja Aline Remaelin teoksessa 'Audiovisual Translation: Subtitling', joka on käytännönläheinen opas ruututekstien laadintaan. Jotkin konventiot tietysti muuttuvat ajan kuluessa esimerkiksi tekstittämisen teknisten ulottuvuuksien kehittymisen vuoksi, mutta siitä huolimatta nämä ohjelstat tarjoavat edelleen käyttökelpoisia nyrkkisääntöjä ruututekstien laadun ja käyttäjälähtöisyyden arviointiin.

Ruututekstikäännöksiin liittyvien ohjeistusten lisäksi on olemassa useita esimerkkejä yksikielisen ohjelmatekstityksen ohjeistamisesta, jonka tarkoituksena on tekstitetyn ohjelman saavutettavuuden varmistaminen ja tekstityksiä käyttävien katsojien huomioon ottaminen. Yksi esimerkki tällaisesta varsin perinpohjaisesta, käytännöstä kumpuavasta ohjeistuksesta on Ison-Britannian viestintäviranomaisen Ofcomin nimissä julkaistu 'Guidance on Standards for Subtitling'. Tämä asiakirja esittää sekä tekniikkaan että ilmaisutapoihin liittyviä ohjeita kuulovammaistekstityksiä varten ja on yksi monista Ofcomin julkaisemista joukkoviestintään liittyvistä ohjeistuksista. Asiakirjan johdannossa esitetään seuraavanlainen yhteenveto ”tehokkaan tekstittämisen” tärkeimmistä elementeistä:

- 1) Jätä riittävästi lukuaikaa. [...]
- 2) Ehkäise katsojien turhautumista seuraavien keinojen avulla:
 - a) Pyri seuraamaan tekstityksessä mahdollisimman tarkasti sitä, mitä ohjelmassa todella sanotaan, säilytä puheen merkitys ja vaikeusaste; älä sensuroi.
 - b) Sisällytä tekstitykseen kaikki havaittavissa oleva puhe ja merkitykselliset äänitehosteet.
 - c) Sommittele repliikit ajan ja tilan suhteen mielekkäällä tavalla.
- 3) Älä muuta puhuttua tekstiä tarpeettomasti, mutta laadi repliikkejä, jotka sisältävät helppolukuisia ja yleisesti käytettyjä englannin kielen virkkeitä huolitellussa ja järkevässä muodossa.
- 4) Lapsille suunnatuissa tekstityksissä tulee kiinnittää erityistä huomiota aiotun kohdeyleisön lukutaitotasoon. [Suom. TT.]

Tämä tiiviiseen muotoon kiteytetty lista kuulovammaistekstityksen prioriteeteista on selvästi hyvin katsojalähtöinen, ja tekstin luettavuus ja vastaanottajan näkökulma ovat vahvasti esillä. Listaa voitaisiin (lukuun ottamatta kohtaa 2 b) myös hyvin käyttää onnistuneen tekstityksen tarkistuslistana, sillä se esittää kaikki olennaisimmat toimivan tekstityksen osatekijät.

Miten nämä erilaiset tarkistuslistat sitten liittyvät käyttäjakeskeisyyteen? Ovatko ne käytettävyyshauriitteja? Kyse ei toki ole yksinomaan tekstitysten käyttökontekstista nousevista kysymys- tai kriteerilistoista, ja ohjeistuksen huomio on joskus enemmän käänös- ja tekstitysprosessissa kuin tekstitysten vastaanotto- tai käyttöprosessissa. Jokainen lista kuitenkin antaa omalla tavallaan huomiota vastaanotolle, ja tekstityksen laadusta puhuttaessa mukana on aina ajatus siitä, että laadukas tekstitys varmistaa onnistuneen vastaanottokokemuksen. Tarkistuslistojen avulla pitäisi pystyä luomaan mahdollisimman hyvä, tasa-laatuinen ja yleisön tarpeita vastaava lopputuote, jonka seuraaminen on helppoa ja miellyttävää. Ruututekstien tekniset rajoitukset sekä ilmaisun erityispiirteet, kuten puhutun kielen esittäminen kirjoitetussa muodossa, vaativat erityisten tekstityskonventioiden käyttöä, ja usein ohjeiden tarkoituksena onkin tällaisten konventioiden yhdenmukaistaminen. Tämä palvelee luonnollisesti vastaanottajaa, kun ruututekstien ilmaisusta pyritään saamaan mahdollisimman kattavasti samanlaista.

Vastaanottajan näkökulma tulee silloin tällöin ohjelistoilla esiin myös eksplisiittisesti, mikä korostaa niiden roolia käyttäjakeskeisyyden puolestapuhujina

ja osoittaa, että yksi ohjeiden keskeisistä tarkoituksista on viestittää kääntäjälle, mitä ”katsojat haluavat” tai millaista tuotosta katsojan on oletettavasti mukava seurata. Heuristiikkojen tavoin nämä listat perustuvat tutkittuun tietoon ja kokemuksiin siitä, millainen onnistunut tekstitys on. Listat myös mahdollistavat käännösprosessin aikaisen iteratiivisuuden tarjoamalla kääntäjille mahdollisuuksia oman työnsä tarkkailuun ja arviointiin. Vaikka sanaa ”heuristiikka” ei siis av-kääntämisen yhteydessä ehkä kovin usein kuullakaan, alan konventioita ja ilmaisutapoja yhdenmukaistamaan pyrkivät ohjelstat toimivat melko lailla heuristiikkojen kaltaisesti, ja näin ollen ne soveltuvat hyvin osaksi käyttäjäkeskeistä kääntämistä.

Oppimistehtäviä

1. Arvioi jonkin elokuvan tai tv-ohjelman ruututekstejä jonkin edellä esitetyn av-kääntämisen tarkistuslistan avulla. Pohdi samalla tarkistuslistojen kulttuurisidonnaisuutta.
2. Valitse jokin käännetty teksti ja luo käännöksen arvioimiseksi oma heuristiikkalista. Ota listassa huomioon valitsemasi kääntämisen osa-alueen, tekstilajin ja käännöstilanteen erityispiirteet ja perustele valitsemasi heuristiikat.
3. Williams luokittelee (ks. luku 6.3.1.3) käännösvirheet neljään luokkaan. Anna esimerkkejä kriittisistä käännösvirheistä.

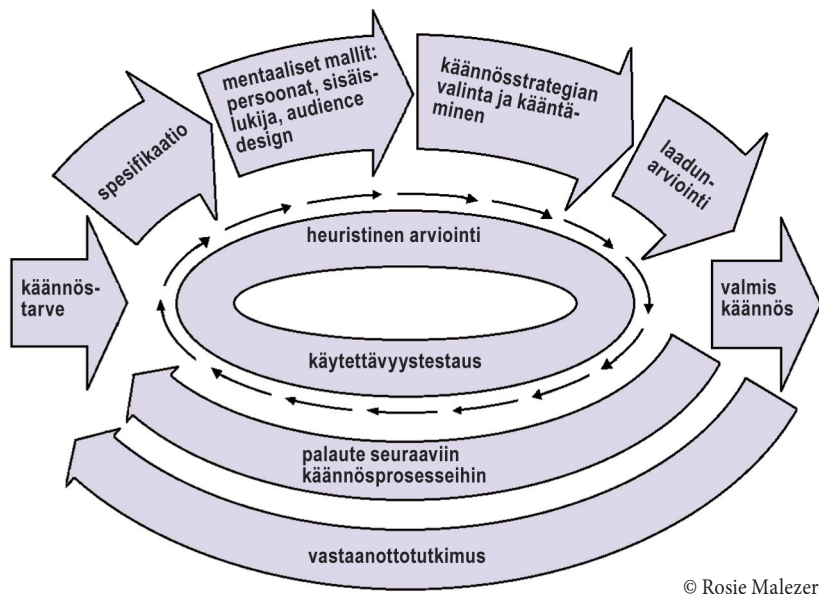
7 Käyttäjäkeskeinen kääntäminen

Edellä on määritelty käytettävyys ja sen osatekijät, pohdittu vastaanottajan rooleja ja positioita, tarkasteltu käyttäjälähtöisyyttä käännöstieteen näkökulmasta ja käyty läpi joukko erilaisia menetelmiä, joiden avulla käyttäjälähtöisyyttä voidaan toteuttaa käytännössä niin käytettävyystutkimuksen kuin käännöstieteenkin kentällä. Näistä osatekijöistä jalostuu ajatus *käyttäjäkeskeisestä kääntämisestä* (*User-Centered Translation, UCT*). Kun skoposteoriassa korostuu toimeksianto, ja vastaanottajat ovat vain osa toiminnan päämäärää, käyttäjäkeskeisessä kääntämisessä etusijalle nousee vastaanottaja, mielletään hänet sitten enemmän lukijaksi tai käyttäjäksi.

Käyttäjäkeskeisen suunnittelun periaatteiden mukaisesti käyttäjäkeskeisessä kääntämisessä keskitytään vastaanottajiin alusta alkaen: päätetään, miten vastaanottajista kerätään tietoa, miten ja mistä heidät mahdollisesti tavoitetaan ja miten kerätty tieto nivotaan yhteen käännösprosessin kanssa. Lisäksi arvioidaan, miten vastaanottajat tulevat tekstiä käyttämään. Kuten tuotekehitysprosessissakin, eteneminen on iteratiivista, eli jatkuva palaute läpäisee koko käännösprosessin ja teksti jalostuu prosessin kuluessa. Menetelmien valinta riippuu prosessin yksityiskohdista ja tilannetekijöistä: monikielinen, hajautettu teknisen dokumentaation käännösprojekti, jossa on lukuisia toimijoita, tarvitsee tietyn-tyyppisiä menetelmiä, kun taas yksittäisen, tietokirjaa kääntävän freelancekääntäjän työkalupakkiin sopivat toisenlaiset menetelmät.

Alla olevassa kuvassa 2 on havainnollistettu käyttäjäkeskeistä käännösprosessia. Kun tulee esiin tarve kääntää jokin teksti, sille tehdään spesifikaatio, jossa määritellään kyseisen tekstin kääntämisen kannalta keskeiset tekijät, kuten kohderyhmä ja tavoiteltu laatutaso. Kääntäjä voi prosessin alussa hyödyntää mentaalisia malleja määrittämään kohderyhmää täsmällisemmin, ja spesifikaation ja määrittelyn pohjalta kääntäjä valitsee tarkoituksenmukaisen käännösstrategian. Käännösprosessin aikana voidaan arvioida käytettävyyttä ja laatua monin eri tavoin. Keskeisiä arviointimenetelmiä ovat heuristinen arviointi ja käytettävyystestaus, joita voi hyödyntää myös prosessin päätyttyä. Lisäksi valmista käännöstä voidaan arvioida eri vastaanottotutkimuksen keinoin. Eri menetelmien kautta

saatu palaute menee syötteeksi myös seuraaviin käänösprosesseihin ja auttaa rakentamaan luotettavampia mentaalisia malleja. Käyttäjakeskeisen kääntämisen hyödyt ovatkin erityisen suuret toistuvissa käänösprosesseissa, koska iteraatiivisen toimintamallin kautta kuva käyttäjästä tarkentuu kerta kerralta, mikä auttaa kääntäjää tekemään oikeita valintoja.



Kuva 2. Käyttäjakeskeinen käänösprosessi

Edellä esiteltyjen menetelmien kirjo kattaa analysointikeinoja niin ennen käänösprosessiin ryhtymistä, sen aikana kuin sen jälkeenkin. Tästä kääntäjä saa hyvät lähtökohdat toimivan ja käyttäjakeskeisen käännöksen suunnitteluun. Osassa II olemme esitelleet laajan joukon toimivia konkreettisia työkaluja, jotka täydentävät käänöstieteen perinteisiä näkökulmia. Käyttäjakeskeinen kääntäminen ei kuitenkaan ole mikään käänösöntän vallankumous. Päinvastoin. Kuten luvussa kolme ilmeni, se pohjautuu moniin aiempiin teorioihin, joilla on käänöstieteessä vankka asema. Käyttäjakeskeinen kääntäminen on lähtökoh-

diltaan myös kääntäjän intuitiota tukevaa toimintaa, sillä kääntäjä on tottunut toimimaan lukijan edustajana (ks. Abdallah 2010).

Käytettävyyden ja käyttäjäkeskeisyyden analysointimenetelmät ovat käännösprosessin yksi osa-alue. Sen lisäksi kääntäjän työkalupakissa on luonnollisesti oltava erilaisia käännösstrategioita, joiden avulla käyttäjien tarpeisiin ja toiveisiin voidaan vastata. Käännösstrategian valinta puolestaan riippuu aina kääntämisen kontekstista, eikä käytettävyytutkimuksen keinoin saatu tieto anna suoraa vastausta siihen, millä tavalla käyttäjistä saadun tiedon pitäisi realisoitua tekstin tasolla. Juuri tällainen tietämys on käännösalan ammattilaisen ydiosaamista. Käytettävyyteen liittyvä osaaminen täydentää tätä kääntäjän kompetenssia ja auttaa häntä sekä kehittämään omaa työtään että antamaan asiantuntemuksensa työryhmän käyttöön monikielisissä viestintäprosesseissa. Kääntäjän valitsemalla strategialla on merkittäviä seuraamuksia tekstin käytettävyydelle, eli käyttäjäkeskeinen kääntäminen ja käännösstrategian valinta kulkevat käsi kädessä.

Kääntäjällä on kulttuurienvälisen viestinnän asiantuntijana erityistä herkkyyttä tunnistaa kulttuuritaustaltaan erilaisten käyttäjien tapoja hahmottaa maailmaa ja paikallistaa viestinnän mahdollisia sudenkuoppia. Kääntäjälle on itsestään selvää, että on otettava huomioon kohteliaisuuden aste, rekisteri, visualisointi, kulttuurisidonnaiset seikat ja, ennen kaikkea, kohdekulttuurin tabut ja loukkaaviksi koetut ilmaisut. Käyttäjäkeskeisessä kääntämisessä kulttuuri on luonnostaan läsnä kaikissa prosessin vaiheissa. Käyttäjäkeskeisessä *suunnittelussa* näin ei välttämättä ole, vaikka pitäisi olla. Tässä kirjassa pääpaino on ollut siinä, mitä annettavaa käytettävyytutkimuksella on kääntäjälle ja käännöstieteelle, mutta käännöstiede voi puolestaan muistuttaa käytettävyytutkimusta viestinnän kulttuurisen ulottuvuuden tärkeästä roolista. Kuten teknisen viestinnän tutkija Robert R. Johnson (1998: 39) toteaa:

Kulttuuriset voimat määrittävät lähes kaikkea inhimillistä toimintaa. Maailma on entistä enemmän riippuvainen kansainvälisestä viestinnästä ja teknologian siirtämisestä, ja kulttuurin elementti on epäilyksettä keskeinen, kun määritellään teknologian käyttötapoja. [Suom. TS.]

On selvää, että uusien elementtien tuominen prosessiin, jossa nopeus on tärkeää, kohtaa vastustusta. Toisaalta käytettävyys voidaan nähdä strategisena valinta-

na, joka voi tuottaa liiketoimintaetuja, kuten parantaa käynnöksen hyväksytävyyttä, sujuvoittaa käynnöksen käyttöprosesseja, vähentää virheiden riskiä, minimoida negatiivisen palautteen määrää ja parantaa käyttäjätyytyväisyyttä (Jokela 2010: 31). Käyttäjakeskeinen kääntäminen antaa kääntäjälle uusia avaimia toimia lukijan hyväksi. Nykyisessä visuaalisen ja verbaalisen informaation kyllästävässä yhteiskunnassa, jossa monet eri tekstit ja mediat kilpailevat lukijoiden huomiosta, käytettävyyden kysymykset nousevat entistä tärkeämmiksi.

Aivan uudelle tasolle käyttäjakeskeisyys nousee uusissa digitaalisissa talkoistamishankkeissa (*crowdsourcing*), joissa käyttäjä itse onkin kääntäjä. Tunnettu esimerkki on Facebook, joka lokalisoi eri maissa asuvien käyttäjien joukkovoimalla, ilman ammattikäntäjien näkyvää panosta. Facebook on sittemmin myös tehnyt yhteistyötä Bingin konekäännösohjelman kanssa. Toimintoa ollaan ottamassa käyttöön vaiheittain, mutta myös suomenkielisessä Facebookissa käännä-nappi on ollut tarjolla ainakin satunnaisesti jo loppuvuonna 2011. Ideana on, että käyttäjät saavat napin painalluksella vaikkapa tilapäivityksen konekäännöksen, jota heitä pyydetään itse parantamaan. Muut käyttäjät voivat puolestaan äänestää ehdotetusta käynnöksestä, ja riittävän äänimäärän jälkeen se korvaa konekäännöksen. Kone ja käyttäjien joukko ovat siten yhdessä ikään kuin kääntäjä, ja lisäksi käyttäjällä on laadunarvioijan ja kehittäjän rooli. Käyttäjillä on suora sananvalta – mutta he myös tekevät itse käynnöstyön ja heidän talkootöpanoksensa auttaa Microsoftin Bing-kehittäjiä. Toisaalta yritys menettää kontrollin ja asettaa itsensä alttiiksi erilaisille mainetta vaarantaville piloille. Siitäkin Facebookilla on jo kokemusta: joukko turkkilaispilaailijoita kaappasi Facebookin käynnöspalvelun ja tuotti hävyttömiä käynnöksiä, jotka päättyivät suoraan käyttöön. Kääntäminen oli tässä tapauksessa jo liiankin käyttäjakeskeistä.

Audiovisuaalisen kääntämisen puolella arkipäivää ovat erilaiset fanikäännösvivustot. Osa näistä amatööritekstittäjien yhteisöistä toimii tekijänoikeuksia uhmaten ja jatkuvassa ristiriidassa fanittamiensa tuotteita julkaisevien yhtiöiden kanssa (ks. esim. Díaz Cintas & Muñoz Sánchez 2006; Condry 2010), toiset taas on alusta saakka rakennettu osaksi organisaatiota (esim. TED). Ääri-esimerkit talkoistamisesta saattavat näyttää joko lain väärällä puolen kulkevilta tai ammattikäntäjien työtä väheksyvilta. Todennäköisempi tulevaisuudenkuva kuitenkin on, että lähitulevaisuudessa käyttäjakeskeinen kääntäminen saa lisää

vauhtia nettipohjaisista sovelluksista, joissa ammattikäntäjillä ja kiinnostuneilla käyttäjillä on omat, kullekin sopivaksi räätälöidyt toimenkuvansa. Yksi tällainen esimerkki on vaikkapa tiedostojen jakoon erikoistunut Dropbox, joka palkkasi ammattikäntäjät lokalisoimaan sivuston ja pyysi sen jälkeen aktiivikäyttäjänsä käymään käännökset läpi ja korjaamaan niitä tarvittaessa. Asiantuntevat käyttäjät toimivat siis yhdistetyssä editoijan ja käytettävyydestaajan roolissa. (Ks. Seaman 2011.)

Kun käyttäjä ottaa yhä aktiivisemmän roolin kääntämisessä, korostuvat toiminnan pelisäännöt. Kunkin toimijan oikeudet ja velvollisuudet on mietittävä uudelleen. Lisäksi on tarkkaan mietittävä, millaista osaamista kukin osallistuja voi tuoda toimintaan. Talkoistetuissakin käännöshankkeissa tarvitaan myös ammattikäntäjien panosta, mutta se ei välttämättä rajoitu konkreettiseen käännöstoimintaan. Jotta kirjava maallikkokääntäjien joukko voi toimia menestyksekkäästi, tarvitaan kokonaisuuksien ja projektien hallinnan osaamista, kääntämisen strategioiden hallintaa, asiantuntevaa laadunvalvontaa ja pitkäjänteistä prosessien kehittämistä. Tällaisissa tehtävissä tarvitaan ammattikäntäjän asiantuntemusta, mutta toisaalta myös kääntäjän tarvitsee ajatella omat roolinsa ja tehtävänsä uudelleen.

Kääntäjän uusia rooleja voidaan lähestyä tässä kirjassa esitetyn käyttäjäkeskeisen kääntämisen konseptin kautta. Alati muuttuvassa työelämässä ammattinimikkeet ja työtehtävät ovat jatkuvassa liikkeessä. Käyttäjäkeskeinen kääntäminen tarjoaa kääntäjälle luonteivia uusia tontteja prototyypin käännöstyön rinnalle.

Oppimistehtäviä

1. Pohdi, sopivatko käytettävyyšnäkökulmat kääntämisen tarkasteluun. Miksi/ miksi eivät?
2. Mieti, millä tavoin sosiaalista mediaa voisi hyödyntää käännöksen käytettävyyden arvioinnissa.
3. Valitse jokin suomalainen ja ruotsalainen viranomaistaho ja vertaile niiden verkkosivuja saavutettavuuden näkökulmasta. Käytä hyväksi sivustoa <http://www.papunet.net/>
4. Tutustu luettavuuden kysymyksiin sivulla <http://www.stcsig.org/usability/topics/readability.html>, ja pohdi, miten kääntäjä voi edistää luettavuutta käännösratkaisujensa kautta.
5. Juliane House (1997: 159) on todennut, että kohdeyleisöön nojaava käsitys käännöksen onnistuneisuudesta on läpeensä hakoteillä (*fundamentally misguided*), ja hänen mielestään käännöksiä pitää arvioida suhteessa alkutekstiin lukijoiden satunnaisten ja epäluotettavien tuntemusten sijaan. Miten käyttäjäkeskeistä kääntämistä voisi puolustaa tällaista näkemystä vastaan?

Kirjallisuus

- Abdallah, Kristiina 2010. Translators' Agency in Production Networks. Tuija Kinnunen & Kaisa Koskinen (toim.). *Translators' Agency*. Tampere studies in language, translation and culture. Series B4. Tampere, Tampere University Press, 11–46.
- Abdallah, Kristiina & Koskinen, Kaisa 2007. Managing Trust: Translating and the Network Economy. *Meta*, 52(4), 673–687.
- Alanen, Anukaisa 2008. *Sairaalan käyttöohje. Potilasohejeet autistisille käyttäjille – mitä, miksi, kuinka?* Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. <http://tutkielmat.uta.fi/tutkielma.php?id=18489> [1.4.2011]
- Alanko, Outi 2001. Lukijasta lukemiseen, tulkinnasta elämykseen: lukijan käsite kirjallisuudentutkimuksessa. Outi Alanko & Tiina Käkelä-Puumala (toim.). *Kirjallisuudentutkimuksen peruskäsitteitä*. Helsinki, Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 207–240.
- Alves Veiga, Maria José 2006. Subtitling reading practices. João Ferreira Duarte & Alexandra Assis Rosa & Teresa Seruya (toim.). *Translation Studies at the Interface of Disciplines*. Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins Publishing Company, 161–168.
- Anderson, Robert J. 1994. Representations and Requirements: The Value of Ethnography in System Design. *Human-Computer Interaction*, 9, 151–182.
- Ang, Ien 1985. *Watching Dallas: Soap opera and the melodramatic imagination*. (Suom. Della Couling.) London/New York, Routledge.
- Antonini, Rachele 2005. The perception of subtitled humor in Italy. *Humor: International Journal of Humor Research*, 18(2), 209–225.
- Antonini, Rachele 2008. The perception of dubbese: An Italian study. Delia Chiaro & Christine Heiss & Chiara Bucaria (toim.). *Between Text and Image: Updating research in screen translation*. Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins Publishing Company, 135–147.
- Antonini, Rachele & Chiaro, Delia 2009. The Perception of Dubbing by Italian Audiences. Díaz Cintas, Jorge & Gunilla Anderman (toim.). *Audiovisual Translation: Language Transfer on Screen*. Basingstoke/New York, Palgrave Macmillan, 97–114.
- Appiah, Kwame Anthony 1993/2000. Thick translation. Lawrence Venuti (toim.). *The Translation Studies Reader*. London/New York, Routledge, 417–429.

- Assis Rosa, Alexandra 2006. Defining target text reader: Translation studies and literary theory. João Ferreira Duarte & Alexandra Assis Rosa & Teresa Seruya (toim.). *Translation Studies at the Interface of Disciplines*. Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins Publishing Company, 99–109.
- Badre, Albert 2002. *Shaping Web Usability: Interaction Design in Context*. Boston, Addison-Wesley.
- Bannon, Liam J. 1991. From Human Factors to Human Actors. The Role of Psychology and Human-Computer Interaction Studies in Systems Design. Joan Greenbaum & Morten Kyng (toim.). *Design at Work: Cooperative Design of Computer Systems*. Hillsdale, USA, Lawrence Erlbaum Associates, 25–44.
- Barber, Wendy & Badre, Albert 1998. Culturability: The Merging of Culture and Usability. *Proceedings of the 4th Conference on Human Factors and the Web*. <http://zing.ncsl.nist.gov/hfweb/att4/proceedings/barber/index.html> [18.10.2011]
- Becker, Shirley A. & Mottay, Florence E. 2001. A Global Perspective on Web Site Usability. *IEEE Software*, 18(1), 54–61.
- Becher, Viktor 2010. Abandoning the Notion of "Translation-Inherent" Explication: Against a Dogma of Translation Studies. *Across Languages and Cultures*, 11(1), 1–28.
- Bell, Allan 1984. Language Style as Audience Design. *Language in Society* 13(2), 145–204.
- Bell, Allan 2001. Back in Style: Reworking Audience Design. Penelope Eckert & John R. Rickford (toim.). *Style and Sociolinguistic Variation*. Cambridge, Cambridge University Press, 139–68.
- Bergvall-Kåreborn, Birgitta & Ståhlbröst, Anna 2010. User Expressions Translated into Requirements. *Human Technology*, 6(2), 212–229.
- Boren, Ted M. & Ramey, Judith 2000. Thinking Aloud: Reconciling Theory and Practice. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 43(3), 261–278.
- de Bortoli, Mario & Gillham, Robert & Maroto, Jesús 2003. *Cross-cultural Interactive Marketing and Website Usability*. Global Propaganda. <http://www.globalpropaganda.com/articles.html> [18.10.2011]
- de Bortoli, Mario & Maroto Ortiz-Sotomayor, Jesús 2009. Usability and Website Localisation. Jorge Díaz Cintas & Gunilla Anderman (toim.). *Audiovisual Translation: Language Transfer on Screen*. Basingstoke, Palgrave Macmillan, 186–193.
- Brady, Ann 2003. Rhetorical Research: Toward a User-Centered Approach. *Rhetoric Review*, 23(1), 57–74.

- Bucaria, Chiara 2008. Acceptance of the norm or suspension of disbelief? The case of formulaic language in dubbese. Delia Chiaro & Christine Heiss & Chiara Bucaria (toim.). *Between Text and Image: Updating research in screen translation*. Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins Publishing Company, 149–163.
- Burke, Kenneth 1969. *A Rhetoric of Motives*. Berkeley, CA, University of California Press.
- Byrne, Jody 2010. *Technical Translation: Usability Strategies for Translating Technical Documentation*. Dordrecht, Springer.
- Caffrey, Colm 2009. *Relevant abuse? Investigating the effects of an abusive subtitling procedure on the perception of TV anime using eye tracker and questionnaire*. Väitöskirja. Dublin City University.
- Calabria, Tina 2004. *An Introduction to Personas and How to Create Them*.
http://www.steptwo.com.au/papers/kmc_personas/index.html [12.6.2011]
- Carliner, Saul 1999. *Overview of the Technical Communication Industry: The Work of Technical Communicators*.
saulcarliner.home.att.net/workoftcs.htm [24.9.1999]
- Cavaliere, Flavia 2008. Measuring the perception of the screen translation of *Un Posto al Sole*: A cross-cultural study. Delia Chiaro & Christine Heiss & Chiara Bucaria (toim.). *Between Text and Image: Updating research in screen translation*. Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins Publishing Company, 165–180.
- Chiaro, Delia 2007. The effect of translation on humour response: The case of dubbed comedy in Italy. Yves Gambier (toim.). *Doubts and Directions in Translation Studies: Selected Contributions from the EST Congress, Lisbon 2004*. Amsterdam, John Benjamins Publishing Company, 137–152.
- Chiaro, Delia 2008. Issues of quality in screen translation: Problems and solutions. Delia Chiaro & Christine Heiss & Chiara Bucaria (toim.). *Between Text and Image: Updating research in screen translation*. Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins Publishing Company, 241–256.
- Clarity (n.d). *Clarity Advocating Clear Legal Language*.
<http://www.clarity-international.net/> [6.3.2011]
- Coney, Mary B. 1992. Technical Readers and Their Rhetorical Roles. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 35(2), 58–63.
- Conklin, James & Hayhoe, George 2010. Focus Group Workshop. Communication in a self-service society. *IEEE International Professional Communication Conference Proceedings (IPCC 2010)*, 273–274.
- Condry, Ian 2010. Dark Energy: What Fansubs Reveal about the Copyright Wars. *Mechademia*, 5, 193–208.

- Cook, Guy 1995. Principles for Research into Text Accessibility. Heikki Nyyssönen & Leena Kuure (toim.). *Principles of Accessibility and Design in English Text – Research in Progress*. Publications of the Department of English, University of Oulu, A. Text and Discourse Studies 12, 9–18.
- Couture, Barbara 1992. Categorizing Professional Discourse. Engineering, Administrative, and Technical/Professional Writing. *Journal of Business and Technical Communication*, 6(1), 5–37.
- Denton, John 2007. Audience Reception of Translated Audiovisual Texts and the Problem of Visual and Verbal Shared/Unshared Knowledge. Giuseppe Massara (toim.). *La lingua invisibile. Aspetti teorici e tecnici del doppiaggio in Italia*. Roma, Nuova Editrice Universitaria, 23–36.
- Díaz Cintas, Jorge and Pablo Muñoz Sánchez 2006. Fansubs: Audiovisual Translation in an Amateur Environment. *The Journal of Specialised Translation*, 6, 37–52. http://www.jostrans.org/issue06/art_diaz_munoz.pdf [30.11.2011].
- Díaz Cintas, Jorge & Remael, Aline 2007. *Audiovisual Translation: Subtitling*. Manchester, St. Jerome.
- Dobrin, David N. 1983. What's Technical about Technical Writing? Paul V. Anderson & R. John Brockmann & Carolyn R. Miller (toim.). *New Essays in Technical and Scientific Communication: Research, Theory, Practice*. Farmingdale, NY, Baywood, 227–250.
- d'Ydewalle, Géry & Praet, Caroline & Verfaillie, Karl & Van Rensbergen, Johan 1991. Watching subtitled television: Automatic reading behavior. *Communication Research*, 18, 650–666.
- Ehn, Pelle & Löwgren, Jonas 1997. Design for Quality-in-Use: Human-Computer Interaction Meets Information Systems Development. Martin G. Helander & Thomas K. Landauer & Prasad V. Prabh (toim.). *Handbook of Human-Computer Interaction* (2. painos). The Netherlands, Elsevier Science, 299–313.
- Ericsson, K. Anders & Simon, Herbert A. 1984. *Protocol Analysis: Verbal Reports as Data*. Cambridge, MA, MIT Press.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1989. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. 2. painos. Tampere, Vastapaino.
- Euroopan integraatio. Koneiden, laitteiden ja tuotteiden käyttöohjeet*. 1996. Integraatio-tiedote 22. Metalliteollisuuden keskusliitto.
- Fagerberg, Tiia 2006. *Intermediaalisten kohdetekstien arviointi, kohdetekstinä multimediaohjelma Muksuvelho Bam*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.

- ForeignExchange Translations 2009. *A new tool for measuring translation quality*.
http://www.fxtrans.com/resources/whitepapers/wp_masurable_quality.pdf
[20.5.2011]
- ForeignExchange Translations 2010. *In-Country Review: Who is the King of Quality?*
http://info.fxtrans.com/king-of-quality/?utm_campaign=King-of-Quality&utm_source=email [20.5.2011]
- Franco, Eliana P.C & Santiago Araújo, Vera Lucia 2003. Reading Television: Checking Deaf People's reactions to Closed Subtitling in Fortaleza, Brazil. *The Translator*, 9(2), 249–267.
- Fuentes Luque, Adrián 2000. *La recepción del humor audiovisual traducido: estudio comparativo de fragmentos de las versiones doblada y subtitulada al español de la película Duck Soup, de los Hermanos Marx*. Väitöskirja. Granada, Universidad de Granada.
- Fuentes Luque, Adrián 2003. An Empirical Approach to the Reception of AV Translated Humour: A Case Study of the Marx Brothers' 'Duck Soup'. *The Translator*, 9(2), 293–306.
- Gambier, Yves 2007. Audiovisuaalisen kääntämisen tutkimuksen suuntaviivoja. (Suom. Leena Salmi.) Riitta Oittinen & Tiina Tuominen (toim.). *Olellaisen äärellä. Johdatus audiovisuaaliseen kääntämiseen*. Tampere, Tampere University Press, 73–115.
- Geertz, Clifford 1973. Description: Toward and Interpretive Theory of Culture. *The Interpretation of Culture*. New York, Basic Books.
- Gottlieb, Henrik 1994. Subtitling: Diagonal Translation. *Perspectives: Studies in Translationology*, 2(1), 101–121.
- Gottlieb, Henrik 1995. Establishing a Framework for a Typology of Subtitle Reading Strategies: Viewer reactions to deviations from subtitling standards. Yves Gambier & Eija Salo & Erkki Satopää & René Haeseryn (toim.). *Communication audiovisuelle et transferts linguistiques. Translatio – Nouvelles de la FIT*, 14(3–4), 388–409.
- Gouadec, Daniel 2010. *Translation as a Profession*. 2., uudistettu painos. Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins Publishing Company.
<http://helios.uta.fi:2067/lib/tampere/docDetail.action?docID=10176624> [20.12.2011]
- Gould, John D. & Lewis, Clayton 1985. Designing for Usability: Key Principles and What Designers Think. *Communications of the ACM*, 28(3), 300–311.
- Gutt, Ernst August 1991. *Translation and Relevance: Cognition and Context*. Oxford, Blackwell.
- Göpferich, Susanne 2009. Comprehensibility assessment using the Karlsruhe Comprehensibility Concept. *JoSTrans*, 11, 31–51.
http://www.jostrans.org/issue11/art_goepferich.pdf [16.6.2011]

- Hackos, JoAnn T. & Redish, Janice C. 1998. *User and Task Analysis for Interface Design*. New York, John Wiley & Sons.
- Harju, Anna 2008. *Kääntäjä käyttöohjeiden käytettävyyden parantajana*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.
<http://tutkielmat.uta.fi/tutkielma.php?id=17853> [14.1. 2009]
- Hart-Davidson, William 2001. On Writing, Technical Communication, and Information Technology: The Core Competencies of Technical Communication. *Technical Communication*, 48(2), 145–155.
- Hatim, Basil ja Ian Mason 1990. *Discourse and the Translator*. London, Longman.
- Hatim, Basil ja Ian Mason 1997. *The Translator as Communicator*. London, Routledge.
- Holz-Mänttari, Justa 1984. *Translatorisches Handeln. Theorie und Methode*. Helsinki, Suomalainen tiedeakatemia.
- House, Juliane 1981. *A Model for Translation Quality Assessment*. 2. painos. Tübingen: Gunter Narr Verlag.
- House, Juliane 1997. *Translation Quality Assessment. A Model Revisited*. Tübingen, Gunter Narr Verlag.
- Hyttinen, Milla 2010. *Bringing the Foreign into Play – Cultural Transfer in Video Game Localization*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.
<http://tutkielmat.uta.fi/tutkielma.php?id=20581> [20.10.2011]
- Hämäläinen, Juha 2008. Usability Aspects of MP3 Player Documentation. Documentation *Usability Heuristics Revisited – a Case Study*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.
<http://tutkielmat.uta.fi/tutkielma.php?id=18204> [27.1.2011]
- Ilves, Mirja 2005. Ääneenajattelu. Ovaska & Aula & Majaranta (toim.). 2005, 209–222.
<http://www.cs.uta.fi/usabsem/luvut/14-Ilves.pdf> [4.4.2011]
- Invalidiliitto 2010. Esteeton.fi-sivuston esteettömyystieto-osio.
<http://www.esteeton.fi/portal/fi/tieto-osio/esteettomyys/> [11.11.2010]
- ISO-9241-11, 1998. International Standards Organisation (ISO) ISO 9241-11: 1998 *Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs)*—Part 11: Guidance on usability. Geneva, Switzerland.
- Ivarsson, Jan & Mary Carroll 1998. *Code of Good Subtitling Practice*.
<http://www.transedit.se/code.htm> [21.3.2011]
- Jakobson, Roman 1978. Closing Statement: Linguistics and Poetics. Thomas A. Sebeok (toim.). *Style in Language*. Cambridge, MA, MIT Press, 350–377.

- Jimébez-Crespo, Miguel A. 2011. To adapt or not to adapt in web localization: a contrastive genre-based study of original and localised legal sections in corporate websites. *JoSTrans* 15.
http://www.jostrans.org/issue15/art_jimenez.php [17.10.2011]
- Johnson, Robert R. 1998. *User-Centered Technology: A Rhetorical Theory for Computers and Other Mundane Artifacts*. Albany, State University of New York Press.
- Johnson, Robert R. & Salvo, Michael J. & Zoetewey, Meredith W. 2007. User-Centered Technology in Participatory Culture: Two Decades “Beyond a Narrow Conception of Usability Testing”. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 50(4), 320–332.
- Jokela, Timo 2010. *Navigoi oikein käytettävyyden vesillä. Opas käytettävyysohjattuun vuorovaikutussuunnitteluun*. Rovaniemi: Väylä-Yhtiöt Oy. Saatavissa sähköisenä http://fi-fi.facebook.com/kaytettavyyskirja?sk=app_4949752878.
- Jäckel, Anne 2001. The Subtitling of la Haine: A Case Study. Yves Gambier & Henrik Gottlieb (toim.). *(Multi) Media Translation: Concepts, practices, and research*. Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins Publishing Company, 223–235.
- Kamppuri, Minna 2002. Kulttuurin huomioiminen käytettävyyssuunnittelussa. Pro gradu -tutkielma. Joensuun yliopisto.
ftp://ftp.cs.joensuu.fi/pub/Theses/2002_MSc_Kamppuri_Minna.pdf [18.10.2011]
- Karamitroglou, Fotios 1998. A Proposed Set of Subtitling Standards in Europe. *Translation Journal*.
<http://translationjournal.net/journal//04stndrd.htm> [21.3.2011]
- Karinen, Ville 2006. *Illustrated Text or Textual Illustration: Whether to Use Text or Pictures in Instructional Documents*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.
- Konttinen, Kalle & Veivo, Outi 2008. Kääntämisen arviointi työelämässä ja koulutuksessa. *MikaEL, Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen symposiumin verkkojulkaisu 2*.
http://www.sktl.fi/@Bin/41023/Konttinen_Veivo.pdf [8.10.2011]
- Korvenranta, Heli 2005. Asiantuntija-arvioinnit. Ovaska & Aula & Majaranta (toim.). 2005, 111–124.
http://www.cs.uta.fi/usabsem/luvut/8_Korvenranta.pdf [4.4.2011]
- Koskinen, Joni 2005. Käytettävyydestä. Ovaska & Aula & Majaranta (toim.). 2005, 187–208.
<http://www.cs.uta.fi/usabsem/luvut/13-Koskinen.pdf> [4.4.2011]

- Koskinen, Kaisa 2010. On EU Communication 2.0. Using Social Media to Attain Affective Citizenship. Mona Baker & Maeve Olohan & María Calzada Pérez (toim.). *Text and Context. Essays on Translation and Interpreting in Honour of Ian Mason*. Manchester, St. Jerome, 139–156.
- Kotro, Tanja 2006. Käyttäjät tuotekehityksessä: lihaa, verta ja mielikuvia. Petteri Ropo & Ilpo Koskinen & Heidi Grönman (toim.). *Innovaatioiden kotiutuminen. Kuluttajatutkimuskeskuksen vuosikirja 2006*. Helsinki, Kuluttajatutkimuskeskus, 159–168
- Kotus 2010. *Säädöskieli ja sen ymmärrettävyys*.
<http://www.kotus.fi/index.phtml?s=3948> [6.3.2011]
- Kovala, Urpo 1992. *Väliin lankeaa varjo. Angloamerikkalaisen kaunokirjallisuuden välittyminen Suomeen 1890–1939*. Jyväskylä, Jyväskylän yliopisto, Nykykulttuurin tutkimusyksikkö.
- Kunelius, Risto 2003. *Viestinnän vallassa. Johdatus joukkoviestinnän kysymyksiin*. Helsinki, WSOY.
- Kurz, Ingrid 1993/2002. Conference interpreting. Expectations of different user groups. Franz Pöchacker & Miriam Schlesinger (toim.). *The Interpreting Studies Reader*. Lontoo/New York, Routledge, 313–324.
- Kuutti, Kari 2001. Hunting for the lost user: From sources of errors to active actors – and beyond. Cultural Usability -seminaari 24.4.2001, Helsinki.
http://mlab.uiah.fi/culturalusability/papers/Kuutti_paper.html [30.11.2011]
- Kuutti, Wille 2003. *Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi*. Helsinki, Talentum.
- Kytölä, Elina 2008. *Talouskielen sanakirjan käytettävyystutkimus kääntäjäopiskelijan näkökulmasta – tarkasteltavana suomi–saksa-sanakirja*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.
<http://tutkielmat.uta.fi/tutkielma.php?id=17653> [14.4.2010]
- Kääntämisen pääosasto 2009. *Programme for quality management in translation*. Euroopan komissio.
http://ec.europa.eu/dgs/translation/publications/studies/quality_management_translation_en.pdf [20.5.2011]
- Laakkonen, Paula 2006. *Safety Information in Motorcycle Manuals*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.
- Lauscher, Susanne 2000. Translation Quality Assessment. Where Can Theory and Practice Meet? Carol Maier (toim.). *The Translator*, 6(2), Evaluation and Translation, 149–168.
- Lefevere, André 1992. *Translation, Rewriting, and the Manipulation of Literary Fame*. London/New York, Routledge.

- Lehtinen, Merja 2005. Katseenseuranta. Ovaska & Aula & Majaranta (toim.). 2005, 223–236.
<http://www.cs.uta.fi/usabsem/luvut/15-Lehtinen.pdf> [4.4.2011]
- Leppihalme, Ritva 1997. *Culture Bumps: An Empirical Approach to the Translation of Allusions*. Clevedon, Multilingual Matters Ltd.
- Leppihalme, Ritva 2000. The Two Faces of Standardization: On the Translation of Regionalisms in Literary Dialogue. *The Translator*, 6(2), 247–269.
- Liebes, Tamar & Elihu Katz 1993. *The Export of Meaning: cross-cultural readings of Dallas*. Cambridge, Polity Press.
- de Linde, Zoë & Neil Kay 1999. *The Semiotics of Subtitling*. Manchester, St. Jerome Publishing.
- Lintukorpi, Anja 2008. *Laadun hallinta hajautetussa käänösprosessissa*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.
<http://tutkielmat.uta.fi/tutkielma.php?id=17758> [12.9.2011]
- Livingstone, Sonia 2004. The Challenge of Changing Audiences. Or, What is the Audience Researcher to do in the Age of the Internet? *European Journal of Communication*, 19(1), 75–86.
- Marcus, Aaron 2002. Culture Class vs. Culture Clash. *Interactions*, 9(3), 25–28.
- Mason, Ian 2000. Audience Design in Translating. *The Translator*, 6(1), 1–22.
- Mateo, Marta 1997. Translation strategies and the reception of drama performances: a mutual influence. Mary Snell-Hornby & Zuzana Jettmarová & Klaus Kaindl (toim.). *Translation as intercultural communication: Selected papers from the EST Congress, Prague 1995*. Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins Publishing Company, 99–110.
- Moran, Siobhan 2008. *The Effect of Linguistic Variation on Subtitle Reception*. Esitelmä konferenssissa Audiovisual Translation: Multidisciplinary Approaches Conference, Montpellier, Ranska, 19.–20.6.2008.
- Mossop, Brian 2007. Reader Reaction and Workplace Habits in the English Translation of French Proper Names in Canada. *Meta*, 52(2), 202–214.
- Mäkisalo, Jukka 2006. Kuinka paljon käännöksiä luetaan? Lukupäiväkirjan esitutkimus. *Virittäjä*, 2/2006, 250–259.
- Nida, Eugene A. 1964. *Toward a Science of Translating*. Leiden, E.J. Brill.
- Nida, Eugene A. & Taber, Charles R. 1974. *The Theory and Practice of Translation*. Leiden, United Bible Societies.
- Nielsen, Jakob 1993. *Usability Engineering*. San Francisco, Morgan Kaufmann.

- Nielsen, Jakob 1994. Enhancing the explanatory power of usability heuristics. *Proceedings of Human Factors in Computing Systems (CHI 1994)*, ACM Press, 152–158. <http://portal.acm.org/citation.cfm?id=191666&CFID=7497679&CFTOKEN=66272942> [1.2.2011]
- Nielsen, Jakob 1996. International Usability Engineering. Jakob Nielsen & Elisa M. del Galdo (toim.). *International User Interfaces*. New York, John Wiley & Sons.
- Nielsen, Jakob 1997. *The Use and Misuse of Focus Groups*. <http://www.useit.com/papers/focusgroups.html> [28.1.2011]
- Nielsen, Jakob 2003. *Jakob Nielsen's Alertbox, August 25, 2003: Usability 101: Introduction to Usability*. <http://www.useit.com/alertbox/20030825.html> [31.1.2011]
- Nielsen, Jakob 2005. *Heuristic Evaluation*. <http://www.useit.com/papers/heuristic/> [3.2.2011]
- Nielsen, Jakob & Molich, Rolf 1990. Heuristic evaluation of user interfaces. *Proceedings of Human Factors in Computing Systems (CHI 1990)*, ACM Press, 249–256.
- Nielsen, Janni & Clemmensen, Torkil & Yssing, Carsten 2002. Getting access to what goes on in people's heads? – Reflections on the think-aloud technique. *Proceedings of the Nordic Conference on Human-Computer Interaction (NordCHI 2002)*, ACM, 101–110. <http://portal.acm.org/citation.cfm?id=572020&CFID=7545889&CFTOKEN=16097789> [26.1.2011].
- Nieminen, Tiina 2006. *Kääntäjä ja käytettävyys. Käytettävyystutkimus DVD-soittimen käyttöohjeesta*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. <http://tutkielmat.uta.fi/tutkielma.php?id=16100> [28.1.2011]
- Niinimäki, Eeva 2009. *Käännösprojektien laadun arviointi osana käännöstoimiston laadunhallintajärjestelmää*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. [1.3.2011]
- Nikunen, Kaarina 2008. Minne katosi sohvaperuna? Tylsyyden haaste televisiotutkimukselle digitalisoitumisen aikakaudella. Heidi Keinonen & Marko Ala-Fossi & Juha Herkman (toim.). *Radio- ja televisiotutkimuksen metodologiaa. Näkökulmia sähköisen viestinnän tutkimiseen*. Tampere, Tampere University Press, 235–252.
- Nord, Christiane 1991. *Text Analysis in Translation. Theory, Methodology, and Didactic Application of a Model for Translation-Oriented Text Analysis*. (Engl. käännös Christiane Nord & Penelope Sparrow.) Amsterdam, Rodopi.
- Nord, Christiane 2000. What Do We Know About the Target-Text Receiver? Allison Beeby & Doris Ensinger & Marisa Presas (toim.). *Investigating Translation: Selected Papers from the 4th International Congress on Translation, Barcelona, 1998*. Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins Publishing Company, 195–212.

- Ofcom. *Guidance on Standards for Subtitling*.
http://www.ofcom.org.uk/static/archive/itc/itc_publications/codes_guidance/standards_for_subtitling/index.asp.html [21.3.2011]
- Oittinen, Riitta 2004. *Kuvakirja kääntäjän kädessä*. Helsinki, Lasten keskus.
- Oudshoorn, Nelly & Pinch, Trevor 2005. *How Users Matter. The Co-construction of Users and Technology*. Massachusetts, MIT Press.
- Ovaska, Saila 2004. *Käytettävyytustutkimuksen menetelmät -seminaarin lukemisto*.
<http://www.cs.uta.fi/usabsem/lukemisto.html> [26.1.2011]
- Ovaska, Saila, Aula, Anne & Majaranta, Päivi 2005. *Käytettävyytustutkimuksen menetelmät*. Tietojenkäsittelytieteiden laitos, Tampereen yliopisto, raportti B-2005-1. Saatavissa luvuittain myös
<http://www.cs.uta.fi/usabsem/osallistujat.html> [4.4.2011]
- Parviainen, Leena 2005. Ovaska & Aula & Majaranta (toim.). 2005, 53–62.
<http://www.cs.uta.fi/usabsem/luvut/4-Parviainen.pdf> [4.4.2011]
- Perego, Elisa & Fabio del Missier 2008. *Is a Reading Situation Better than Another for Subtitled Film Viewers?* Esitelmä konferenssissa Audiovisual Translation: Multidisciplinary Approaches Conference, Montpellier, Ranska, 19.–20.6.2008.
- Perelman, Chaïm & Olbrechts-Tyteca, Lucie 1969. *The New Rhetoric: a treatise on argumentation*. (Engl. käännös John Wilkinson & Purcell Weaver.) West Bend, IN, University of Notre Dame Press.
- Pilto, Risto & Rapakko, Tuija 1995. Testing Accessibility of Utility Texts – Work in Progress. Heikki Nyssönen & Leena Kuure (toim.). *Principles of Accessibility and Design in English Text – Research in Progress*. Publications of the Department of English, University of Oulu, A. Text and Discourse Studies 12, 9–18.
- Preece, Jenny & Rogers, Yvonne & Sharp, Helen & Benyon, David & Holland, Simon & Carey, Tom 1994. *Human-Computer Interaction*. Harlow, England: Addison Wesley.
- Purho, Vesa 2000. Heuristic Inspections for Documentation – 10 Recommended Documentation Heuristics. Usability Interface, STC Usability SIG Newsletter, 6(4).
<http://www.stcsig.org/usability/newsletter/0004-docsheuristics.html> [20.9.2007]
- Puurtinen, Tiina 1995. *Linguistic Acceptability in Translated Children's Literature*. Väitöskirja. Joensuu, Joensuun yliopiston humanistisia julkaisuja 15.
- Pym, Anthony 2010. *Exploring Translation Theories*. London, Routledge.
- Reinikainen, Arttu 2008. *Role-playing Games and Usability – The Effects of Design on the Experience of Play*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.
<http://tutkielmat.uta.fi/tutkielma.php?id=18273> [27.1.2011]

- Reiss Katharina & Hans J. Vermeer 1986. *Mitä kääntäminen on.* (Lyhentäen suom. Pauli Roinila.) Helsinki, Gaudeamus.
- Reiss, Katharina 1977. Die literarische Übersetzung als Kommunikationsleistung. Karl-Heinz Bender & Klaus Berger & Mario Wandruszka (toim.). *Imago linguae. Beiträge zu Sprache, Deutung und Übersetzen.* München, Wilhelm Fink Verlag, 487–501.
- Risku, Hanna 2004. Migrating from translation to technical communication and usability. Gyde Hansen (toim.). *Claims, Changes and Challenges in Translation Studies. Selected contributions from the EST Congress, Copenhagen 2001.* Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins, 181–195.
- Robinson, Douglas 1997. *Translation and Empire: Postcolonial Theories Explained.* Manchester, St. Jerome.
- Robinson, Douglas 2003. *Performative Linguistics. Speaking and Translating as Doing Things with Words.* London, Routledge.
- Routio, Pentti 2007. *Tuotteen käytettävyys.*
<http://www2.uiah.fi/projects/metodi/068.htm> [11.11.2010]
- Rubin, Jeffrey & Chisnell, Dana 2008. *Handbook of Usability Testing. How to Plan, Design, and Conduct Effective Tests.* 2. painos. Indianapolis, Wiley Publishing.
<http://site.ebrary.com/lib/tampere/home.action> [24.1.2011]
- Saldanha, Gabriela 2008. Explication Revisited: Bringing the Reader into the Picture. *Trans-kom*, 1(1), 20–35.
- Salmi, Leena 2003. *Documents multilingues pour logiciens et utilisabilité.* Väitöskirja. Turun yliopiston julkaisuja, Annales universitatis Turkuensis, Sarja – Ser. B Osa – Tom. 269. Turku, Turun yliopisto.
- Salmi, Leena 2008. Lokalisoinnin käsitteestä. *Lukija- ja käyttäjälähtöinen viestintä.* Viestinnän tutkimuksen päivät 2007. Heli Katajamäki & Merja Koskela & Suvi Isohella (toim.). Vaasa, Vaasan yliopiston julkaisuja, selvityksiä ja raportteja 152, 55–63.
http://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-233-5.pdf [17.10.2011]
- Salomaa, Teija 2004. *Dokumentaation luettavuus ja ymmärrettävyys – useiden muutettujen summa.* Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.
- Schleiermacher, Friedrich 1813/2007. Eri kääntämismetodeista. (Suom. Maija Ollikainen.) Tapani Kilpeläinen (toim.). *Kääntökirja. Kirjoituksia kääntämisen filosofiasta.* Tampere, niin&näin, 7–36.
- Schot, Johan & de la Bruheze, Adri A. 2003. The Mediated Design of Products, Consumption, and Consumers in the Twentieth Century. Nelly Oudshoorn & Trevor Pinch (toim.). *How Users Matter. The Co-construction of Users and Technology.* Massachusetts, MIT Press, 229–246.

- Schraver Karen A. 1997. *Dynamics in Document Design. Creating Texts for Readers*. New York, John Wiley & Sons.
- Von Schwerin-High, Friederike 2004. *Shakespeare, Reception and Translation: Germany and Japan*. London/New York, Continuum.
- Seaman, Amy 2011. The Ins and Outs of Community Translation.
<http://mygengo.com/about-us/blog/community-translation/> [30.11.2011].
- SecureDoc 2003. *Käytettävät ja turvalliset käyttöohjeet kuluttajatuotteille. Ohjeistus*. Versio 1.0, painettu 2004. (Suom. Tomi Leivo.) TCEurope.
- SFS Opas 1 1998. Kulutustavaroiden käyttöohjeet. 2. painos. Helsinki, Suomen standardisoimisliitto.
- Shannon, Claude E. & Weaver, Warren 1949. *The Mathematical Theory of Communication*. Urbana, IL, University of Illinois Press.
- Shubert, Klaus 2009. Positioning translation in Technical Communication Studies. *Journal of Specialised Translation*, 11, 17–30.
- Simon, Sherry 1999. *Gender in Translation: Cultural Identity and the Politics of Transmission*. London, Routledge.
- Sinkkonen, Irmeli & Kuoppala, Hannu & Parkkinen, Jarmo & Vastamäki, Raino 2009a. *Käytettävyyden psykologia*. Helsinki: Adage. Sähköinen versio perustuu Edita Oy:n kustantaman painetun version 3. painettuun versioon, joka julkaistiin 2006.
<http://www.adage.fi/julkaisut> [26.1.2011]
- Sinkkonen, Irmeli & Nuutila, Esko & Törmä, Seppo 2009b. *Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu*. Hämeenlinna, Tietosanoma.
- Snow, Charles Percy 1993. *The Two Cultures and the Scientific Revolution*. New York, Cambridge University Press.
- Sousa, Cristina 2002. TL versus SL Implied Reader: Assessing Receptivity when Translating Children's Literature. *Meta*, XLVII(1), 16–29.
- St. Jerome Publishing. *Translation Studies Abstracts*.
<http://www.stjerome.co.uk/tsaonline/> [2.12.2011]
- Sullivan, Patricia 1989. Beyond a narrow conception of usability testing. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 32(4), 256–264.
- Sun, Xianhong & Shi, Qingxin 2007. *Language issues in cross cultural usability testing: a pilot study in China*. HCI International 2007.
<http://www.sciweavers.org/publications/language-issues-cross-cultural-usability-testing-pilot-study-china> [18.10.2011]

- Suojanen, Tytti 2000. *Technical Communication Research: Dissemination, Reception, Utilization*. Lisensiaatintyö. Tampereen yliopisto.
<http://tutkielmat.uta.fi/tutkielma.php?id=8678> [25.10.2010]
- Suojanen, Tytti 2010. Comparing Translation and Technical Communication: A Holistic Approach 2010. Tuija Kinnunen & Kaisa Koskinen (toim.). *Translators' Agency*. Tampere studies in language, translation and culture. Series B4. Tampere, Tampere University Press, 47–60.
- Susitaival, Siiri 2010. *Terminologiseen sanastoon vaikuttavat käytettävyystekijät*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.
<http://tutkielmat.uta.fi/tutkielma.php?id=20908> [25.10.2010]
- Taarluoto, Tuukka 2011. *Interaktiivisia elokuvia kääntämässä – Tekstittämiskonventiot videopelien välinäytöksissä*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.
<http://tutkielmat.uta.fi/tutkielma.php?id=21449> [17.10.2011]
- Toury, Gideon 1995. *Descriptive Translation Studies and beyond*. Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins Publishing Company.
- Tuominen, Tiina: Accidental Reading and Incidental Listening: An Empirical Study on the Viewing of Subtitled Films. [väitöskirjan työnimi, tulossa]
- Työterveyslaitos 2010. *Kognitiivinen ergonomia*.
http://www.ttl.fi/fi/ergonomia/kognitiivinen_ergonomia/sivut/default.aspx [28.2.2011]
- van Someren, Maarten W. & Barnard, Yvonne F. & Sandberg, Jacobijn A.C. 1994. *The Think Aloud Method. A practical guide to modelling cognitive processes*. London, Academic Press.
<http://staff.science.uva.nl/~maarten/Think-aloud-method.pdf> [26.1.2011]
- Vanhala, Toni 2005. Kyselylomakkeet käytettävyytutkimuksessa. Ovaska & Aula & Majaranta (toim.). 2005, 17–36.
<http://www.cs.uta.fi/usabsem/luvut/2-Vanhala.pdf> [4.4.2011]
- Vehmas-Lehto, Inkeri 1989. *Quasi-Correctness. A critical study of Finnish translations of Russian journalistic texts*. Helsinki, Neuvostoliittoinstituutti.
- Vehmas-Lehto, Inkeri 1999. *Kopiointia vai kommunikointia? Johdatus käännteoriaan*. 2. korj. painos. Helsinki, Finn Lectura.
- Venuti, Lawrence 1998. *The Scandals of Translation. Towards and Ethic of Difference*. London/New York, Routledge.
- Vermeer, Hans J. 1989. Skopos and commission in translational action. Andrew Chesterman (toim.). *Readings in Translation Theory*. Helsinki, Finn Lectura, 173–187.

- Vihonen, Inkaliisa & Leena Salmi 2007. Arjen käännöstekstien jäljillä. Käännökset ympärillämme -hankkeen jatkoa. *MikaEL, Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen symposiumin verkkojulkaisu 1*.
<http://www.sktl.fi/@Bin/41152/Vihonen+Salmi.pdf> [21.10.2010]
- Viinamäki, Henna 2004. *Translating a Technical Manual with a Special Focus on Usability*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.
- Vuorela, Suvi 2005. Haastattelumenetelmät. Ovaska & Aula & Majaranta (toim.). 2005, 37–52.
<http://www.cs.uta.fi/usabsem/luvut/3-Vuorela.pdf> [4.4.2011]
- Vuorinen, Kimmo 2005. Etnografia. Ovaska & Aula & Majaranta (toim.). 2005, 63–78.
<http://www.cs.uta.fi/usabsem/luvut/5-Vuorinen.pdf> [4.4.2011]
- Vuorikoski, Anna-Riitta 1995. *Audience Response to Simultaneous Interpreting*. Lisen-siaatintyö. Tampereen yliopisto.
- Väliaho, Marjo 2010. *Lokalisoidut lehdistötiedotteet osana Euroopan unionin viestintäpolitiikkaa*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.
<http://tutkielmat.uta.fi/tutkielma.php?id=20699> [6.10.2011]
- Weiss, Edmond H. 1985. *How to Write a Usable User Manual*. Philadelphia, USA: ISI Press. Lawrence Venuti 1998. *Scandals of Translation: Towards an Ethics of Difference*. London, Routledge.
- Widler, Brigitte 2004. A Survey Among Audiences of Subtitled Films in Viennese Cinemas. *Meta*, XLIX(1), 98–101.
- Williams, Malcolm 2009. Translation Quality Assessment. *Mutatis Mutandis* 2(1), 3–23.
- Älli, Sami & Kara, Henna 2009. *Saavutettavuus verkkopalveluissa*. Itseopiskelumateriaali. Suomen punainen risti.
<http://papunet.net/yksikko/ohjeita/saavutettavuus-verkkopalveluissa.html> [4.4.2011]
- Överlund, Maria 2008. *Meeting the Users – A Study of Different User Groups and Their Approach to Usability Problems*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.
<http://tutkielmat.uta.fi/tutkielma.php?id=18728> [27.1.2011]

Abstract

User-Centered Translation

User-centered translation (UCT) is a neologism coined to bring the user to the fore in translation processes. Analogous to the concept of *user-centered design (UCD)* established in Usability Engineering, it means that we gather as much information about our future users as we can through various methods, and the translation is then designed based on this information. User-centered translation is an iterative process, and as more data on the usability of the translation is gathered, the text design is constantly reshaped accordingly. In other words, instead of a single end-of-process quality assessment, there are constant feedback loops in the process.

User-centered translation is not a radically new departure from previous approaches. It is, instead, an updated and pragmatic version of functionalist translation theories. Utilizing various practical tools and methods described in this book, translators can improve their skills at taking the needs of the target audience into consideration, and teachers and researchers in translation studies can adopt fresh approaches to studying issues related to users and usability within translation. In addition, learning about usability helps translators get on the same wavelength with those who design and write about technology.

Usability is the key notion of user-centered translation. By looking at issues such as learnability, efficiency, memorability, errors and user satisfaction, usability assesses how easily users are able to use a product and its functions in order to reach their goals (see Nielsen 2003; 1993: 26). The user experience is at the forefront: in addition to the characteristics of the product, the context of use is affected by intuitive and affective factors. User experience and usability can be tested with different methods at different stages of product development.

Usability engineering has only gradually started to inspire scholars in translation studies, (e.g. Byrne 2010), whereas in the neighboring field of technical communication it has traditionally been an important topic. In this book, we draw support from technical communication in examining the interfaces be-

tween usability and translation studies and in considering the role of usability in the context of different types of translation. Especially in light of the currently popular sociology of translation, usability seems to offer a fresh viewpoint on translator competence as well as the limitations and possibilities of the translator's role. Can and should the translator promote usability and how? Traditionally, usability has not been a part of the translator's toolbox nor a common part of the translation curriculum. However, usability can be an asset to professional translators in their everyday work, especially bearing in mind the growing importance and volume of web translation, localisation and technical translation, where issues of usability are most evident. It is indeed fairly easy to see the benefits of usability in the context of instructive technical texts, but it can also be fruitful to consider usability in relation to other types of translation such as audiovisual translation, or even literary translation.

The book is divided into two parts. The first part concentrates on the concepts of usability, the user, and user-centered translation, and it contains selected translation studies classics that we have read from a usability perspective, identifying Eugene A. Nida in particular as an early proponent of user-centered translation. The second part introduces several methods through which usability can be improved at different stages of the user-centered translation process. The methods are divided into three sections. First, before the translation work begins, we can take advantage of mental models (personas, implied readers, audience design) to help us identify our users. Second, during the user-centered translation process, it is valuable to get information about the real users and their preferences. Within usability engineering, a common method to obtain information about real users is usability testing, which usually includes several methods, such as thinking aloud and eye tracking. In addition to these methods, usability tools such as interviews, questionnaires, focus groups and ethnographic observation are also familiar in translation studies. Third, heuristic evaluation, where an often separately designed checklist is used, is a method worth investigating.

The book is intended as a textbook for students and teachers who want to learn more about usability in the field of translation and who wish to update and enhance their skills in user-centered translation. With that purpose in mind, the book includes assignments at the end of each chapter. For professional translators, the book offers new tools to develop their work.

Avainsanoja

Adaptaatio

 Kulttuurinen adaptaatio

 Pragmaattinen adaptaatio

Addressee

Adekvaattisuus

Affektiivisuus

Alkuteksti

Alluusio

Argumentaatorakenne

Asiantuntija-arviointi ks. heuristiikka

Audience design

Audiovisuaalinen kääntäminen ks. av-kääntäminen

Aukkotesti

Autoetnografia

Av-kääntäminen

Cloze ks. aukkotesti

Crowdsourcing ks. talkoistaminen

Dekoodaus

Dokumentaatio

Dubbaus

 Dubbese

Eksplisiittistytminen

Eksplisiittistäminen

Ekstratekstuaaliset tekijät

Ekvivalenssi

 Dynaaminen ekvivalenssi

 Muodollinen ekvivalenssi

Empiiriset menetelmät

Ennakoitavuus

Ennakoiva palaute

Ergonomia

 Kognitiivinen ergonomia

Erytisryhmät

Esteettisyys

Esteettömyys

Etnografia

Euroopan komissio

EU, Euroopan unioni

Fanikäntäminen

Fokusryhmä

Formatiivinen arviointi

Freelancekääntäjä

Funktionaaliset käännösteoriat

Funktionaalisuus

Genre ks. tekstilaji

Haastattelu

Hajautettu käännösprosessi

Havainnointi

Helppokäyttöisyys

Heuristiikka

Heuristiikkalista

Heuristinen arvio

Nielsenin heuristiikkalista

Huumori

Hyväksyttävyys

Hyväksyttävyyden osatekijät

Käytännöllinen hyväksyttävyys

Sosiaalinen hyväksyttävyys

Hyödyllisyys

Häly

Iconic linkage

Implisiittistäminen

Informantti

Inhimillinen tekijä

Institutionaalinen kääntäminen

Instruktiivinen teksti

Intentio

Intratekstuaaliset tekijät

Intuitiivisuus

Intuitio

Iteratiivisuus

 Iteratiivinen tuotekehitys

 Iteratiivinen prosessi

 Iteroiminen

Karlsruhe Comprehensibility Model

Katseenseuranta

Katsoja

 Katsojakeskeisyys

Kaunokirjallinen kääntäminen

Kielentarkastus ks. revisointi

Kieliteollisuus

Kirjallisuudentutkimus

Kirjoitustulkkkaus

Koehenkilö

Kohdekieli

Kohdekulttuuri

Kohdelukija

Kohderyhmä

 Kohderyhmäanalyysi

 Kohderyhmän vastaanottokey

Kohdeteksti

Kohdeyleisö

 Aiottu kohdeyleisö

 Kohdeyleisöanalyysi

Koherenssi

Kompetenssi

Konekääntäminen

Konventio

Korpus

Kotouttava käännösstrategia ks. käännösstrategia

Kritiikki

Kulttuuri

 Kulttuurienvälinen viestintä

 Kulttuuriero

 Kulttuurisidonnaisuus

 Kulttuuritöyssy

Kvalifointi

Kysely

Käytettävyys

 Globaali käytettävyys

 Kansainvälinen käytettävyys

 Kulttuurisidonnainen käytettävyys

 Käytettävyysanalyysi

 Käytettävyysheuristiikka ks. heuristiikka

 Käytettävyyskriteeri

 Käytettävyyslaboratorio

 Käytettävyysongelma

 Käytettävyystestaus

Käytettävyystutkimus

Arviointimenetelmät
Tarkistusmenetelmät
Testausmenetelmät

Käyttäjä

Aktiivinen käyttäjä
Interaktiivinen käyttäjä
Käyttäjien profilointi
Passiivinen käyttäjä
Käyttäjäkokemus
Käyttäjälähtöisyys
Käyttäjärühmät
Käyttäjävastavuus
Loppukäyttäjä
Prototyypinen käyttäjä
Sisäänkirjoitettu käyttäjä
Testikäyttäjä

Käyttäjakeskeinen kääntäminen

Käyttäjakeskeinen käänösanalyysi
Käyttäjakeskeinen käänösprosessi
Käyttäjakeskeisyys

Käyttäjakeskeinen suunnittelu

Käyttökelpoisuus

Käyttö

Käyttökokemus
Käyttökonteksti
Käyttötilanne

Käyttöliittymä

Käyttöohje

Käyttöohjeiden kääntäminen

Käyttöt teksti

Käännösmuisti

Käännösprosessi

Käännösstrategia

 Kotouttava käännösstrategia

 Vieraannuttava käännösstrategia

Käännösteollisuus

Kääntämisen universaalit

Laadunarviointi

 Kvantitatiivinen laadunarviointi

Laadunhallinta ks. laadunarviointi

Laadunvalvonta ks. laadunarviointi

Laadunvarmistus ks. laadunarviointi

LISA

Lojaalius

Lokalisointi

Loppupään ongelma

Luettavuus

Lukija

 Aiottu lukija

 Fiktiivinen lukija

 Ideaalilukija

 Ihannelukija

 Implisiittinen lukija

 Lukijoiden taksonomia

 Sisäislukija

Luotettavuus

Lähdeteksti ks. alkuteksti

Lähtökulttuuri

Lähtöteksti ks. alkuteksti

Mediatutkimus

Mentaalimalli

Mentaaliset mallit

Miellyttävyys

Moderaattori

Motivoivuus

Muistettavuus

Multimedia

Nautittavuus

Nielsenin heuristiikkalista ks. heuristiikka

Nordin tekstianalyysimalli ks. tekstianalyysi

Normit

Ohjelmatekstitys

Ohjelmistoteollisuus

Oikoluku

Opittavuus

Osallistuva havainnointi

Palaute

Paritestausta

Persoonat

Protokolla-analyysi

Pupillometria

Raamatunkääntäminen

Redundanssi

Referee

Relevanssiteoria

Revisointi

Ruututeksti

Saavutettavuus

Selkokieli

Silmukointi ks. iteratiivisuus

Silmänliiketutkimus ks. katseenseuranta, pupillometria

Skopos

Skoposteoria

Sosiaalinen media

Spesifikaatio

Standardi

Sujuvuus

Säädöskieli

Talkoistaminen

Tarkistuslista

Tarkkailija ks. moderaattori

Tehokkuus

Tekniikan kääntäminen

Tekninen viestintä

Tekstianalyysi

 Nordin tekstianalyysimalli

Tekstilaji

Tekstittäminen ks. myös ruututeksti

Tekstityyppi

Terminologia

Testaaminen ks. käytettävyydestaus

Tiheä käänös

Toimeksiantaja

Toimeksianto ks. spesifikaatio

Transfer

Tulkkaus

Tunteet ks. affektiivisuus

Tuote

 Aktiivinen tuote

 Passiivinen tuote

Turvallisuus

Typografia

Tyyliopas

Tyytyväisyys

Universaalit ks. kääntämisen universaalit

Vaikutus

Vastaanottaja

Aiottu vastaanottaja

Ensisijainen vastaanottaja

Tekstinsisäinen vastaanottaja

Tarkoitettu vastaanottaja

Vastaanotto

Julkinen vastaanotto

Oletettu vastaanottokyky

Vastaanoton kulttuurisidonnaisuus

Vastaanottotutkimus

Vastaavuus ks. ekvivalenssi

Vastine

Vieraannuttava käännösstrategia ks. käännösstrategia

Viestintä

Viestintämalli

Viestintäpainotteiset käännösteoriat

Viestintätehtävä

Viestintätilanne

Viranomaistekstit

Virhe

Kriittinen virhe

Piilovirhe

Virheettömyys

Vuorovaikutus

Ihmisen ja koneen vuorovaikutus
Kulttuurienvälinen vuorovaikutus
Vuorovaikutteinen eli interaktiivinen tuote
Vuorovaikutteinen viestintämalli
Vuorovaikutusmedia

Yleisö

Yleisötutkimus

Ymmärrettävyys

Ytimekkyys

Ääneenajattelu

Ääneenlukeminen

TAMPEREEN YLIOPISTO

Kieli-, käännös- ja kirjallisuustieteiden yksikkö

School of Language, Translation and Literature Studies

