Ohjeita eri kirjoitustilanteisiin

Kirjeen kirjoittaminen

Kirjeiden kirjoittamista hyvin monet pitävät vaikeana. Henkilökohtaisten kirjeiden kirjoittaminen voikin olla varsin ongelmallista. Mutta aiheenamme on lähinnä asiakirjoittaminen, jossa ei niinkään ole kyse sukulaisten, ystävien ja tuttavien välisestä yhteydenpidosta ja ihmissuhteiden hoitamisesta kuin asiaviestien välittämisestä. Kun tehtävänä on kirjoittaa kirje, jolla pyritään hoitamaan jokin asia, seuraavista neuvoista voi olla apua.

Kirjoita itse kirjeeseen, kenelle se on osoitettu. Jos lähetät kirjeen jollekin laitokselle tai yritykselle, kirjoita sekä kuoreen että itse kirjeeseen ensimmäiseksi laitoksen tai yrityksen nimi ja vasta seuraavaksi asiaa hoitavan ihmisen nimi, jos sen tiedät. Näin huolehdit parhaasi mukaan siitä, että asia voidaan siirtää toisen ihmisen hoidettavaksi, jos asianomainen on lomalla, eronnut tms. Jos taas lähetät yksityiskirjeen työosoitteeseen tai jos kirje muutoin on osoitettu nimenomaiselle henkilölle, kirjoitat tietysti hänen nimensä ensimmäiseksi.

Jotkut ovat sitä mieltä, että kirjeen alussa tulee olla myös kohtelias puhuttelu. Jotkut taas ajattelevat, että on hyvä aloittaa pirteällä, persoonallisella tavalla kuten "Heippa". Jotkut myös miettivät päänsä puhki yrittäessään sepittää mahdollisimman sopivaa puhuttelua. Jos kyseessä on esimerkiksi työpaikkahakemus, asia voikin olla pienen miettimisen arvoinen. Minun mielestäni parasta kohteliaisuutta on selkeä asiallisuus, jossa on otettu huomioon lukija. Työhönottaja, joka lukee ehkä satoja hakemuksia, arvostanee enemmän lyhyyttä kuin monisanaista kunnioittavuutta tai tekopirteää moikkaamista.

Usein myös ajatellaan, että kirjeen alussa pitää esitellä itsensä, jos kirjeen saaja ei ennestään tunne kirjoittajaa. Joskus niin on hyvä tehdä, mutta kirjehän allekirjoitetaan, ja allekirjoituksen yhteyteen voi liittää asiayhteyden kannalta tarpeellisen maininnan asemastaan.

Ilmaise selvästi ja heti alussa, mitä haluat. On hyvin rasittavaa käsitellä kirjettä tai kirjelmää, josta ei suoraan ilmene, mitä kirjoittaja haluaa. Jos vain haluat saattaa vastaanottajan tietoon jotakin, sano se. Älä pelkää käyttää yksikön ensimmäistä persoonaa, jos esiinnyt omissa nimissäsi, sillä sinähän olet kirjoittamassa ja sinulla on asiaa. Älä pelkää vaatia tai kieltää, jos sinulla on laillinen peruste vaatimukseesi tai kieltoosi.

Kun kehotin kirjoittamaan, mitä haluat, tarkoitin lähinnä sitä, mitä haluat vastaanottajan tekevän. Ei tietenkään ole järkevää kuvata kaikkea mahdollista ja mahdotonta, mitä haluat. Kirjeen kirjoittamisen syyhän on se, että oletat vastaanottajan ehkä tekevän jotain sellaista, mitä haluat. Ei siis ole mielekästä esimerkiksi valittaa sellaisista asioista, joiden korjaaminen ei ole ollenkaan vastaanottajan vallassa.

Joskus kannattaa kuitenkin varsinaisen pyynnön ohessa tuoda esiin, miksi sen esittää. Voihan olla, että vastaanottaja keksii paremman tavan vastata siihen, mitä oikeastaan haluat. Erityisesti tämä koskee teknisiä asioita, joissa ei pidä liiaksi ajatella vastaanottajan puolesta. Älä kysy, mikä mahtaa olla nopein lentoyhteys paikasta A paikkaan B, jos sinua itse asiassa kiinnostaa ylipäänsä nopein yhteys. Joissakin tapauksissahan esimerkiksi juna voi olla nopeampi kuin lentokone, kun tarkastellaan koko matka-aikaa. Jos tiedustelet, onko firmalla XYZ-merkkisiä hilavitkuttimia varastossaan ja vastaus tähän nimenomaiseen kysymykseen on kielteinen, niin fiksu vastaaja kyllä saattaa kertoa, että niitä on tulossa seuraavana päivänä tai että heillä on täysin vastaavia muunmerkkisiä tuotteita. Älä kumminkaan luota vastaajan fiksuuteen, vaan esitä asiasi alun perin oikein. Jos ongelmasi on itse asiassa se, että eetteripyörregeneraattorisi on rikki ja tarvitset siihen varaosaksi hilavitkuttimen mahdollisimman nopeasti, niin tämähän on se varsinainen asiasi, joka sinun pitää kertoa. Saattaapa käydä niinkin, että myyjä kertoo, että varaosa maksaa enemmän kuin uusi generaattori.

Hyviä suoraan asiaan meneviä aloituksia ovat esimerkiksi seuraavanlaiset:

\* Haen virastossanne avoinna olevaa sihteerin paikkaa. - -

\* Olen yrityksenne pitkäaikainen asiakas, ja yleensä olen ollut hyvin tyytyväinen tuotteisiinne ja palveluunne. Haluan kuitenkin kiinnittää huomiotanne seuraavaan epäkohtaan: - -

\* Olen erittäin tyytymätön siihen, miten minua on viime aikoina kohdeltu liikkeessänne. Seuraavassa kuvaan tapahtumia tarkemmin. Ellen saa näihin asioihin riittävää selitystä, tulen paitsi siirtymään kilpailijanne asiakkaaksi myös ottamaan yhteyttä kuluttujansuojaviranomaisiin.

\* Tilaan täten yhden kappaleen seuraavaa tuotettanne: - -

\* Täten eroan Parasta kaikelle kansalle ry:n jäsenyydestä.

\* Lähetän ohessa tiedoksenne Oy Firma Ab:n toimintakertomuksen vuodelta 1984.

\* Pyydän neuvoanne seuraavaan ongelmaan: - -

Täten vaadin henkilörekisterilain nojalla, että minua koskevat tiedot poistetaan yrityksenne asiakasrekisteristä.

Jotkin edellä kuvatun kaltaiset aloitukset saattavat yksinään riittää koko kirjeeksi. Jos asia on ilmaistavissa yhdellä virkkeellä, tee niin.

Selitä vain tarpeellinen. Jos omaksut tavan mennä kaartelematta itse asiaan, huomaat, että useinkaan selityksiä ei tarvita. Tietysti sille, mitä halutaan, on syytä yleensä esittää perustelut. Niiden luonne riippuu tilanteesta. Jos haluat jotakin, johon sinulla on laillinen oikeus, riittää viitata sopivalla tavalla tähän oikeuteen, tarvittaessa perustellen, miksi sinulla se oikeus on. Sen sijaan sinun ei tarvitse perustella, miksi käytät sitä oikeutta; on omassa harkinnassasi, kerrotko sen. Mutta jos pyydät jotain, johon vastaanottajalla on valta suostua tai olla suostumatta, on tietysti syytä tuoda esiin järkiperusteita - tai joskus tunneperusteitakin - joiden takia vastaanottajan kannattaisi suostua.

Loppusanoja ei yleensä tarvita. Mutta jos sinulla on todella mielessäsi jotain erityistä, joka ei enää suoraan liity varsinaiseen asiaasi, voit harkinnan mukaan lisätä jonkin loppuhuomautuksen, hyvän kesän toivotuksen tai jonkin yleisen kiitoksen.

Allekirjoita kirje ja liitä siihen tarpeelliset osoite- ja muut yhteystietosi.

Edellä on käsitelty lähinnä sellaista kirjettä, jonka kirjoitat yksityishenkilönä. Jos kirjoitat jonkin laitoksen tai yrityksen nimissä, tuo se selvästi esille. Silloin on yleensä syytä välttää omaan persoonaasi viittaamista eli et kirjoita esimerkiksi "tilaan" vaan "Oy Pulju Ab tilaa". Muutoin perussäännöt ovat samat. Kirjeen ulkoasua ja rakennetta varten on yleensä tällöin olemassa valmiit sisäiset ohjeet, lomakkeet tai mallit, ja jos ei ole, ota mallia aiemmista kirjeistä.

Tiedotteen tekeminen

Tiedotteita kirjoitetaan monista syistä. Usein tiedotteilla vain halutaan myönteistä julkisuutta jollekin asialle, yritykselle tai laitokselle. Silloin tietysti kerrotaan myönteisistä asioista kuten uusista saavutuksista, tuotteista ja palveluista. Sellainen tiedottaminen on lähellä mainontaa eikä siksi kuulu kovin kiinteästi sellaiseen kirjoittamiseen, jota käsittelen. Tämä muuten ei johdu mainonnan väheksymisestä tai paheksumisesta vaan siitä, että en osaa antaa ohjeita mainonnasta.

Julkisuutta tavoittelevasta tiedottamisesta annan kuitenkin sen neuvon, että siinä tulee asioita tarkastella ulkoapäin eikä sisältäpäin. Tämä merkitsee esimerkiksi sitä, että ei lyödä rumpua uuden supertietokoneen hankinnasta vaan sen tarjoamista uusista mahdollisuuksista. Koneen hankintahan kuuluu panosten ja hyötyjen arvioinnissa panosten, siis kulujen puolelle. Hyvä tiedote ei siis ala esimerkiksi sillä, monenko kymmenen miljoonan markan hintainen ja minkä merkkinen kone on hankittu vaan esimerkiksi näin:

Suomalaistutkijoiden mahdollisuudet tieteelliseen laskentaan kohenevat merkittävästi ja sääennustusten tarkkuus paranee uuden supertietokoneen avulla.

Periaatteellisesti siis tällainen aloitus on hyvä, joskin kielellisesti sitä voisi parantaa muun muassa korvaamalla käsitteellisiä substantiiveja verbeillä seuraavaan tapaan:

Suomalaiset tutkijat voivat entistä tehokkaammin tehdä tutkimuksessa tarvittavaa laskentaa uudella supertietokoneella. Sen avulla voidaan myös ennustaa säätä entistä tarkemmin.

Seuraavassa tarkastelen sellaisia tiedotteita, joiden tehtävä ei ole ainakaan pääasiassa julkisuuden tavoittelu vaan asioiden käytännöllinen tiedottaminen. Esimerkiksi muutokset jonkin yrityksen tai laitoksen palvelujen valikoimissa ja järjestelyissä ovat asioita, jotka on kerrottava asiakkaille. Hyvä tiedottaminen on toki omalla tavallaan hyvää mainosta. Vielä suuremmassa määrin pätee, että huono tiedottaminen on huonoa mainosta. Jos putiikin aukioloaikoja supistetaan ilman, että siitä tiedotetaan asiakkaille, heistä voi tulla entisiä asiakkaita. Itse aukioloaikojen supistaminenkin voi vähentää asiakkaita, mutta tiedotuksen puute on suoranainen loukkaus asiakkaita kohtaan.

Ryhdyttäessä kuvatunlaiseen käytännölliseen tiedottamiseen on ensiksi kysyttävä, mitä tiedotetaan ja keille. Vasta seuraavaksi tulee kysymys, miten tiedotetaan, siis esimerkiksi se, mitä välineitä käytetään ja miten tiedote muotoillaan. Sitten kun tiedetään, mitä varsinaisesti kerrotaan ja keiden on syytä se tietää, pyritään tietenkin löytämään keinot ja muodot, joilla tieto mahdollisimman hyvin saavuttaa kohderyhmänsä - ja vain sen. Jos esimerkiksi on havaittu, että jossain tuotteessa on vika, joka on saatava käyttäjien tietoon, niin oikein kohdennettu tiedotus on sellainen, joka tavoittaa tuotteen käyttäjät. Käytännössä ei useinkaan ole mahdollista kohdentaa tiedotusta tarkasti vaan joudutaan turvautumaan esimerkiksi sanomalehti-ilmoituksiin. Silloin tietenkin on tärkeää muotoilla tiedotuksen otsikko tyyliin "Tärkeä tiedotus XYZ:n käyttäjille", jotta käyttäjät osaisivat lukea tiedotuksen ja muut jättää sen lukematta.

Tiedotuksen lukija ei suinkaan aina osaa ilman muuta erottaa hänelle tärkeitä käytännöllisiä tiedotteita julkisuutta tavoittelevista tiedotteista. Siksi sinun täytyy muotoilla tiedotteesi otsikko ja alku niin, että tiedotteen luonne ja merkitys tulee selväksi. Esimerkiksi seuraavassa tiedotteessa otsikko on huono, vaikka tiedote muutoin on omassa käyttö- ja asiayhteydessään selkeä:

Reitittimen asennus 12.9.

Tietoliikenne ulkomaailmaan ja eräisiin verkon osiin (Maarintalo, päärakennus, koneosasto kokonaan) katkeaa maanantaina, 12.9. klo 20 n. puoleksi tunniksi. Syynä on oman reitittimen vaihtaminen lainalaitteen tilalle.

Pelkän otsikon perusteella lukija voi luulla, että kyseessä on julkisuutta tavoitteleva tiedottaminen, jolla ei ole välitöntä merkitystä lukijalle. Ja useimmitenhan ihmiset lukevat vain otsikot. Otsikon yksi perustehtävähän on antaa lukijalle tieto, jonka perusteella hän voi ratkaista, kannattaako hänen lukea itse juttu. Useimmille lukijoille on sinänsä ihan yks hailee, asentaako jokin atk-keskus jonkin reitittimen ja milloin se sen tekee. Sen sijaan se, mikä atk-keskuksen työn kannalta on varsinaisen asian yksi sivuvaikutus, tietoliikenteen katkeaminen, on käyttäjien kannalta se varsinainen tärkeä asia. Sopiva otsikko olisi siis ollut esimerkiksi "Tietoliikennekatko 12.9. noin klo 20.00 - 20.30".

Edellä olevassa esimerkissä on kyse sellaisen asian kertomisesta, jolla voi olla kielteinen vaikutus ihmisten elämään: se voi rajoittaa ja haitata heidän elämäänsä. Tiedottaminen ei tietenkään voi poistaa kielteisiä vaikutuksia, mutta se voi usein suurestikin vähentää niitä tai niiden merkitystä. Kun ihmiset tietävät ennalta katkoista, he voivat suunnitella oman elämänsä niin, että katkoista on mahdollisimman vähän haittaa. Toissijaisesti, mutta vain toissijaisesti, tiedottaminen voi pienentää haittoja tekemällä ne ymmärrettävämmäksi ja siis siedettävämmiksi.

Kielteisistä asioista tiedotettaessakin on ensimmäisenä kerrottava itse asia, ei sen syitä ja perusteluja. Tästä voi joskus hyvin harvoin poiketa, jos kielteiset vaikutukset ovat erittäin suuria ja herättävät oletettavasti pahaa ärtymystä. Silloin tilannetta voi yrittää pehmentää johdattelemalla lukijaa ikäviin uutisiin, mieluiten tietysti perustellen vaikkapa palvelujen tilapäistä heikentymistä sillä, että ne johtuvat muutoksista, jotka myöhemmin parantavat palvelua. Mutta pehmeä johdattelu ei saa olla kovinkaan pitkä, koska muutoin se antaa selittelevän vaikutelman. Lisäksi pitkä johdattelu voi aiheuttaa sen, että lukija pitää koko juttua yleisenä höpinänä, joka ei koske häntä, ja silloinhan varsinainen asiaviesti jää kokonaan lukematta.

Kääntäminen

Kääntämisestä on monia oppeja ja käsityksiä, eivätkä kaikki kääntämisen asiantuntijat tai sellaisina itseään pitävät suinkaan ole samaa mieltä seuraavista ajatuksista. Korostan, että käsittelen tässäkin nimenomaan asiatekstiä, en kaunokirjallisuutta.

Asiatekstin kääntämisen tarkoitus on ilmaista alkutekstissä olevat asiat mahdollisimman tarkoin ja sujuvasti sillä kielellä, jolle käännetään. Kääntämisessäkin on lukijakuntakin otettava huomioon. Yksinkertainen esimerkki tästä on sanojen valinta: on käytettävä sellaisia sanoja, joita lukijat ymmärtävät, vaikka se edellyttäisi pitempiä ilmaisuja kuin alkutekstissä ja alkutekstistä poikkeavia virkerakenteita.

Sanatarkka kääntäminen ei yleisesti ottaen ole mahdollista: jos sitä yritetään, tulos ei ole mitään kieltä. Useimmille kääntämistä vakavasti harjoittaneille tämä on itsestäänselvyys, mutta suuren yleisön keskuudessa elää sitkeänä toisenlainen käsitys. Todettakoon tässä vain se, että sana sanalta kääntämisen tekee mahdottomaksi jo kielten erilainen rakenne, esimerkiksi se, että suomessa ilmaistaan sijapäätteillä monia sellaisia asioita, jotka englannissa ilmaistaan erillisillä sanoilla, prepositioilla.

Toisaalta käännöksen tulisi yleensä tuoda tarkoin esille alkutekstin asiasisältö yksityiskohtineen ja vivahteineen. Tässä mielessä kääntämisen pitää olla "sanatarkkaa"; kääntäjä ei saa toimia ikään kuin alkutekstissä olisi toinen sana kuin siinä on, vaikka hänestä tuntuisi, että siinä pitäisi olla. Käännetty teksti kulkee alkuperäisen kirjoittajan nimissä, eikä kääntäjä saa väittää hänen esittäneen muuta kuin alkuteksti esittää. Kääntäjän ei myöskään pitäisi jättää asioita pois sen takia, että ne hänestä tuntuvat tarpeettomilta sanoa.

Viestintä epäonnistuu aina, ja tämä koskee aivan erityisesti viestintää, joka tapahtuu käännöksen kautta. Tätä ei enää pidä pahentaa muuttamalla tekstin sisältöä esim. ns. tyylillisistä syistä tai siksi, että kääntäjä kyllä tietää asiat paremmin kuin alkutekstin kirjoittaja.

Varsinaisen kääntämisen ohella on kuitenkin sellaisia kirjoitustehtäviä, joissa pitää jonkin tekstin pohjalta, sitä vapaasti muunnellen, tuottaa samasta aiheesta esitys toisella kielellä. Tällainen tehtävä voi olla yksinkertaisesti referaatin laatiminen. Kyse voi myös olla esimerkiksi laitteen suomenkielisen käyttöohjeen tekemisestä käyttäen hyväksi muunkielisiä ohjeita. Silloin voi olla tarpeellista, jopa välttämätöntä, muuttaa itse esityksen sisältöä esimerkiksi korvaamalla muiden maiden tilanteen mukaiset ohjeet Suomen oloihin sopivilla, lisäämällä Suomen lainsäädännön vaatimia ohjeita tai poistamalla varoituksia, jotka ovat Suomessa tarpeettomia. Tällöin kyseessä ei siis ole varsinainen käännös, ja suosittelenkin, että tulosta ei kutsuttaisi käännökseksi vaan esim. suomenkieliseksi, Suomen oloihin sovelletuksi ohjeeksi, joka muodostaa osan tuotteen lokalisointia. Tilanteesta riippuu, millaisia vapauksia voi ottaa sellaisia tehdessään. Kirjoittamisen palvelutarkoituksen kannalta parasta olisi, jos kirjoittaja silloin voi täysin vapaasti itse laatia ohjeen. Siinä tapauksessa kannattaa lukea ensin alkuteksti huolella (miettimättä kääntämistä vielä ollenkaan), miettiä tai kysellä vaikeat kohdat selviksi ja sitten ruveta suunnittelemaan esityksen rakennetta ja esitystapaa samalla tapaa kuin ryhtyisi tekemään täysin itsenäistä esitystä. Jossakin vaiheessa on tietysti tarkistettava, että kaikki alkutekstissä kerrotut tarpeelliset asiat ovat todella mukana omassa versiossa.

Jos alkutekstistä on olemassa käännöksiä muille kielille tai vanhoja käännöksiä sille kielelle, johon käännetään, on erittäin suositeltavaa käyttää niitä hyväkseen. Tällöin käännöksen ensimmäinen versio tehdään mieluiten alkutekstin pohjalta, ja se sitten tarkistetaan vertaamalla sitä muihin käännöksiin. Usein kääntäjä silloin huomaa tulkinneensa asioita toisella tavalla kuin muut kääntäjät, ja asia voi vaatia tarkempaa selvittelyä.

Seuraavassa on eräitä käytännön ohjeita kääntäjille:

\* Älä ota tehdäksesi käännöstyötä, johon ei ole käytettävissä riittävästi aikaa. Ajantarpeen arviointiin kouliintuu kokemuksen myötä, mutta kannattaa varautua odottamattomiin ongelmiin ja tarpeeseen selvitellä asioita. Aikataulun pitäisi olla sellainen, että työn voi olettaa olevan hyvin tehtävissä varatussa ajassa. Silloin on edes jonkin verran vara-aikaa siltä varalta, että törmätään visaisiin pulmiin.

\* Älä ota kääntääksesi tekstiä, jonka aihepiiriä ei tunne riittävästi. Riittävyyden arviointi on toki usein vaikeaa. Asiantuntijoilta voi kysyä erikoistermien kääntämisestä. Mutta jos aihe on sinulle täyttä hepreaa, tulos ei voi olla hyvä. Ottaisitko esim. käännettäväksesi Suomen sodanjälkeistä historiaa käsittelevän kirjoituksen, jos sinun pitäisi kysyä muilta, mitä lyhenteet SKDL, YYA ja ETA tarkoittavat? Luultavasti et - mutta silti ihmiset ottavat kääntääkseen tekstejä, jotka vilisevät heille uppo-outoja lyhenteitä ja termejä.

\* Kysy asiantuntijoilta neuvoja. Sen lisäksi, että voit tarvita apuja käännöstyön yksityiskohdissa, voi olla hyvin tarpeellista tarkistuttaa käännös sen alan asiantuntijoilla, jota teksti käsittelee. Tämä voi merkitä sitä, että heille on maksettava. Ota se huomioon, jos itse teet käännöstyötä maksua vastaan: työn tilaajan on syytä tarvittaessa maksaa asiantuntijoille joko suoraan tai sitten epäsuorasti niin, että sinulla on varaa palkkiostasi maksaa palkkioita avustajille.

\* Kun kysyt neuvoja yksityiskohtien osalta, kerro riittävästi asiayhteyksistä. Joskus asiantuntija voi suoraan antaa erikoistermin toisenkielisen vastineen, mutta yleisesti ottaen oikea kääntäminen vaatii asiayhteyden tuntemista. Lainaa tekstiyhteyttä mieluummin liiaksi kuin liian vähän.

\* Ota huomioon, että monilla aloilla käytetään yleiskielen sanoja poikkeavissa merkityksissä, erikoistermeinä. Sellaisissa tapauksissa ne usein pitää kääntää aivan eri tavalla kuin silloin, kun sanoilla on yleiskielinen merkitys. Esimerkiksi englannin substantiivilla "set" on monia merkityksiä, ja tavallisesti suomentaja osaa helpohkosti valita asiayhteyteen sopivan (esim. "kokoelma" tai "astiasto" tai "vaatekerta"); mutta jos kyse on erikoisalan kuten matematiikan tekstistä, niin voi olla, että yksi yleisten sanakirjojen antamista vastineista (esim. "joukko") on ainoa oikea käännös. On myös mahdollista, että mikään niistä vastineista ei ole oikea eli ei vastaa sitä suomenkielistä termiä, jota alalla käytetään.

\* Erityisen tarkkana on syytä olla suomentaessaan erikoisalojen tekstejä, joissa esiintyy kansainvälisiä sivistyssanoja. Tavallisten sanakirjojen antamat merkitykset eivät suinkaan aina ole oikeita kaikissa yhteyksissä. Hyvä kääntäjä tietysti kysyy epäselvistä kohdista kyseisen erikoisalan tuntijoilta. Jos siihen ei jostain syystä ole mahdollisuutta, niin yleensä on parasta käyttää sivistyssanojen suomalaistettuja asuja. Sanakirjoista löytyviä suomalaisempia vastineita kannattaa käyttää vain, jos todella tietää, että ne ovat juuri kyseisessä yhteydessä oikeita ja ymmärrettäviä. Jos näin ei tehdä, voi syntyä todella hulluja käännösvirheitä. Matematiikan termiä "positive definite matrix" ei todellakaan saa suomentaa sanoilla "myönteinen määräinen kirjasinmuotti" vaan "positiivisesti definiitti(nen) matriisi", vaikka kukin noista sivistyssanoista on monissa muissa yhteyksissä hyvin korvattavissa suomalaisemmalla vastineellaan.

Tarkkuutta vaatii myös sen huomaaminen, milloin kyseessä on erisnimi, milloin taas yleisnimi. Erisnimiähän yleensä käytetään käännöksessä alkuperäisessä asussaan, kun taas yleisnimet käännetään. Jos tekstissä lukee vaikkapa "MicroCellular Urethane", niin on tarkoin selvitettävä, onko kyseessä tavaramerkki (tuotemerkki) vai pitäisikö se suomentaa esim. sanoin "pienisoluinen uretaani".

Osa erisnimistä on sellaisia, että niistä käytetään suomessa vakiintuneita, kieleemme mukautuneita asuja. Jos suomentaja kirjoittaa "Ranskan kuningas Louis XIV", niin lukija voi alkaa ihmetellä, miksi historiaa varsin huonosti tunteva ihminen on ottanut historiaa käsittelevän tekstin kääntääkseen. Vielä hassumpaa on käyttää suomennoksessa sellaisia nimiä kuin "Munich" tai "Venedig", siis erisnimien muotoja, jotka eivät ole alkuperäisiä vaan toiseen kieleen mukautuneita - mutta eivät suomen kieleen vaan esim. englantiin tai ruotsiin.

Opinnäytetyön kirjoittaminen

Opinnäytetyön, esimerkiksi harjoitustyöselosteen tai diplomityön, kirjoittaminen on monella tavoin muista kirjoitustehtävistä poikkeava. Opinnäytetyöllä on harvoin todellista viestintätarkoitusta, vaan se kirjoitetaan oppineisuuden osoittamiseksi. Tosin tämä voidaan tulkita erikoistapaukseksi viestinnästä: oppilaan pitää viestiä opettajalle, että hän osaa asian.

Ensimmäinen neuvoni aiheesta on, että opinnäytetyön kirjoittamisessa pitää olla vakavalla mielellä, mutta ei liian vakavalla. Kysehän on yhdestä pakollisesta kuviosta opinnoissa, ja siitä voi oppiakin yhtä ja toista. Toisaalta asiasta ei pidä tehdä elämäntehtävää, ja on hyvä muistaa, että kyse on eräänlaisesta leikistä. Opinnäytetyön pitää olla asiallisen ja vakavamielisen näköinen ja viimeistelty, ikään kuin sen lukisi suurikin määrä ihmisiä, mutta todellisuudessa sen luultavasti lukee vain työn tarkastaja, jos hänkään. Tiivistelmän saattaa lukea useampikin, mutta lähinnä yleisestä mielenkiinnosta, siis tietääkseen, mitä kyseisellä alalla nykyisin puuhataan.

Koska kirjoitat noin yhdelle ihmiselle, on lähellä ajatus kirjoittaa nimenomaan hänelle ja häntä varten. Pelin sääntöihin ei kuitenkaan kuulu se, että tekee niin kovin näkyvästi. On luonnollista esimerkiksi ottaa kirjallisuusluetteloon mukaan työn tarkastajalle rakkaita julkaisuja, esimerkiksi hänen omiaan, ja on selvää, että sinun ei pidä käyttää sellaisia sanoja, joita tarkastaja ei ymmärrä. Mutta ei kuulu asiaan kirjoittaa avoimesti juuri hänelle; opinnäytetyön pitää siis leikkiä objektiivista.

Opinnäytetyön kirjoittaminen ei ole poikkeus siitä, että kaikki kirjoittaminen on palvelemista. Kirjoitat sen ennen kaikkea palvellaksesi itseäsi, itsesi takia, hoitaaksesi yhden asian opinnoissasi, viime kädessä saavuttaaksesi jonkin oppiarvon.

On toki mahdollista, että opinnäytetyöstä on todellista hyötyä muillekin. Jokin yritys ehkä maksaa sinulle työstä, ja silloin sinun on otettava huomioon myös yrityksen tarpeet. Silloin lukijakuntaasi kuuluvat työn tarkastajan ohella ne yrityksen työntekijät, jotka tarvitsevat saavuttamiasi tuloksia työssään.

On mahdollista sekin, että jotkut sinulle ennalta tuntemattomat ihmiset lukevat työsi ja hyötyvät siitä, ja ehkäpä saat sitä kautta mainetta. Nykyisin opinnäytetyön julkaiseminen on yhä helpompaa. Yhä yleisemmin ihmiset voivat julkaista töitään Internetissä, World Wide Webin kautta. Jos kyseiset välineet ovat sinulle tuttuja, aikaa menee parhaimmillaan vain muutamia minuutteja. Vaikka aikaa menisi tuntejakin, se on aika pieni hinta siitä, että lukijoiden määrä voi moninkertaistua. Jos työllä on ulkopuolinen rahoittaja tai jos siihen muutoin liittyy liiketaloudellisia etuja, sinun tietysti pitää selvittää, hyväksyykö tilaaja työn julkistamisen ja onko työ muutoinkin kaikilta osiltaan julkistettavissa.

Joka tapauksessa opinnäytetyö kirjoitetaan ensi sijassa sen alaa hyvin tunteville ihmisille, olivatpa nämä alan opettajia, professoreita, opiskelijoita tai harrastajia. Kirjoitustyylin on syytä olla tämän mukainen, mutta silti on parempi olettaa liian vähän kuin liian paljon lukijoiden esitiedoista. Alan yleisten perusteiden selkeä esittely voi olla tarpeen, ja sitä saatetaan jopa vaatia. Lukijan johdatteleminen aiheen merkitykseen, käsitteistöön ja teorioihin on tuskin koskaan haitaksi, kunhan sellaiset johdattelut esitetään niin, että otsikot ja työn kokonaisrakenne luovat lukijalle oikeita odotuksia. Tämä merkitsee muun muassa sitä, että yleisesityksiä ei pidä sirotella muun esityksen sekaan. Aihepiiriä hyvin tuntevalle lukijalle on turhauttavaa huomata lukevansa jotakin, jonka voisi otsikon perusteella olevan alan uutta tietoa mutta joka onkin alan asiantuntijalle aivan tuttua.

Opinnäytetyössä on tärkeää noudattaa normeja. Tämä on yleensä suoranainen vaatimus. On myös mahdollista, että työn tarkastaja ei ymmärrä siitä paljoakaan tai ei ehdi paneutua siihen. Silloin hän oletettavasti kirjoittaa lausuntonsa ulkonaisten seikkojen mukaan, etenkin sen perusteella, miten hyvin on noudatettu yleisiä normeja. Hanki siis runsaasti tietoa siitä, millaisia muodollisia sääntöjä on olemassa. Esimerkiksi kirjallisuusviitteiden esittämisestä on olemassa useita keskenään kilpailevia menetelmiä. Selviä, mikä on sinun alallasi vallitseva tai työn tarkastajan suosittelema, ja noudata sitä. Menetelmillä on kullakin omat etunsa ja haittansa, eikä kannata ruveta pohtimaan sitä melko hedelmätöntä kysymystä, mikä niistä on paras. Sama koskee sellaisia seikkoja kuin mittayksiköiden käyttö, suureiden esittäminen, symbolien ja merkintätapojen käyttö ja erikoistermit.

Opinnäytetyön rakenteelle on hyvin usein asetettu tiukkoja vaatimuksia. Ne voivat olla kahlitsevia ja muutenkin typeriä, mutta noudata niitä. Hyvä kirjoittaja osaa esittää asiansa selkeästi, vaikka joutuisikin mukautumaan ylhäältä annettuihin rakennetta koskeviin rajoituksiin.

Hyviä käytännöllisiä ohjeita antaa Jukka-Pekka Santasen kirjoittama Opinnäytetöiden kirjoittaminen, lyhyt oppimäärä.

Laajan mutta selkeän esityksen opinnäytetyön tekemisestä kokonaisuutena sisältää Helsingin ammattikorkeakoulun opinnäytetyöohje Opinnäytteellä ammattiin.

Arvostelun kirjoittaminen

Sana "arvostelu" voi tarkoittaa yleensä arviota jostakin kirjoituksesta, taideteoksesta, näytelmästä tms., tai se voi tarkoittaa nimenomaan kielteistä arviota. Sama koskee sivistyssanaa "kritiikki", joskin sen vielä helpommin tulkitaan tarkoittavan nimenomaan kielteisyyttä.

Suosittelenkin, että käytät kirjoittamistasi arvosteluista sanaa "arvio" tai "arviointi". Mutta kyse ei ole vain siitä, millä nimellä kutsut arvosteluasi, vaan mitä esität ja miten.

Arvostelu voi olla yksityinen, vain tekijöille tarkoitettu, tai se voi olla julkinen. Useimmiten kai arvostelu on suunnattu sekä tekijöille että yleisölle, mutta painotukset voivat vaihdella. Arvosteltavan teoksen kohderyhmänä voivat olla myös muut tekijät kuin juuri sen teoksen tekijät. Esimerkiksi historiallisen romaanin arvostelu voi olla erityisen hyödyllinen niille, jotka ovat itse kirjoittamassa historiallista romaania tai harkitsevat kirjoittamista.

Julkisen arvostelun päätarkoitus kai on yleensä kertoa teoksesta niille ihmisille, jotka ovat siitä jossain määrin kiinnostuneita. He lukevat arvosteluja voidakseen paremmin päättää, mitä kirjoja ostavat, missä taidenäyttelyissä tai näytelmissä käyvät jne. Tämän takia arvostelu kannattaa aloittaa yleisvaikutelmalla tai tiivistelmällä. Esitä heti kirjoituksesi alussa se, mihin arvostelutyössäsi olet aivan lopuksi päätynyt, esimerkiksi onko kirja lukemisen arvoinen joillekuille. Jos arvostelusi olennainen loppupäätelmä on, että arvosteltava lintukirja kannattaa jokaisen lintuharrastajan ostaa, sano se ensimmäiseksi. Muista kuitenkin, että silloin annat varsin vahvan suosituksen. Vältä arvioidesi inflaatiota: jos suosittelet jokaista arvostelemaasi kirjaa kaikkien ihmisten kirjahyllyyn, käy hyvin nopeasti niin, ettei kukaan viitsi lukea arvostelujasi.

Kun teet julkista arviota, sinulle saattaa kertyä paljonkin sellaista aineistoa, joka ei mahdu julkiseen arvosteluun. Esimerkiksi kaikkia pienten asia- ja painovirheiden huomaamisia ei ehkä kannata julistaa sanomalehdessä. Älä heitä sellaista aineistoa pois, vaan muotoile se nopeasti jotenkuten ymmärrettävään muotoon ja lähetä yksityisesti tekijälle. Lähes kaikki tekijät pitävät arvosteluista. En ole vielä koskaan kuullut kenenkään valittavan siitä, että hän saa liikaa palautetta teoksistaan; palautteen puute taas on niin yleinen ongelma, että siitä ei edes jakseta valittaa. Äärimmäisen kielteinenkin palaute, jollaista toki et kirjoita, on sentään tekijälle osoitus siitä, että joku on tutustunut hänen teokseensa ja jopa vaivautunut kirjoittamaan siitä kritiikin.

Aina kannattaa ottaa huomioon se, miten tekijät suhtautuvat arvosteluun. Tekijät lukevat arvosteluja paljon tarkemmin, jos ne alkavat myönteisillä seikoilla ja muutenkin näyttävät myönteisemmiltä kuin ovat. Sillä tavoin arvostelussa esitetty kritiikki ei välttämättä jää urputukseksi vaan osa siitä ehkä jopa menee perille oikeaan kohteeseen. Suaralle pohojalaaselle luanteelleni tämän taktiikan oppiminen on kyllä ollut vaikeaa ja kestänyt muutamia vuosikymmeniä. Se on kuitenkin osoittautunut erittäin tehokkaaksi.

Myönteisesti alkavan ja muutenkin myönteisen sävyisen arvostelun kirjoittaminen on usein vaikeaa, koska puutteet ja viat ovat päällimmäisinä mielessä. Varsin tavallistahan on, että arvostelun kirjoittamisen sytyke on virheiden huomaaminen. Senpä takia ei kannatakaan kirjoittaa arvostelua ihan heti. Kirjoita toki itsellesi muistiin, mitä mokia huomasit. Sitten voit vaikkapa nukkua yön yli ja tarkastella uusin virkein silmin arvosteltavaa teosta tai muistikuviasi siitä. On hyvin harvinaista, että et löydä mitään myönteistä. Pikemminkin käy niin, että kielteinen ensivaikutelma on korvautunut tasapainoisemmalla kuvalla, jonka yleissävy on myönteinen.

Pelkkä omien tuntemusten esittäminen ei ole arvostelua. Sinulla on oikeus omiin tunteisiisi ja myös oikeus tuoda niitä esiin, mutta on syytä harkita, milloin ja miksi oikein esität niitä. Muillakin ihmisillä on oikeus omiin tunteisiisi. Jos sinulla ei ole arvostelussasi muuta esitettävää kuin omat tunteesi, jotka poikkeavat tekijöiden tunteista, miksi oikeastaan kirjoitat arvostelua?

Hyvä arvostelu perustelee, miksi jokin on hyvää tai huonoa. Hyvässä arvostelussa on vähän adjektiiveja ja tunnepitoisia substantiiveja. Hyvässä arvostelussa ei sanota "ohjelmaan oli haalittu mukaan mediapelle Esa Saarinen" vaan esimerkiksi "ohjelmassa esiintynyt Esa Saarinen, jonka titteliksi esitettiin 'filosofi', kertoili itsestäänselvyyksiä".

Vaikka hyvä arvostelija etsii myönteisiä puolia, hän sanoo myös kielteiset asiat suoraan ja vesittämättä. Älä kirjoita, että asiatiedoissa oli havaittavissa joitakin virheitä, jos olet rehellisesti sitä mieltä, että olennaiset asiatiedot olivat vääriä.

Tärkeää on myös muistaa, että arvostelet teosta etkä tekijää. Vaikka teos olisi alapuolella kaiken arvostelun - jolloin kai olisi ala-arvoista kirjoittaa siitä arvostelu - niin tekijä on silti ihminen. Hän voi myös kehittyä paremmaksi tekijäksi, ja vaikka ei voisikaan, hänellä on silti ihmisarvo. On hyvin mahdollista, että tekijä loukkaantuu verisesti siitä, että hänen teostaan arvostellaan suoraan ja rehellisesti. Sinun asiasi ei ole huolestua siitä; jos joku tuo jotain julkisuuteen, olkoon valmis julkiseen arvosteluun. Mutta sinun asiasi on huolehtia siitä, että et kohdista arvosteluasi tekijän persoonaan.

Tekijän kehittyminen paremmaksi tekijäksi on asia, joka tapahtuu hänen elämässään, ei sinun, ja hänen toimintansa ansiosta, ei sinun. Sinun mahdollinen panoksesi on kertoa tekijälle huomioitasi ja huomautuksiasi, joita hän voi halutessaan käyttää. Tällöinkin on tärkeää, että kerrot myös myönteiset asiat, joista tekijä voi iloita kanssasi ja joita hän voi oppia pitämään ja kehittämään omina vahvoina alueinaan.

Tiivistelmän tekeminen

Edellä on jo mainittu, että lyhyen jutun kirjoittaminen on yleensä vaikeampaa kuin pitkän. Jos kirjoitat aiheesta, jonka tunnet, eikä sinulla ole mitään ulkoista pituusrajoitusta, voit kirjoittaa kaiken, minkä tiedät, erottelematta tärkeätä vähemmän tärkeästä. Jos taas sinun pitää kirjoittaa yhden sivun juttu laajasta aiheesta, tilanne voi olla hyvin vaikea. Ja jos sinua pyydetään kirjoittamaan siitä viiden rivin teksti, tehtävä voi hyvin tuntua täysin ylivoimaiselta.

Älä masennu. Lyhyiden juttujen kirjoittaminen on todella vaikeaa kaikille. Siinä voi kuitenkin harjaantua, ja yksi luonnollinen tapa aloittaa on tehdä tiivistelmiä omista laajoista kirjoituksista. On paljon helpompaa kirjoittaa lyhyt juttu, kun edessä on raaka-aineenaan laajempi juttu, kuin kylmiltään. Laajassa jutussa on oletettavasti kaikki, mitä lyhyessä jutussa on syytä esittää, ja paljon muuta.

Tiivistelmien tekemisellä on myös erittäin käytännöllinen merkitys. Ne houkuttelevat lukemaan itse kirjoituksen, ja ne antavat edes jonkinlaisen kuvan niille, jotka eivät jaksa tai ehdi lukea hienoa hengentuotettasi kokonaan - ja heitä on paljon.

Ota siis tavaksesi aina kirjoittaa tiivistelmä pitkistä tai pitkähköistä jutuistasi. Tiivistelmän tulisi mahtua yhdelle sivulle, mieluummin pienempään tilaan. Ensimmäiset tiivistelmäsi saattavat hyvin olla tosi surkeita, mutta erittäin todennäköisesti surkeinkin tiivistelmä on parempi kuin ei mitään tiivistelmää.

Tehdessäsi tiivistelmää käy juttusi nopeasti läpi hyvin karkealla tasolla, pääkohdittain. Merkitse tai kirjoita itsellesi muistiinpanot siitä, mitä asioita on syytä ottaa mukaan. Käy näin tekemäsi lista sitten uudestaan läpi karsien asioita, sillä kaikki ei varmaankaan mahdu mukaan.

Kirjoita seuraavaksi luonnos tiivistelmäksi, mutta älä poimi virkkeitä saati kappaleita varsinaisesta tekstistäsi. Tiivistelmän luonne vaatii ilmaisun tiivistämistä myös virkkeiden sisällä, ja yleensä on parempi kirjoittaa tiivistelmän virkkeet kokonaan uudestaan kuin tehdä ne muokkaamalla varsinaista tekstiä. Lisäksi sellainen tiivistelmä, joka sisältää varsinaisen tekstin virkkeitä sellaisinaan, on monista lukijoista häiritsevä. Lukija saattaa esimerkiksi alitajuisesti tunnistaa virkkeen myöhemmin lukiessaan itse tekstiä, ja jos hän ei muista, mistä on sen aiemmin lukenut, hän voi ärsyyntyä. Jos taas hän tunnistaa virkkeet samoiksi kuin tiivistelmässä, niin vaikutelma luultavasti on se, että kirjoittaja ei ole viitsinyt luoda tiivistelmää vaan on sutaissut jotain kasaan.

Tiivistelmää kannattaa hioa ehkä pitkäänkin. Jos juttusi ylipäänsä on sen arvoinen, että siihen kannattaa panostaa paljon, niin tiivistelmä on keskeisessä asemassa. Jos kirjoitelmasi on vähänkään tärkeä, jätä tiivistelmä hautumaan ja lue se uudestaan vaikkapa seuraavana päivänä tai ehkä viikonkin tauon jälkeen. Muutoin sinun on vaikeaa lukea tiivistelmä sellaisena, jona lukija sen kohtaa: uutena asiana, jota ei lueta itse tekstin jälkeen vaan ennen sitä. Jos tiivistelmässäsi on monitulkintaisuuksia tai epämääräisyyksiä, niin lukija ei voi sinun tavallasi mielessään valita oikeaa tulkintaa ja täydentää asioita itse tekstin perusteella.

Tiivistelmän oikea paikka on kirjoituksen alussa, ei lopussa. Olennaisin ensin.

Ohjeen kirjoittaminen

Ohje voi olla esimerkiksi jonkin laitteen tai ohjelman käyttöohje, menettelytapaohje jonkin asian hoitamiseksi taikka määräys jonkin asian tekemisestä. Ohje voi olla luonteeltaan pelkkä suositus tai ehdotus, mutta se voi myös olla sitova. Seuraavassa käsittelen yleisesti ohjeita, mutta mielessäni on tyypillisenä esimerkkinä lähinnä tuotteen käyttöohje.

Ohjeiden kirjoittamisen suurin ongelma on se, että ihmiset eivät lue ohjeita. Seuraavaksi tärkein ongelma on, että jos jokin voidaan ymmärtää väärin, se ymmärretään väärin. Nämä ovat kirjoittajasta riippumattomia asioita, jotka hänen on otettava huomioon ja joiden suhteen hänen on tehtävä parhaansa.

Lisäksi suurin osa ohjeista tässä maailmassa on niin huonoja, ettei tiedä, pitäisikö itkeä vai nauraa. Suuretkaan firmat, jotka sijoittavat paljon rahaa tuotteidensa suunnitteluun, valmistukseen ja markkinointiin, eivät useinkaan panosta käyttöohjeisiin. Tuhansien markkojen hintaisen laitteen mukana voi tulla sellainen ohje, jossa asiat on selitetty kymmenellä eri kielellä, osittain keskenään ristiriitaisesti, eikä yksikään kieli ole suomi. Jos suomenkielinen ohje on mukana, se saattaa olla niin käännetty, että tekijä ilmeisestikään ei ole tuntenut asiaa eikä osannut suomea. Vaikka ohje olisi suomea eikä sisältäisi suoranaisia asiavirheitä, se voi olla käytännössä lähes käyttökelvoton. Mitä pitäisi ajatella sellaisesta puhelimen käyttöohjeesta, jossa vasta sivulla 25 kerrotaan, huomaamattomasti mitä erilaisimpien asioiden seassa, miten puhelimella soitetaan?

Valitettavasti hyvin harvat ymmärtävät, että käyttöohje ei ole erillinen pikku läpyskä, jonka joku harjoittelija väsää puhdetöinään, vaan olennainen osa tuotetta tai palvelua. Tuotehan ei ole pelkkä tavara, vaan tuotteeseen kuuluvat myös markkinointi, esittelyt, myynti, neuvonta, huolto, korjaus ja valitusten asiallinen käsittely. Toivottavasti me kuluttajina opimme vaatimaan parempia käyttöohjeita ja annamme myyjien huomata, että jos ohjeet ovat huonoja, se tuntuu firman tuloksessa.

Kuten kaikissa kirjoituksissa, ohjeissakin tulee tuoda selkeästi esiin heti alussa, mitä ohje koskee ja keille se on tarkoitettu. Käyttöohjeen tehtävä ei ole olla mainos, joten siinä ei pidä enää esitellä, miten hienosta tuotteesta on kyse. Varsinkin ylisanojen käyttö johtaa hyvin helposti siihen päätelmään, että eipä ohjeessa taida asiaa olla. Aivan eri asia on, että hyvin tehty käyttöohje voi palvella samaa tarkoitusta kuin mainos: tuotteen menekin lisäämistä. Mutta tämän se voi tehdä vain olemalla hyvä ohjeena, asiallinen ja selkeä kuvaus tuotteen käyttämisestä.

Se periaate, että olennainen sanotaan ensin, on erityisen tärkeä ohjeissa. Koska ihmiset eivät kuitenkaan lue ohjetta, on tärkeää, että sanot ensimmäisellä sivulla kaikkein olennaisimmat asiat. Jos aiheesta tarvitaan satasivuinen käsikirja, niin se on syytä jäsentää siten, että kaikille käyttäjille ehdottoman välttämättömät asiat sanotaan alussa selkeästi.

Koska paksu käsikirja pelottaa pelkällä paksuudellaan, voi olla hyvä idea laatia erikseen toisaalta vähimmäistiedot sisältävä perusohje, toisaalta laaja käsikirja. Jos olet ostanut tosi upean videonauhurin vanhan tilalle, niin luultavasti palat halusta päästä käyttämään sitä, varsinkin, kun aivan kohta alkaa ohjelma, joka sinun on pakko nauhoittaa. Silloin et rupea lukemaan satasivuista käsikirjaa, etenkään kun olet ennenkin käyttänyt videoita. Jos uuden laitteesi käytössä onkin jokin erityinen piirre, joka pitäisi ehdottomasti ottaa huomioon ennen käytön aloittamista, voi seurata jotain, josta et pidä. Koko nauhoitus voi mennä pilalle, koska et ymmärtänyt painaa määrättyä nappia.

Se, mitä kuvitteellisessa esimerkkitapauksessa olisi tarvittu, on yksi paperiarkki, jossa kerrotaan keskeiset asiat. Siinä voisi lukea vaikkapa, että tämän videonauhurin käyttö on muuten samanlaista kuin muiden nauhurien, mutta ennen nauhoituksen aloittamista on painettava etupaneelissa olevaa vihreää nappia. Lisäksi siinä tietysti olisi lyhyt selostus nauhurin asentamisesta käyttökuntoon ja kaikkein yksinkertaisimmista toiminnoista. Se sisältäisi myös kehotuksen lukea käsikirjan määrätyt osat, jos ei ole ennen käyttänyt videonauhuria, sekä maininnan erikoistoiminnoista, joista kerrotaan käsikirjassa.

On mahdollista, että laite on niin mutkikas, että perusohjetta ei voi kirjoittaa yksisivuiseksi. Silloin käyttöohjeen kirjoittajan kannattaa - sen lisäksi, että hän antaa asiasta palautetta laitteen suunnittelijoille - omassa työssään sitä suuremmalla syyllä pyrkiä esittämään perusasiat niin lyhyesti ja selvästi kuin mahdollista.

Esimerkkini voi tuntua kärjistetyltä, mutta tosiasia on, että ihmiset eivät lue laajoja ohjeita. Emme me käytä tunteja ajastamme jokaisen uuden vempaimen käytön opiskeluun.

Se ilmiö, että ihmiset eivät lue käyttöohjeita, johtuu suureksi osaksi siitä, että käyttöohjeet ovat huonoja, erityisesti liian laajoja ja sekavia. Toisaalta kun ohjeen kirjoittaja tietää, että ohjetta ei kuitenkaan lueta, hän ei viitsi paneutua asiaan vaan tekee huonon ohjeen. Tätä kierrettä ei ole helppo katkaista, mutta tee voitavasi tilanteen parantamiseksi.

Käyttöohjeiden yksi olennainen tarkoitus on varoittaa virheistä. Onhan ikävää, jos kallis laite rikkoutuu väärän käytön takia. Varoittamista ei kuitenkaan pidä liioitella, koska silloin varoitukset menettävät tehonsa. Valitettavasti tuotevastuu ja amerikkalainen käytäntö ovat saaneet monet valmistajat liittämään tuotteidensa käyttöohjeisiin mitä kummallisimpia varoituksia tyyliin "mikroaaltouunissa ei saa kuivata kissaa".

Varoittelu on rajoitusten esille tuomista ja siksi luonteeltaan kielteistä. Ylenmääräinen varoittelu aiheuttaa yleensä joko sen, että käyttäjä ei uskalla tehdä mitään, tai sen, että hän ei jaksa lukea tarpeellisiakaan varoituksia. Jos luet tekstiä, jossa varoitellaan tekemästä asioita, joita et unissasikaan tekisi, et ehkä ota vakavasti niitä muutamia varoituksia, jotka olisivat sinulle aiheellisia.

Selosta ensin lyhyesti laitteen, ohjelman tai vastaavan normaalikäyttö ja sellaiset rajoitukset, jotka on tarpeen kertoa järkevästi ajattelevalle ihmiselle. (Ajattelematon ihminen luultavasti ei lue ohjetta lainkaan.) Älä siis aloita esim. kertomalla, mitä kaikkea tiskikoneella ei saa tehdä, vaan kerro, että tiskikone on tarkoitettu vain astioiden pesuun. Voit korostaa, että takuu tai valmistajan muu vastuu ei ole voimassa, jos konetta käytetään muuhun. Kerro sitten, millaisia astioita koneessa ei pidä pestä. Lyhyet perustelut rajoituksille voivat olla tarpeen muun muassa siksi, että ihminen muistaa paremmin sellaiset säännöt, joiden perustelut hän tuntee.

Hyvin usein tuotteisiin liittyy asioita, jotka on otettava huomioon vain kerran, tuotetta ensi kertaa käyttöön otettaessa. On tietysti tärkeää tuoda esiin, mitkä asiat ovat sellaisia ja mitkä on otettava huomioon jatkuvasti tai säännöllisin väliajoin. On luonnollista kirjoittaa käyttöönottovaiheen asiat heti käyttöohjeen alkuun, mutta toisaalta käyttöohjeen jatkuvan käytön kannalta olisi parempi, jos yleiset ohjeet löytyisivät alusta. Yksi ratkaisu on kirjoittaa erillinen käyttöönotto-ohje. Jos teet niin, muista ehdottomasti kirjoittaa varsinaiseen ohjeeseen näkyvä kehotus lukea käyttöönotto-ohje ennen käytön aloittamista. Suosittelen sitä, että käyttöönotto-ohje on osa käyttöohjetta. Yksi syy on se, että käyttöönotto-ohjeen tiedot voivat olla tarpeen myöhemminkin, esimerkiksi kun laite siirretään toiseen paikkaan taikka myydään tai lahjoitetaan. Silloin on paljon selvempää ja varmempaa, että laitteen mukana kulkee vain yksi ohje.

Ohjeita pitäisi olla vain yksi. On hyvin hankalaa, jos pakkauksen avatessaan löytää siitä suppean käyttöohjeen, laajemman käyttöohjeen, käyttöönotto-ohjeen ja lisäksi erillisiä lippusia ja lappusia, joissa on korjauksia ja lisäyksiä ohjeisiin. Saattaa tuntua halvemmalta monistaa yksi korjauslehtinen kuin uudistaa koko käyttöohje, mutta silloin ottaa monia riskejä. Korjauslehtinen voi jäädä pois pakkausvaiheessa, käyttäjä ei ehkä huomaa sitä tai hukkaa sen ja joka tapauksessa käyttäjä saa sekavan ensivaikutelman. Tässä tapauksessa halvalla tehty näyttää halvalta ja alentaa tuotteen arvostusta. Lisäksi ohjeen monistaminen tai painattaminen on sentään lähes aina varsin pieni osa tuotantokustannuksista.

Ohjeiden esittämisessä on järjestys tärkeä asia muutenkin kuin sikäli, että käyttöönotto-ohjeet ovat alussa. Jäsennä ohjeet siten, että järjestys on sama kuin käyttäjän toimintojen ajallinen järjestys. Tämä kuulostaa itsestäänselvyydeltä, mutta tätä sääntöä rikotaan kovin usein. Tiskikoneen käyttöohjeessa saatetaan kertoilla koneen tyhjentämisestä, pesuaineen laittamisesta, vedentulon avaamisesta tai sulkemisesta, astioiden sijoittelusta, vedenpehmennyksestä yms. melkoisena sekamelskana, jopa niin, että samaa aihetta käsitellään useaan otteeseen.

Jos asiat voidaan tehdä missä järjestyksessä tahansa, tämäkin on syytä tuoda esiin. Käyttäjän toimintaa ei pidä rajoittaa tai ohjailla tarpeettomasti. Voit kirjoittaa esim. seuraavaan tapaan: "Suorita seuraavat asiat haluamassasi järjestyksessä".

Ohjeisiin liittyy usein ehtoja: jotkin asiat on tehtävä vain, jos jokin ehto toteutuu. Esimerkiksi tiskikoneeseen on lisättävä vedenpehmennysaihetta vain, jos vesijohtovesi on liian kovaa. Tällaiset objektiiviset ehdot on pyrittävä esittämään niin selkeästi ja täsmällisesti, että lukija pystyy päättelemään tai laskemaan, toteutuuko ehto hänen tilanteessaan. Esimerkiksi veden kovuus on mitattavissa oleva suure, joten ehto voidaan esittää täsmällisesti, numeroarvoja käyttäen. Anna myös lukijalle ehkä tarpeellisia tietoja siitä, miten hän voi selvittää, onko ehto voimassa, esimerkiksi kehotus kysyä tietoja vesijohtovedestä paikalliselta vesilaitokselta.

Ehto voi olla myös subjektiivinen, käyttäjän toiveista riippuva. Esimerkiksi tietokoneohjelmaa voi käyttää hyvin monenlaisiin tarkoituksiin, ja ohjelman käytön ohjeista osa riippuu siitä, mitä käyttäjä haluaa tehdä. Jos tällaisiin asioihin liittyvät ohjeet ovat laajoja, kannattaa yleensä tehdä kustakin aiheesta oma lukunsa, jonka otsikko jo kertoo, mitä aihepiiriä käsitellään. Ennen valinnaisia lukuja on syytä kirjoittaa lyhyt kokoava esitys, jossa luetellaan mahdollisuuksia ja kerrotaan, että niitä kuvataan omissa luvuissa.

Ehdollisesti suoritettavia toimenpiteitä kuvattaessa on tarkasti ilmaistava, mikä on ehdon vaikutusala eli mitkä ovat niitä asioita, jotka tehdään vain, jos ehto on voimassa. Jos kirjoitat esimerkiksi "seuraavat toimenpiteet eivät ole tarpeen, jos vesi on riittävän pehmeää", voi lukijalle jäädä aivan epäselväksi paitsi se, mikä on riittävän pehmeää, myös se, mitkä kaikki asiat ovat niitä "seuraavia toimenpiteitä". Epäselvyyttä lisää, jos asiaa ei ole jäsennetty loogisiksi kokonaisuuksiksi vaan tekstissä siirrytään uuteen - kaikkia tilanteita koskevaan - kokonaisuuteen ilman väliotsikkoa tai selitystä.

Vaikka noudattaisit tämän oppaan neuvoja ja vaikka tuntisit hyvin sen asian, josta kirjoitat ohjetta, ohjeen kirjoittaminen voi olla varsin vaikeaa. Itse asiassa on aivan mahdollista, että tunnet asian liian hyvin. Jos olet pienen ikäsi käyttänyt jotakin mutkikasta laitetta ja tunnet sen toimintaperiaatteen ja yksityiskohdat perusteellisesti, sinun voi olla erittäin vaikeaa kirjoittaa ihmisille, joille laite on uusi ja outo. Kun olemme oppineet asioita ja tottuneet niihin, unohdamme usein varsin nopeasti, mikä niissä oli aluksi hankalaa ja mitä virheitä tuli tehtyä. Voikin olla parempi, että ohjeen laatii joku, joka ei tunne asiaa kovinkaan hyvin ja joka kirjoittaa ohjetta samalla, kun itse opettelee asiaa. Erikoisasiantuntijan apua toki tarvitaan usein sekä opettelussa että ohjeen asiasisällön tarkistamisessa.

Erityisesti tietokoneiden ja ohjelmien käyttöohjeiden laatimista käsittelee laajasti PNNL:n Authors Guiden osa User's Guides.

Suomen Standardisoimisliitto on julkaissut standardin käyttöohjeiden laatimisesta.

Lähde: Jukka Korpela: Kirjoita asiaa. Arkisen asiakirjoittamisen opas.

<URL:http://www.cs.tut.fi/~jkorpela/kirj/all.html>