

Suunnittele, tee yhteistyötä ja viesti!

Sujuvan käännöstoiminnan järjestäminen kansainvälisessä yrityksessä

Pro gradu -tutkielma  
Jonna Ristolainen  
Aalto-yliopiston kauppakorkeakoulu  
Kansainvälinen liiketoiminta  
Kevät 2018

---

**Tekijä** Jonna Ristolainen

---

**Työn nimi** Suunnittele, tee yhteistyötä ja viesti! Sujuvan käännöstoiminnan järjestäminen kansainvälisessä yrityksessä

---

**Tutkinto** Maisterintutkinto

---

**Koulutusohjelma** Johtaminen ja kansainvälinen liiketoiminta

---

**Työn ohjaaja(t)** Rebecca Piekkari

---

**Hyväksymisvuosi** 2018**Sivumäärä** 155**Kieli** suomi

---

### Tiivistelmä

Tämän pro gradu -tutkielman tavoitteena on lisätä tietoa käännöstoiminnasta kansainvälisissä yrityksissä. Tutkimus selvittää, miten käännöstoiminta on järjestetty kansainvälisissä yrityksissä ja millaisia haasteita kääntämiseen liittyy.

Kansainvälisen liiketoiminnan tutkimuksessa kääntäminen on saanut vähän huomiota, vaikka se on yksi kansainvälisen viestinnän ydintoiminnoista. Käännöstiede puolestaan näyttää jättäneen huomiotta käännöksiä käyttävien ja niitä tilaavien yritysten näkökulman. Kansainvälisen liiketoiminnan tutkimus tunnistaa kääntämisen tarpeellisuuden ja arvon, mutta lisää selvitystä tarvitaan käännöstoiminnasta ja kääntämisestä prosessina sekä kääntämisen vaikutuksesta yritysten toimintaan.

Tämä pro gradu on laadullinen tapaustutkimus suomalaisesta monikansallisesta rakennusyhtiö YIT:stä. Tutkimusaineisto koostuu temaattisista asiantuntijahaastatteluista sekä tapaustutkimusyrityksen että sen sopimuskäännöstoimiston luovuttamasta kirjallisesta materiaalista. Aineiston analyysi lähestyy tutkimuskysymyksiä kriittisen realismin näkökulmasta ja tarkastelee käännöstoiminnan taustalla olevia syy-seuraus-suhteita. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys nojaa käännöstutkimukseen kansainvälisen liiketoiminnan alalla ja käännöstieteessä. Laaja kirjallisuuskatsaus toimii sillanrakentajana näiden kahden tieteenalan välillä.

Tutkimusaineiston analyysi paljastaa, että käännöstoiminta YIT:ssä on järjestäytyneenä ja sujuvaa. Kääntämisen käytänteet ovat kehittyneet vuosien kuluessa vastaamaan yhtiön käytännön tarpeita. Käännöstyöt jakautuvat pääosin konsernin sisäisen käännösyksikön, sopimuskäännöstoimiston, tytäryhtiöiden ja ei-ammattimaisten kääntäjien kesken. Keskeisimmät haasteet YIT:n käännöstoiminnassa ovat kiire, käännöslaadun vaihtelu ja puutteellinen tiedonvaihto käännösprosessin osapuolten välillä. Ennakointi, yhteistyö ja viestintä ovat keskeisiä tekijöitä toimivassa käännösprosessissa ja käännöslaadun tavoittelussa.

Tutkimus on uniikki, mutta se tarjoaa näkökulmia käännöstoiminnan ja monikielisen yritysviestinnän suunnitteluun kansainvälisissä organisaatioissa yleensä. Koska käännöstoiminnan suunnittelu osana kielistrategista ajattelua kaipaava teoreettisia lähtökohtia, tutkielma ehdottaa sen tueksi käännösprosessien mallinnusta ja tuotantoketjun analyysia. Analyysin avulla voidaan tunnistaa käännöstuotannossa esiintyviä ongelmia sekä niiden syitä ja seurauksia. Kokonaisvaltainen laatu-keskeisen kääntämisen malli kannustaa pohtimaan käännöstekstin laadun ja käännösprosessin sujuvuuden osatekijöitä sekä niiden toiminnan vaikutusta lopputulokseen.

---

**Avainsanat** kansainväliset yhtiöt, kielet, kääntäminen, laatu, yritysviestintä

---

---

**Author** Jonna Ristolainen

---

**Title of thesis** Plan, collaborate and communicate! Smart organization of translation activities in an international company

---

**Degree** Master's degree

---

**Degree programme** Management and international business

---

**Thesis advisor(s)** Rebecca Piekkari

---

**Year of approval** 2018**Number of pages** 155**Language** Finnish

---

**Abstract**

The purpose of this Master's thesis is to advance understanding of inter-lingual translation in international business (IB). The study seeks to find out how translation activities are organized within an international company, and what kind of challenges are involved in translation.

Translation has received only marginal attention in IB research even though it is an activity at the very core of international business communication. It also seems that translation studies have neglected the perspective of the companies ordering and using translations. IB scholars recognize the need and value of studying translation, but more research is needed on translation as an activity and as a process along with its influence on the companies. This study is an attempt to fill this knowledge gap.

The present study is a qualitative single-case study of a Finnish multinational construction company YIT. The research data consists of seven thematical specialist interviews and of written documents provided by the case company and its translation service provider. The data analysis approaches three research questions from a critical realist perspective and examines causes and effects underlying translation activities. The theoretical framework of the study is drawn from translation studies in IB and in translation studies. The aim of an ample literature review is to bring together the two disciplines.

The data analysis reveals that the translation activities are well organized in YIT and they function fluently. Translation practices have evolved along the years to meet the needs of the company. The translation work is mainly divided between an in-house translation department, external translation agency, YIT's subsidiaries and staff working as non-professional translators. The key challenges in translation are tight schedules, variation in translation quality, and insufficient communication between participants in the translation process. Anticipating, collaborating and communicating are decisive factors in a functional translation process targeting high quality results.

The study is unique, but it provides insights for planning translation activities and multilingual communication within international organizations in general. To support the theoretical development of translation activities as a part of strategic thinking in business, this study suggests translation process modelling as a starting point for an analysis that can detect problems in the production process and identify their causes and effects. A quality-focused translation model challenges to reflect upon factors involved in producing high quality translations and in allowing smooth translation processes.

---

**Keywords** business communication, international companies, languages, translation, quality

---

# SISÄLLYSLUETTELO

1.	Johdanto.....	1
1.1	Tutkimuksen tausta.....	1
1.2	Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	4
1.3	Rakennusyhtiö YIT.....	4
1.4	Menetelmät ja tutkimusaineisto.....	6
1.5	Tutkimustulokset.....	7
1.6	Tutkielman kieli.....	8
1.7	Tutkielman rakenne.....	9
2.	Kirjallisuuskatsaus.....	11
2.1	Mitä kääntäminen on.....	11
2.1.1	Kääntäminen tieteenalana.....	12
2.1.2	Kääntäminen ammattina.....	16
2.1.3	Käännösprosessi.....	22
2.1.4	Käännösteknologia.....	25
2.2	Käännöstoiminta kansainvälisessä liiketoiminnassa.....	31
2.2.1	Kääntäminen kansainvälisen liiketoiminnan tutkimuksessa.....	34
2.2.2	Monikielisen viestinnän haasteet kansainvälisissä yrityksissä.....	48
2.2.3	Käännöstoiminta kansainvälisissä yrityksissä.....	56
2.3	Käännöslaatu - mitä se on ja miten se teorian mukaan syntyy.....	64
2.4	Yhteenveto kirjallisuuskatsauksesta.....	75
3.	Tutkimusmenetelmät.....	78
3.1	Tutkimusaiheen valinta, konteksti ja tutkimuskysymykset.....	78
3.2	Rakennusyhtiö YIT tapaustutkimusyrityksenä.....	79
3.3	Tutkimuksen tieteellis-filosofinen tausta.....	80
3.4	Laadullinen tapaustutkimus.....	82
3.5	Asiantuntijahaastattelut tutkimusaineistona.....	86
3.6	Kirjalliset lähteet tutkimusaineistona.....	89
3.7	Tutkija tiedon tuottajana.....	90

4.	Käännöstoiminta YIT:ssä .....	92
4.1	YIT:n käytännöt monikielisessä viestinnässä .....	93
4.2	Käännösprosessit YIT:ssä .....	108
4.3	Kieliteknologia käännösten tukena ja termistön hallinnassa .....	114
4.4	Käännöstoiminnan haasteet YIT:ssä.....	119
4.5	Laadun tekijät YIT:n käännöstoiminnassa.....	125
5.	Johtopäätökset.....	131
5.1	Miten käännöstoiminta on järjestetty kansainvälisessä yrityksessä? .....	131
5.2	Millaisia haasteita käännöstoiminnassa on?.....	131
5.3	Mitä käännöslaatu on ja miten se syntyy? .....	132
5.4	Muita löydöksiä ja päätelmiä .....	134
5.5	Käytännön keinoja sujuvaan käännöstoimintaan .....	135
5.6	Tutkimustiedon hyödyt yrityksille.....	138
5.7	Uusia tutkimusaiheita .....	139
5.8	Lopuksi.....	141
6.	Liitteet .....	142
7.	Lähdeluettelo .....	147

## **Kaaviot**

Kaavio 1: Käyttäjakeskeisen kääntämisen prosessimalli.....	23
Kaavio 2: Käännösprosessi käännöstoimiston näkökulmasta .....	24
Kaavio 3: Systemaattisen yhdistelyn malli (Dubois & Gadde 2002, s. 555).....	86
Kaavio 4: YIT:n käännöstoimistosta ostamat kielipalvelut .....	100
Kaavio 5: YIT:n käännöstoimeksiantojen aihealueet vuonna 2016 .....	106
Kaavio 6: YIT:n käännöstoimeksiantojen kieliyhdistelmät.....	107
Kaavio 7: Käännöstoimistolta käännöksiä tilanneet YIT:n toimialat vuonna 2016.....	108
Kaavio 8: Käännösprosessimalli, kun käännös tilataan sisäisestä käännösyksiköstä.....	111
Kaavio 9: Käännösprosessimalli, kun YIT tilaa käännöksen käännöstoimistosta .....	113
Kaavio 10: Laatukskeisen kääntämisen malli: käännöstekstin laadun ja käännösprosessin sujuvuuden osatekijöitä.....	129

## **Taulukot**

Taulukko 1: Käännösteknologian luokittelu jatkumona (Salmi 2015, s. 100).....	26
Taulukko 2: DNA:n työntekijän ohjeet käännösten tilaajille.....	73
Taulukko 3: Ohjeita tulkin ja kääntäjän käytöstä (YIT 8.4.2016).....	110
Taulukko 4: Ohjeita käännösten tilaajille .....	137
Taulukko 5: Ohjeita käännösten tekijöille .....	138

# 1. JOHDANTO

Johdantoluvussa perustelen ensin tämän pro gradu työn aiheen valintaa ja kerron, miksi olen kiinnostunut kääntämisestä osana kansainvälistä liiketoimintaa. Esittelen sitten tutkimuksen tavoitteet, tutkimuskysymykset, menetelmät ja tutkimusaineiston. Keskeisimpien tutkimustulosten jälkeen kerron, miksi kirjoitan tutkielman suomeksi. Luvun lopuksi käyn läpi tutkielman rakenteen.

## 1.1 Tutkimuksen tausta

Kansainvälistä liiketoimintaa tutkitaan monikielisissä konteksteissa, mutta kielen rooli on pitkään ollut tutkimuksessa toissijainen ja välineellinen tekijä. Hieman yllättäen se on saanut osakseen erityistä huomiota vasta viime vuosina, vaikka kieli ja monikielinen viestintä ovat kansainvälisen liiketoiminnan ydintä. (Chidlow, Plakoyiannaki & Welch 2014; Piekkari, Welch & Welch 2014). Suurin osa kieltä liiketoiminnassa käsittelevistä tutkimuksista on julkaistu 2000-luvun taitteen jälkeen. Kansainvälisen liiketoiminnan tutkijat ovat sittemmin tarkastelleet kielen ja kulttuurin välistä suhdetta, kielen ja tiedonsiirron välistä yhteyttä, englannin kielen hegemonista asemaa, kieltä kansainvälisten yritysten kontekstissa, yritysten kielistrategioita, rekontekstualisaatiota ja semanttista sopivuutta sekä ekspatriaattien vieraan kielen taitoja. Kääntäminen on kieleen liittyvässä tutkimuksessa jäänyt sivurooliin. Esimerkiksi *The Journal of International Business Studies* (JIBS) -tiedejulkaisu on vuosien 1976–2016 aikana julkaissut 32 artikkelia, jotka käsittelevät kieltä viestinnän välineenä, kielen ja kulttuurin suhdetta, kieltä ja strategiaa sekä kieltä keskeisenä tekijänä kansainvälisessä liiketoiminnassa, mutta vain kaksi kaikista kieliaiheisista artikkeleista käsittelee kääntämistä. (Chidlow, Plakoyiannaki & Welch 2014; Holden & Michailova 2014).

Holden & Michailova (2014) toteavat, että kääntäminen on saanut erittäin vähän huomiota siihen nähden, että kansainvälistä liiketoimintaa voi tuskin kuvitella ilman käännoimintaa. Heidän mukaansa on perusteetonta, että kääntäminen on saanut vain marginaalista huomiota, vaikka käännoimintaa tapahtuu kaikkialla ja kaikessa kielirajat ylittävässä toiminnassa. Lisäksi Holden & Michailova huomauttavat, että kansainvälisen liiketoiminnan kääntämistä käsittelevä tutkimus on tähän asti keskittynyt kääntämiseen lähinnä teknisenä kysymyksenä ja lähinnä pohtinut kielten välisiä vastaavuuksia.

Käännöstoimintaa käsittelevissä tutkimuksissa huomiota ovat perinteisesti saaneet mm. takaisinkäännöksen (*back-translation*) rooli kulttuurien välisen johtamisen tutkimuksessa, yrityskohtaisen jargonin kääntäminen sekä yritysdokumentaation ja mainonnan kääntäminen. Merkittävää on, että muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta kansainvälisen liiketoiminnan tutkimus ei ammenna tietoa kielitieteestä tai käännöstieteestä, kun se käsittelee kielen ja kääntämisen ilmiöitä. (Holden & Michailova 2014).

Myös käännöstiede näyttää jättäneen huomiotta käännöksiä käyttävien ja niitä tilaavien tahojen käännöstoiminnan tarkastelun. Dunne & Dunne (2011) toteavat, että akateemisessa kääntäjäkoulutuksessa huomioidaan kehittyvän käännösteollisuuden vaatimukset ja opiskelijoille tarjotaan opetusta muun muassa käännösteknologiassa, lokalisoinnissa, projektinhallinnassa ja ammattimaisen käännöstoiminnan harjoittamisessa käytännössä. Käytännön käännöstoimintaa käännöstieteen tutkimus ei silti juurikaan käsittele. Erityisesti käännösprojektien hallinnasta on kirjoitettu vähän. (Dunne & Dunne 2011). Kääntämisen sosiologia on tutkinut kääntäjien työtä ja osaa työelämässä, mutta käännöstoimeksiantajan tai käännöspalvelujen asiakkaan näkökulma ei ole saanut huomiota. Kirjallisuushakujen perusteella käännöstiede ei näytä olleen kiinnostunut käännöstoiminnasta yritysnäkökulmasta. Dunne & Dunne peräänkuuluttavat soveltavan käännöstieteen tutkimusta, joka rakentaisi siltaa perinteisen käännöstieteen ja nykyisen käännöstoiminnan käytännön välille. Piekkari, Welch ja Welchin (2014) mukaan kansainvälisen liiketoiminnan parissa tehty tutkimus osoittaa kääntämisen tarpeellisuuden ja arvon, mutta lisää selvitystä tarvittaisiin käännöstoiminnasta ja kääntämisestä prosessina sekä kääntämisen vaikutuksesta yritysten toimintaan. Tämä pro gradu -tutkimus pyrkii vastaamaan tähän tarpeeseen ja lisäämään osaltaan tietoa käännöstoiminnasta osana kansainvälistä liiketoimintaa. Työni tavoitteena on myös toimia sillanrakentajana käännöstieteen ja käytännön käännöstoiminnan yhdistäjänä soveltamalla sekä käännöstieteen ja kansainvälisen liiketoiminnan teoriaa käytännön tapaustutkimuksessa.

Ajatus tämän tutkielman aiheesta on kehittynyt vuosien varrella. Olen ensimmäiseltä koulutukseltani kääntäjä (FM) ja olen toiminut alalla erilaisissa rooleissa: kääntäjänä suuren yrityksen palveluksessa ja itsenäisesti, kielentarkastajana, terminologian tutkimustyössä ja termipankin kehittäjänä ja ylläpitäjänä sekä projektipäällikkönä kansainvälisessä käännöstoimistossa. Käännöstyön arki ja haasteet ovat vuosien varrella tulleet tutuiksi kieli- ja käännöspalvelujen tekijänä ja asiantuntijana. Myös muissa kuin käännösalan työtehtävissä kääntäminen on kuulunut tavalla tai toisella työtehtäviini.



Käännöspalvelujen tarjoajan roolissa kohtaamieni yritysasiakkaiden tietämys ja kiinnostus kieli- ja käännösasioihin on vaihdellut paljon. Pitkään kansainvälisesti toimineilla yritysasiakkailta saattaa olla oikein hyvä kuva siitä, miten käännöksiä kannattaa teettää ja he näkevät käännösviestinnän tärkeänä osana yrityksen viestintäkokonaisuutta. Käännöspalvelun tarjoajan näkökulmasta ihanteellinen asiakas pyrkii toimittamaan käännettävän materiaalin mahdollisimman ajoissa, on saatavilla kääntäjän kysymyksiä varten sekä tarjoaa oheismateriaalia ja terminologista tukea kääntäjän työn avuksi. Yllättävän moni yritysasiakas silti kokee käännöstoiminnan pakollisena kulueränä, joka syö projektien katteita. Tilaajalla saattaa olla epärealistinen käsitys käännöksen tekemiseen tarvittavasta ajasta ja käännöksen odotetaan valmistuvan käden käänteessä. Käännettävä materiaali toimitetaan käännettäväksi vasta, kun käännöstekstiä tarvitsevan projektin valmistumisen määräaika on umpeutumassa. Kääntäjän kyselyt käännettävään tekstiin liittyen saatetaan kokea jopa kiusallisina. Syynä näihin haasteisiin saattaa kiireen lisäksi olla se, että käännöksiä tilaavat eivät tunne käännöstyön vaatimuksia.

Usein on syntynyt keskustelua siitä, mikä on laadukas tai riittävän hyvä käännös. Useimmiten asiakkaat ovat laatumietoisia, mutta poikkeuksiakin on. Joskus toivotaan ylimalkaista käännöstä, ”josta saa jotain selvää”. Kursorista käännöstä tilaava toivoo voivansa nipistää hinnasta tai tinkiä käännökseen vaadittavasta ajasta. ”Riittävän hyvällä” käännöksellä on toki paikkansa, kun tarvitaan nopeasti karkea käsitys siitä, mitä viesti sisältää. Riskinä on, että huono tai pikaisesti tehty käännös aiheuttaa väärinymmärryksiä. Pahimmassa käännösteksti tai sen osia päättyy jopa julkaistavaksi harmillisin seurauksin. Monasti on päädytty pohtimaan, kuinka paljon laatuun kannattaa panostaa, jos sen hintana on korkeammat kulut ja pitempi toimitusaika. Kääntäjän näkökulmasta saattaa olla vaikea arvioida, mikä on asiakkaalle riittävän hyvä käännös kussakin tilanteessa. Koska laatuodotukset ovat käytännössä subjektiivinen käsite, käännöksen oikeellisuus ja laatu riippuvat myös tilaajan mielipiteestä. Lopputuloksen ”laadun” tasosta voi olla vaikea sopia, jos toimeksiantajan ja kääntäjän ymmärrys siitä eroavat toisistaan merkittävästi. Pitkässä asiakassuhteessa yhteisymmärrys laadun käsitteestä selkiytyy.

Vuosien varrella kertyneen työkokemuksen kautta minulle on syntynyt vaikutelma, että kielikysymyksillä on suhteellisen pieni rooli monissa kansainvälisissä yrityksissä siitäkkin huolimatta, että tarve käännösten tekemiseen ja teettämiseen kasvaa jatkuvasti. Eroja yritysasiakkaiden välillä toki on, mutta yleinen vaikutelma on, että

vieraskielistä viestintää ja kääntämistä ei ole tarkasti suunniteltu tai niitä ei ole muodollisesti huomioitu osana yrityskuvan kokonaisuutta ja yrityksen toimintaa. Tavaroiden pakkaustekstit, tuoteselosteet ja käyttöohjeet ovat kiinteä osa yrityksen tarjoamaa tuotetta, mutta aina ei huomata, että myös niiden käännökset ovat tärkeä osa tuotetta, brändiä ja palvelua. Manuaalejakin luetaan, vaikka toisin yleisesti väitetään. Oheismateriaalin kieliasu voi olla luotettavuus-, käytettävyy- tai turvallisuuskysymys. Tässä tutkimuksessa haluan vaihtaa perspektiiviä kääntäjän näkökulmasta ja selvittää, miltä käännöstoiminnan organisointi näyttää kansainvälisessä yrityksessä käännöstoimeksiantajan näkökulmasta. Haluan selvittää, miten käännöksiä kansainvälisessä yrityksessä tilataan ja tehdään. Tarkoituksena on ymmärtää, millaisia haasteita käännöstoimintaan liittyy ja miten niiden kanssa selvitään.

## **1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset**

Tämän tutkielman tavoitteena on lisätä tietoa kääntämisestä toimintana ja prosessina kansainvälisissä yrityksissä sekä selvittää käännöstoiminnan haasteita yritysnäkökulmasta. Etsin vastauksia kolmeen tutkimuskysymykseen. Ensimmäinen tutkimuskysymys, ”Miten käännöstoiminta on järjestetty kansainvälisessä yrityksessä?”, selvittää, miten käännöstoiminta on järjestetty käytännössä ja miten se organisaatiossa tapahtuu. Tarkastelen tapaustutkimusyrittäjien toimintatapoja, kun se tarvitsee, tilaa ja tekee itse käännöksiä. Minua kiinnostaa erityisesti, millaisia pulmia yrityksen käännöstoiminnassa voi olla ja miten niitä ratkaistaan. Toinen tutkimuskysymys, ”Millaisia haasteita käännöstoiminnassa on?”, kartoittaa, mitä vaatimuksia tai vaikeuksia yritys kohtaa käännöksiä tilatessaan tai tuottaessaan niitä itse. Tutkimusaineistosta nousi esiin, että käännöslaatu oli tapaustutkimusyrittäjälle keskeinen tavoite, mutta se on myös isoin haaste käännöstoiminnassa kiireen rinnalla. Myös kirjallisuus tuki käännöslaadun keskeistä roolia käännöstoiminnan onnistumisen kannalta. Kolmas tutkimuskysymys, ”Mitä käännöslaatu on ja miten se syntyy?”, pyrkii yhtäältä määrittelemään käännöslaadun käsitettä ja toisaalta jäljittämään kirjallisuuden ja tutkimusaineiston perusteella, miten laatua kansainvälisissä yrityksissä tavoitellaan tai voidaan tavoitella.

## **1.3 Rakennusyhtiö YIT**

Tutkimani yritys on YIT Rakennus Oy eli YIT, joka on monikansallisella tasolla toimiva suomalainen rakennusyritys. YIT on yli satavuotisen historiansa aikana kasvanut

pörssiyhtiöksi, jonka liikevaihto vuonna 2016 oli lähes 1,8 miljardia euroa. Työntekijöitä konsernissa samana vuonna oli noin 5 300. Haastattelututkimuksen aikaan YIT harjoitti liiketoimintaa Suomen lisäksi Venäjällä, Baltian maissa, Tšekissä, Slovakiassa ja Puolassa. (YIT 2017). Yritystietojärjestelmän mukaan toimiala on ”Asuin- ja muiden rakennusten rakentaminen” (Patentti- ja rekisterihallitus 2017). Kaupparekisteri kirjaa yhtiön toimialaksi ”...rakennusalan tuotantotoiminta, rakennustarvikkeiden ja rakennusvalmisteiden valmistus, vuokraus ja kauppa sekä edellä mainittuihin liittyvä käyttö-, huolto- ja kunnossapitotoiminta kotimaassa ja ulkomailla. Yhtiön toimialana on lisäksi ostaa ja myydä kiinteistöjä ja asunto- ja kiinteistöosakkeita sekä vuokrata ja huoltaa huoneistoja ja kiinteistöjä rakennuksineen. Yhtiö harjoittaa kiinteistön- ja vuokravälitystoimintaa. Yhtiö voi harjoittaa arvopaperikauppaa sekä muutakin toimintaa, joka liittyy edellä mainittuihin toimintoihin”. (Kauppalehti 2017).

YIT-konserni jakautuu kolmeen toimialaan: ”Asuminen Suomi ja CEE”, ”Asuminen Venäjä” ja ”Toimitilat ja infra”. Asuminen Suomi ja CEE -toimiala keskittyy asuntojen ja vapaa-ajan asuntojen rakentamiseen sekä aluekehittämiseen Suomessa, Virossa, Latviassa, Liettuassa, Tšekissä, Slovakiassa ja Puolassa. CEE-mailla (Central and Eastern European Countries) viitataan siis KIE-maihin (Keski- ja Itä-Euroopan maat) (Finto 2017). Asuminen Venäjä -toimiala vastaa asuntojen, vapaa-ajan asuntojen rakentamisesta ja aluekehittämisestä Venäjällä. Toimitilat ja infra -toimialalla on toimintaa Suomessa, Venäjällä, Virossa, Latviassa, Liettuassa ja Slovakiassa. Sen laajaa tehtäväkenttää ovat toimistot, kauppapaikat, logistiikka ja tuotantotilat, julkiset rakennukset sekä liikenneväylät, maa- ja pohjarakentaminen, kalliorakentaminen, vesi- ja ympäristörakentaminen, tuulivoima ja infrastruktuurin kunnossapito. (YIT 2017).

Kansainvälisenä konsernina YIT toimii kahdeksassa maassa Suomi mukaan lukien. Sillä on pitkä kokemus viestinnästä eri kielialueiden välillä. Konsernin pääasialliset työkielet ovat suomi, englanti ja venäjä. Näillä kielillä on kuitenkin käytännössä erilaiset roolit, joista kerron tarkemmin luvussa 4. Monikielisen toimintaympäristönsä ansiosta yritys soveltuu viestintää ja kääntämistä tarkastelemaan tapaustutkimukseen mainiosti. Huomautettakoon vielä, että YIT:stä puhuttaessa, sisä- ja ulkopaikallissijoja käytetään rinnakkain: YIT:ssä / YIT:llä. Siksi variaatiota on myös tässä tutkimusraportissa.

#### **1.4 Menetelmät ja tutkimusaineisto**

Tapaustutkimus- eli case-yritykseksi valikoitui rakennusyhtiö YIT, jolla vuonna 2016 oli toimintaa Suomessa, Itä-Euroopassa ja Venäjällä. Käännösviestintää se harjoitti toimintamaiden lisäksi myös muualla maailmassa. Kansainvälisenä yhtiönä se tarvitsi, tilasi ja tuotti valtavan määrän käännöksiä ja oli siksi erinomainen tutkimuskohde. Laadullinen tapaustutkimus mahdollisti syvällisen perehtymisen käännöstoiminnan järjestelyihin.

Temaattiset asiantuntijahaastattelut antoivat minulle mahdollisuuden havainnoida tutkimuskysymysten aihepiiriä laaja-alaisesti. Haastattelut tutkimusmenetelmänä sopivat hyvin tutkimusasetelmaan, jossa etsitään vastauksia kysymyksiin, miten jokin toimii. Haastattelin viittä YIT:n asiantuntijaa, jotka toimivat erilaisissa tehtävissä yrityksen palveluksessa ja olivat osallisia käännöstoiminnassa käännösten tilaajina tai tekijöinä. Lisäksi sain mahdollisuuden haastatella YIT:lle käännöksiä tekevän sopimuskäännöstoimiston kahta projektipäällikköä, mikä laajensi ymmärrystä käännöstoiminnan kokonaisuudesta. Haastatteluaineiston lisäksi sain käyttööni kirjallisia dokumentteja sekä YIT:stä että käännöstoimistosta. Käännösprosesseja, käännösten tilaamista ja ohjeistusta koskevat tiedot tukivat analyysia ja vahvistivat haastateltujen kertomaa.

Tutkimus nojaa kriittisen realismin perinteeseen ja pyrkii selittämään käännöstoimintaa ilmiönä syy–seuraus-suhteiden avulla sekä rakenteena, jossa erilaiset mekanismit vaikuttavat. Kriittinen realismi hyväksyy positivistisen ajatuksen objektiivisesta, inhimillisestä tulkinnasta riippumattomasta todellisuudesta. Tässä valossa tarkastellen asiantuntijoiden kertomasta aineistosta voi etsiä objektiivista tietoa, joka auttaa selvittämään käännösprosesseissa vaikuttavia syy–seuraus-suhteita ja kuvantamaan miten eri tekijät yhdessä vaikuttavat prosessien lopputulokseen.

Konstruktionismin perinteestä katsoen todellisuus syntyy ihmisten näkemyksistä ja kokemuksista, jotka ovat erilaisia eri henkilöillä ja jotka muuttuvat ajassa sekä konteksteissa. Ontologinen näkemys todellisuuden subjektiivisuudesta merkitsee, että haastateltavien käsitykset todellisuudesta ovat voivat myös muuttua vuorovaikutuksessa. Haastatteluaineiston analyysia voisi lähestyä myös konstruktionistisin metodein, mutta koska tavoitteena on ymmärtää prosesseja, kriittinen realismi palvelee tarkoitusta paremmin. Kolmas tutkimuskysymys, ”Miten käännöslaatu syntyy, mitä se on ja mikä merkitys sillä on kansainvälisen yrityksen kannalta?” on kuitenkin hankala. Laatu on vaikeasti hahmotettava käsite ja oletettavasti jokaisen haastatellun käsitys käännöslaadun määritelmästä vaihtelee.

Konstruktionismi auttaa selittämään käännöslaadun käsitettä tulkinnallisena ja subjektiivisena ilmiönä, joka vieläpä vaihtelee ajasta ja kontekstista riippuen.

### **1.5 Tutkimustulokset**

Tutkimusaineisto ja sen analyysi paljastavat, että käännöstoiminta YIT:ssä on järjestäytyneyttä ja suunnitelmallista. Käännöstyöt jakautuvat pääosin sisäisen käännösyksikön, sopimuskäännöstoimiston ja ei-ammattimaisten kääntäjien kesken. Konsernin tytäryhtiöillä on omat käännösyksikkönsä tai ne käyttävät ulkoisia käännöspalveluntarjoajia. Käännöstekstien aiheet ja kieliparit vaihtelevat. YIT käännättää käännöstoimistossa eniten yleisluontoisia tekstejä ja tiedotteita suomesta englanniksi. Sisäinen käännösyksikkö vastaa erityisesti suomi–venäjä–suomi kieliparin käännöksistä ja tulkkauksista sekä termityöstä. Tytäryhtiöt kääntävät tai käännättävät konsernin viestintää ja markkinointimateriaalia paikallisille kielille pääosin englannista. Työnsä osana tai sen ohella asiantuntijahenkilöstö kääntää myös itse tekstejä. Päätös siitä, käännätetäänkö teksti ammatillisella vai tehdäänkö se itse, on tilannekohtainen ja henkilön taitotasosta riippuvainen. YIT:n käännöstoiminnan käytännöt ovat muotoutuneet vuosien varrella hyvin toimiviksi prosesseiksi. Tutkimusaineiston perusteella YIT:ssä oli tunnistettavissa ainakin kaksi pääpiirteissään toistuvaa käännösprosessiketjua, kun käännöksiä teetetään sisäisessä käännösyksikössä ja kun niitä teetetään käännöstoimistossa. Käännösteknologia on olennainen osa käännöstyötä talon sisällä ja käännöstoimistossa. Haastateltavat sekä YIT:llä että käännöstoimistossa kertoivat, että käännöstoiminta on yleisesti ottaen sujuvaa.

Keskeisimmät ongelmat YIT:n käännöstoiminnassa ovat kiire, vaihteleva käännöslaatu ja viestinnän heikkoudet. Kiire vaikuttaa laatuongelmien taustalla, sillä se on yksi syy viestinnän puutteisiin, jotka vaikuttavat YIT:n tekemien korjausten viemisen käännösmuisteihin ja termipankkiin. Epätoivotut käännösvastineet kertautuvat siten seuraavissa käännöksissä. Kiireen tuomia ongelmia ja riskejä voi ennaltaehkäistä lisäämällä tietoa käännöstoiminnan vaatimuksista, ennakoimalla, tiedottamalla ja noudattamalla suunniteltua käännösprosessimallia. Käännöslaatu syntyy vuorovaikutuksessa kaikkien käännöstoimintaprosessiin osallistuvien ihmisten ja projektin osatekijöiden vuorovaikutuksessa. Ennakointi, yhteistyö, yhteisesti sovittu tavoite, viestintä ovat siksi keskeisiä tekijöitä toimivassa käännösprosessissa ja käännöslaadun tavoittelussa. YIT on jo tunnistanut tärkeimmät käännöstoiminnassaan piilevät vaikeudet ja tarttunut ongelmiin ohjeistamalla käännösten tilaajia ja tukeutumalla käännösteknologiaan apuvälineisiin.

Samat ongelmat on huomattu myös sopimuskäännöstoimistossa ja se myös on ollut aloitteellinen käännöstoimintayhteistyön sujuvoittamisessa.

Käännöslaadun kehittämisen ja käännösprosessin sujuvoittamisen apuvälineiksi ehdotan käännösprosessien mallinnusta ja analyysia, joiden avulla voidaan tunnistaa tuotantoketjussa piileviä ongelmia ja edelleen analysoida niiden syitä ja seurauksia. Ehdottamani laatukskeisen kääntämisen malli kannustaa pohtimaan, mitkä osatekijät yhdessä vaikuttavat käännösprosessin sujuvuuteen ja käännöslaadun syntyyn.

## **1.6 Tutkielman kieli**

Aalto-yliopiston kauppakorkeakoulu ohjeistaa kirjoittamaan maisterintutkintoon vaadittavat pro gradu -tutkielmat englannin kielellä, (25 a § Tutkintokieli, Aalto-yliopiston kauppakorkeakoulun tutkintosääntö). Valitsin tämän tutkielman kieleksi kuitenkin suomen kielen yhteisymmärryksessä gradunohjaajan ja tapaustutkimusyrityksen kanssa. Vaikka englanti on YIT:n yhteinen kieli, suomen kieltä käytetään yleisesti pääkonttorissa, jossa haastateltavani työskentelivät. Kaikki asiantuntijahaastattelut tehtiin suomeksi.

Suomen kielen lautakunta, joka toimii suomen kielen huollon ja nimistöhuollon asiantuntijaelimenä, on esittänyt huolensa, että englannin kieli on syrjäyttämässä suomen kielen tieteen kansainvälistymiskehityksessä. Joulukuussa 2004 Suomen kielen lautakunta esitti, että yliopistojen tehtävänä on edistää suomen kielen kehittymistä tieteen ja asiantuntijuuden kielenä. (Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 2014). Pelko suomen kielen rapautumisesta on edelleen ajankohtaista ja keskustelu tieteellisten julkaisujen kielestä käy edelleen kuumana keväällä 2018. Yle Uutisten haastatteleminen suomen kielen professorien mukaan suomen kielellä pitäisi julkaista enemmän. Pelkona on, että suomen kielen käyttöala kapenee ja tieteen terminologia ei pysy ajan tasalla. (Yle Uutiset 2018). Vaikka korkeakoulujen tutkimustyö on kansainvälistä ja englanti on yleinen tutkimusviestinnän väline, myös suomi on tieteen kieli englannin rinnalla. Suomen kielen lautakunta myös muistuttaa, että kielilaki ja laki viranomaisen toiminnasta edellyttävät yliopistoilta kansalliskielten käyttämisen mahdollisuutta (Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 2014), vaikka Aalto-yliopistolle on suotu poikkeuksia (25 a § Tutkintokieli, Aalto-yliopiston kauppakorkeakoulun tutkintosääntö).

Haluan käyttää tämän mahdollisuuden ja oppia tieteellistä kirjoittamista myös suomeksi, sillä olen suorittanut lähes tulkoon kaikki kauppatieteen tutkintoon vaadittavat opinnot englannin kielellä. Sanotaan, että vieraalla kielellä voi sanoa, mitä osaa mutta

äidinkielellä mitä haluaa. Suomeksi kirjoittaminen on tuottanut iloa: oma äidinkieli antaa ajatustyölle vapautta ja syntyvä teksti on ilmaisuvoimaisempaa kuin jos kirjoittaisi myöhemmin opituilla vierailta kielillä. Suomen kielellä kirjoittaminen on toisaalta haastavaa. Koska tätä tutkimusta taustoittava kirjallisuus on suurelta osin vieraskielistä, pääosin englantia ja vähän ranskaa, olen kirjoittaessani saanut harjoitusta käännoalan ja kansainvälisen liiketoiminnan terminologian kääntämisessä. Olen koettanut parhaani mukaan etsiä yleisesti käytössä olevat suomenkieliset vastineet erikoisalojen vieraskielisille termeille. Jos sellaista en löytänyt, olen ehdottanut itse käännosvastinetta, mutta kerron alkuperäisen termin sulkeissa käännoksen jälkeen. Suomen kielen lautakunta esittääkin, että yliopisto-opinnoissa tulisi harjaantua yleisten viestintätaitojen ohella myös erikoiskielen käyttöön (Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 2014), jollaista esimerkiksi kansainvälisen liiketoiminnan tutkimusalan kieli on.

### **1.7 Tutkielman rakenne**

Tutkielman kirjallisuuskatsauksessa pohdin ensin, mitä kääntäminen on. Aloitan käännoستieteen näkökulmasta ja jatkan käytännön työn tasolla. Kerron, millaisissa rooleissa käännoستoimintaa harjoitetaan ja mitä työ vaatii tekijältään. Käännoستprosessia avaam kuvailamalla yhtäältä, miten kääntäjä kääntää tekstiä ja toisaalta, millaisen tapahtumaketjun kautta käännoستyön toimeksiantaja saa tarvitsemansa käännoksen. Käännoستteknologia on olennainen osa nykypäivän käännoستoimintaa ja koska se vaikuttaa myös käännoستiksi tilaavaan yrityksen toimintaan, käsittelen sitä omassa kappaleessaan. Seuraavaksi käyn läpi, mitä kansainvälisen liiketoiminnan tutkimuksessa on kirjoitettu kääntämisestä ja miten yritykset menettelevät viestiessään monikielisissä toimintaympäristöissä. Poimin kirjallisuudesta tutkimustietoa siitä, millaisia haasteita yritykset ovat kohdanneet käännoستoiminnassa. Kirjallisuuskatsauksen kolmas kappale käsittelee käännoستlaatua ja sen problematiikkaa kirjallisuuden ja käännoستalan ammattilaisten järjestämän #Laatu2017-seminaarin (Translating Europe 2017) näkökantojen valossa. Haen tukea pohdintaan tuotantotalouden laateorioista.

Kolmannessa luvussa esittelen tutkimuksen teoreettisen taustan ja käyttämäni tutkimusmenetelmät. Aluksi kerron, miten päädyin tähän tutkimusaiheeseen ja kertaan tutkimuskysymykset. Kerron, miksi tapaustutkimusyrikykseksi tuli rakennusyhtiö YIT. Hahmottelen sitten tutkimuksen tieteellisteoreettista taustaa ja perustelen päätöstäni valita laadullinen tapaustutkimus tämän työn tutkimusstrategiaksi. Luvun lopuksi esittelen

tutkimusaineiston sekä argumentoin asiantuntijahaastattelua tutkimusmenetelmänä ja tutkijan roolia tiedon tuottajana.

Neljännessä luvussa analysoin tutkimusaineistoa ja kuvailen siihen perustuen, miten YIT menettelee monikielisessä toimintaympäristössä. Selostan käännöstoiminnan periaatteet yrityksessä ja mallinnan käännösprosessia, kun YIT:n työntekijä tilaa käännöksen. Huomioin kieliteknologian tärkeänä osana YIT:n käännöstoimintaa. Nostan esiin YIT:n käännöstoiminnassa kohtaamat haasteet, joista tarkastelen lähemmin käännöslaataa. Hahmottelen tutkimusaineiston analyysin avulla yksinkertaisen, teoreettisen mallin kuvaamaan käännöslaadun syntyyn ja käännösprosessin sujuvuuteen vaikuttavia tekijöitä ja niiden vuorovaikutusta.

Viidennessä luvussa kokoan yhteen tutkimusaineiston analyysistä nousseita teemoja ja vastaan tutkimuskysymyksiin. Ehdotan keinoja käännösprosessin sujuvoittamiseksi ja laadukkaiden käännöstulosten mahdollistamiseksi ja esittelen uuden tutkimustiedon hyötyjä yrityksille. Ideoin muutamia tutkimusaiheita ja päätän tutkielman lyhyeen pohdintaan tutkimuksen rajoituksista sekä valitun metodologian sopivuudesta tähän tutkimukseen.



## 2. KIRJALLISUUSKATSAUS

Kirjallisuuskatsausluvun ensimmäisessä kappaleessa tarkastelen, mitä kääntäminen on ja mitä sillä tässä tutkimuksessa tarkoitetaan. Käsittelen kääntämistä tieteenalana, ammattina ja prosessina ja teen katsauksen käännösteknologiaan, sillä se on olennainen osa nykypäivän ammattimaista käännöstoimintaa. Luvun toisessa kappaleessa keskityn käännöstoimintaan kansainvälisen liiketoiminnan tutkimuksessa ja yritysten arjessa. Kolmanneksi pohdin käännöslaadun käsitettä. Yhteenveto kokoaa kirjallisuuskatsauksen keskeiset ajatukset ja esittää niitä aineiston analyysin perustaksi.

Kirjallisuuslähteinä olen käyttänyt pääasiassa käännöstieteen, kielitieteen ja kansainvälisen liiketoiminnan tutkimuksen alan kirjoja, tieteellisten aikakauslehtien artikkeleita, käännös- ja talousalan lehtiä, ajankohtaisia uutisia, ammattilaisyhdistysten ja virkamiestahojen tiedotusmateriaalia sekä Euroopan komission käännöstoimen pääosaston ja käännösammattilaisten järjestämän #Laatu2017-seminaarin puhujien esityksiä.

### 2.1 Mitä kääntäminen on

Kääntäminen ja tulkkaus, toisin sanoen käännösviestintä, on ihmisten välistä kommunikaatiota eri kielten välityksellä. Koska maailmassa puhutaan laskentatavasta riippuen 5000–6000 kieltä tai enemmän, kääntämistä tapahtuu jatkuvasti kielten kohdatessa. Ihmiset kommunikoivat myös eri viittomakielillä, joita Suomessakin on kaksi. Kääntäminen on jokapäiväisen asioinnin lisäksi läsnä kaikessa inhimillisessä toiminnassa kuten kaupankäynnissä, hallinnossa, sairaanhoidossa, mediassa, kirjallisuudessa ja oikeuslaitoksen toiminnassa. Ihmiskunta on myös pääosin monikielistä joukkoa: joka kolmas ihminen puhuu kahta tai useampaa kieltä. (Kalliokoski 2009, Paloposki 2015, Siponkoski 2015). Emme oikeastaan kiinnitä viesteihin tai niiden mahdollisiin käännöksiin huomiota, ennen kuin huomaamme niissä jotain vikaa. Kääntäjä saa usein palautetta työstään vain, kun käännöksen vastaanottaja ei ole siihen tyytyväinen. Kääntäjän osa onkin useimmiten näkymätön ja hänen työnsä vaikuttaa vain tapahtuvan.

Tässä tutkimuksessa kääntämisellä tarkoitan ensisijaisesti kirjoitettua kieltenvälistä viestintää. Tulkkaus on puhuttua kielten välillä tapahtuvaa tai viitottua kääntämistä. Keskityn tarkastelemaan asiatekstien kääntämistä kaunokirjallisen kääntämisen sijaan, sillä tämän tutkimuksen keskiössä on yritysviestintä. Teen seuraavassa kääntämistä tarkastelevassa kirjallisuuskatsauksessa ensin lyhyen katsauksen

käännöstieteeseen ja sen kehitykseen sekä kuvaan muutamia teoreettisia näkökulmia kääntämiseen. Koska yritysmaailmassa käännöksiä tekevät ammattilaiset ja amatööri, mielenkiintoni tässä pro gradu -työssä kohdistuu yhtäältä käännöstyöhön, jota ammattimaiset asiatekstinkääntäjät tekevät ja toisaalta muun työn ohessa tapahtuvaan kääntämiseen, jota kansainvälisten yritysten työntekijät harjoittavat. Esittelen kirjallisuuden valossa sitten, mitä kääntäminen on käytännössä ammattilaisten ja käännösviestintäverkoston osanottajien näkökulmasta. Käännösprosessi-kappaleessa keskityn kuvailemaan käännösprosessia, jolla tarkoitan toimintaa, jossa yhdellä kielellä laadittu viesti muunnetaan toisenkieliseksi viestiksi ilman, että sen sisältö tai merkitys muuttuu. Koska käännösteknologia on keskeinen osa nykyaikaista käännösprosessia, esittelen tärkeimmät tietokoneavusteiset käännöstyökalut. Yhteenvedossa kertaan keskeiset ajatukset siitä, mitä kääntäminen on.

### **2.1.1 Kääntäminen tieteenalana**

Jo antiikin ajoista tiedetään pohditun, pitäisikö käännösten olla sanasanaisia, eli lähtötekstin sanoille ja rakenteille uskollisia, vai vapaita, jolloin yksittäisten sanojen sijaan tulisikin ensi sijassa kääntää merkityksiä. Erityisesti Raamatun ja muiden kulttuurillisesti tärkeiden tekstien käännöstyö on vaikuttanut länsimaisten käännösteorioiden syntyyn. Painotukset siitä, pitäisikö käännöksen olla tarkan uskollinen pyhälle alkutekstilleen vai pitäisikö tekstin olla ennemminkin loogista ja sujuvaa, ovat vaihdelleet vuosisatojen kuluessa. Erilaiset ideologiat ovat olleet törmäyskurssilla ja käännöksiä on käytetty häikäilemättä politiikan välineenä. Idässä buddhalaisten pyhien tekstien, sutrien, kääntäminen sanskriitista kiinaksi herätti käännöskriittistä keskustelua jo 300–500 luvuilla. Ensimmäisen vuosituhannen vaihteen Bagdadissa kääntäjät käänsivät ahkerasti tekstejä eri kielistä ja pohtivat kääntämisen metodologiaa ynnä ikäikaista dilemmaa, pitäisikö kääntää sanoja vai merkityksiä. Käännöstiede on silti tieteenalana nuori. Sen alkoi erota omaksi tutkimusalakseen vasta 1900-luvun puolivälissä, jolloin ensimmäiset käännösteoriat julkaistiin. (Munday 2016, Siponkoski 2015). Käännöstutkimus kehittyi kääntäjien tarpeesta perustella työtapojaan. (Saksa 2004).

Varhainen käännöstiede lähestyi kääntämistä kielitieteellisinä tutkimuksina. 1950- ja 1970-luvuilla keskityttiin erityisesti kielten ja kielijärjestelmien yhtäläisyyksien ja erojen tunnistamiseen kontrastiivisen kielitieteen keinoin. Se ei ottanut huomioon tekstin kontekstin sosiokulttuurallisia ja käytännöllisiä tekijöitä, vaan pyrki löytämään vastinpareja

kielten rakenteiden ja sanojen välillä. Se kuitenkin loi pohjan kääntämisen tutkimukselle. 1800-luvun lopulta aina 1960-luvulle kääntämistä oli pohdittu lähinnä osana opetusmenetelmää, jossa vieraita kieliä opeteltiin irrallisten käännöslauseiden avulla. (Munday 2016, Siponkoski 2015, van Doorslaer 2007). Raamatunkääntäjä, kielitieteilijä ja kääntämisen teoreetikko, Eugene Nida, käytti käännöstiede-termiä ensimmäisen kerran vuonna 1964 teoksessaan ”Toward a science of translating: with special reference to principles and procedures involved in Bible translating”. (Munday 2016, Siponkoski 2015). Nida oli myös 1960-luvulla alkunsa saaneen pragmaattisen tutkimussuunnan keskeisin edustaja. Kääntämisen käytännön tutkimus keskittyi kääntämisen viestinnällisyyteen ja käännöksen vastaanottajaan. Nida kehitti dynaamisen vastaavuuden käsitteen, mikä tarkoittaa, että käännösvastineen pitäisi synnyttää lukijassa samanlainen reaktio kuin lähtötekstin lukijassa. (Saksa 2004). Nämä Nidan ajatukset loivat modernin käyttäjäkeskeisen kääntämisen käsitteen perustana. (Suojanen, Koskinen & Tuominen 2012).

Vasta 1970- ja 1980-luvuilla kääntämisen käsitteen moninaisuus sai erityisen huomion. Kääntäminen ei enää ollut vain osa kielten ja kirjallisuuden tutkimusta ja kielitiedettä, vaan siitä alkoi kehittyä oma tutkimusalansa monine juonteineen. James S. Holmesin vuosina 1972 ja 1988 esittelemä ja Gideon Touryn edelleen kehittämä viitekehys loi pohjan kääntämisen nykytutkimukselle omana tieteenalanaan. Käännöstutkimuksen perusteet esittelevässä julkaisussaan, ”The Name and nature of translation studies”, Holmes (1972) jaotteli kääntämisen tutkimuksen karkeasti kahteen päälinjaan: käännösteorian ”puhtaaseen” (pure) ja soveltavaan tutkimukseen. (Munday 2016, Toury 1995, van Doorslaer 2009). Holmes/Touryn kategorista mallia on sittemmin kritisoitu liian jäykäksi ja keinotekoiseksi, mutta se sysäsi alkuun kääntämisen systemaattisen tutkimuksen. Käännöstieteestä tuli monitieteinen tutkimusala, joka laajensi sarkaansa sanojen ja tekstien tutkimisesta sosiokulttuuralliseen kontekstiin ja kääntäjien käytännön työn tarkasteluun. Erityisesti 1970-luvulta lähtien kääntämistä alettiin tutkia tarkoituksellisesti toimintana ja prosessina. Viestintätilanteiden konteksti ja tavoitteet otettiin huomioon vastaavuusihanteen rinnalla, kun käännösvastineita arvioitiin funktionaalisesta näkökulmasta. 1980-luvulla käännöstieteen tutkijat, Hans Vermeer ja Katharina Reiss, kehittivät systemaattisen funktionaalisen (tai toimintateoreettisen) mallin, jonka he nimesivät skopos-teoriaksi, sillä heidän mallinsa mukaan kääntämistä ohjaa sen käyttötarkoitus eli skopos. Teorian mukaan käännöksen adekvaattisuus eli käännöksen toimivuus määräytyy tilanteessa on

olennaisempaa kuin käännöksen ekvivalenttisuus eli vastaavuus. Justa Holz-Mänttärin toimintateoria korosti vastaanottajakeskeisyyttä ja käännösprosessia: kääntäjä on yksi toimijoista, jotka pyrkivät yhteistyössä tuottamaan toimivia käännöksiä. (Saksa 2004).

Tutkijat, kuten Gideon Toury, Susan Bassnett ja André Lefevere, alkoivat sitten kiinnittää huomiota muihin käännöstulokseen vaikuttaviin tekijöihin, kääntäjän yksilölliseen tulkintaan ja kulttuuristaan. Käännöstieteilijät ammensivat käsitteitä, teorioita, kysymyksenasetteluita ja malleja eri tieteenaloilta – myös kielentutkimuksen ulkopuolelta, kuten kulttuurin- ja kirjallisuudentutkimuksesta (postkolonialistinen kirjallisuusteoria), filosofiasta (Jacques Derridan dekonstruktio: sanan merkitysten epämääräisyys suhteessa käännösten uskollisuuskäsitteeseen) ja sosiologiasta (Pierre Bourdeaun valtapeli: kääntäjän valta tulotekstin tulkinnassa). (Munday 2016, Saksa 2004, Siponkoski 2015). Vielä nykyäänkin käännöstieteessä on vallalla monia käsityksiä siitä, mistä näkökulmasta kääntämistä voi tutkia (Munday 2016, Siponkoski 2015). Esimerkiksi käännösprosesseja voidaan tutkia kognitiivisen psykologian metodein tai kääntäjien työtä ja asemaa yhteiskuntatieteellisten toimintateorioiden kautta. Kääntämisen tutkimusta onkin kritisoitu sen pirstaleisuudesta. Toisaalta mm. skopos-teoriaa on moitittu kapea-alaisuudesta. Käännöstieteen nykytilaa kartoittavassa kirjassaan, ”The Metalanguage of translation”, Gambier ja van Doorslaer (2007) esittävät, että käännöstieteen terminologia on poikkitieteellisyyden ja tieteidenvälisyyden johdosta vaihtelevaa ja jopa sekavaa.

2010-luvulle tultaessa kommunikatiivinen käännöskäsitys on vallitseva suuntaus. Sen mukaan kääntämisen päämääränä on ”tuoda yhdessä kieliyhteisössä tuotettu teksti toisen kieliyhteisön ulottuville kohdekielen lukijoille tarkoituksenmukaisella tavalla” (Kumpulainen 2015 s. 28). Kun kielitieteellinen lähestymistapa 1960-luvulla keskittyi selvittämään kielten rakenteiden ja sanojen vastineita, kommunikatiivinen katsantokanta painottaa viestin välittämistä kieleltä toiselle. Se toistaa osittain skopos-teorian ajatusta tekstin funktion toisintamisesta toisella kielellä. (Munday, 2016). Kieli on elävä kokonaisuus, jossa sanojen ilmaisupotentiaali, monimerkityksisyys, kulttuuriympäristö ja tarkoitus tekevät viestinnästä moniulotteista. Kielet eivät toimi yksi yhteen -periaatteella, eikä sanoilla ja ilmaisuille ei ole aina yksiselitteisiä vastineita. Jos niin olisi, koneet huolehtisivat jo nyt kaikista käännöstarpeistamme. Kommunikatiivisen näkökulman mukaan kääntäjä ei saa kaikkea viestin välittämiseen tarvittavaa tietoa alkutekstistä, vaan kääntäjän on selvitettävä käännettävän alkutekstin ja tulotekstin konteksti, tarkoitus ja kohderyhmä.

Viime aikoina huomiota on saanut myös niin sanottu käyttäjäkeskeinen

kääntäminen, missä laatu määräytyy käyttäjätyytyväisyyden ja käännöksen käyttäjän tarpeen mukaan (Tuominen, Suojanen & Koskinen 2015). Käyttäjakeskeisyyden sisartermi, käyttäjälähtöisyys, merkitsee asennoitumista, jossa ensisijaisena huomion kohteena on tekstin vastaanottaja. Käyttäjä-termi voidaan mieltää kahdella eri tavalla: se on ”yksi rooli, jossa lukija toimii, mutta se on myös annettu positio, johon ihminen asettuu ollessaan vuorovaikutuksessa jonkin laitteen ja sen ohjeen kanssa”. (Suojanen ym. 2012, s. 29). Käyttäjakeskeinen kääntäminen palaa Nidan ajatukseen dynaamisesta ekvivalenssista, joka ottaa huomioon käännöksen vastaanottajan tarpeet. (Munday 2016). Suojanen ym. (2012) mukaan Nidan teorit tarjoavat varhaisia esimerkkejä myös käännösten käytettävyydestä. Ajattelun taustalla vaikuttavat myös funktionaaliset teorit, joissa keskeistä on mihin tehtävään käännöstä tarvitaan, mihin sitä on tarkoitus käyttää eli käännöksen skopos. Skoposteoria antaa perustan ajatukselle, että käännöstoiminta, jossa käännöstuote ja käännöstuotteen vastaanottajat, kohdeyleisö tai lukijat nähdään toiminnan päämääränä. Skopos antaa kääntäjälle luvan tarvittaessa poiketa alkutekstin sisällöstä ja muodosta, kun viesti sovitetaan kohdeyleisölle. Kohdeyleisön huomioiminen liikkuu viestin mukauttamisen ja selittämisen välillä, kun kääntäjä pohtii pitääkö käännöksen olla ensisijaisesti sujuva, luonteva ja helposti ymmärrettävä vai vieraita elementtejä lukijalle esittelevä teksti, joka venyttää kohdekielen ilmaisun rajoja. Käyttäjakeskeisen ajattelun mukaan käännös on onnistunut, jos lukijan on helppo ymmärtää sen viesti ja lähtötekstin intentio tulee ymmärretyksi. Jotta näin olisi, kääntäjän pitää tunnistaa tekstin lukija ja käyttäjä. Se mahdollistaa käännösprosessin aikana oikeat päätökset tekstin toimivuuden ja käytettävyyden kannalta, kun käyttäjien tietotaso, odotukset, motivaatio, näkökulmat ja tunnereaktiot voidaan ottaa huomioon. (Suojanen ym. 2012). Käyttäjakeskeinen ajattelu tuo esiin käännöksen tilaajan ja käyttäjän tarpeet ja odotukset, jotka käännöspalveluntarjoajan tulisi ottaa huomioon. Liiketoiminnan tutkimus puhuu asiakaslähtöisestä asiakaspalvelusta, jonka keskiössä on palvelun käyttäjä ja hänen tarpeensa. Haasteena onkin selvittää, mitä käännöksen tilaaja tarvitsee, haluaa ja odottaa.

Huolimatta siitä, minkä teorian näkökulmasta kääntämistä tarkastelee, käännös perustuu aina lähtötekstiin. Huonosta alkutekstistä on vaikea luoda hyvää käännöstekstiä. Kansainvälisen viestinnän kontekstissa lähtötekstin pitäisi jo ennakoita eri kieliversioiden asettamia haasteita ja kulttuuritaustaltaan erilaisia vastaanottajaryhmiä.

## 2.1.2 Kääntäminen ammattina

Monikielisen viestinnän ja kääntämisen alalla työskentelee ihmisiä monella eri ammattinimikkeellä. Tässä kappaleessa tarkastelen kääntäjän ammattia ja kuvailen lyhyesti käännöstoimiston toimintaa.

### Kääntäjä

Käännöstoiminnan alalla toimii monenlaisia kielialan ammattilaisia. Kääntäjä on yksi ammattinimike monien joukossa, kun katsotaan, millaisiin tehtäviin kääntäjäkoulutuksen saaneet sijoittuvat. Suomessa kääntäjäksi voi opiskella yliopistossa Helsingissä, Joensuussa, Tampereella, Turussa ja Vaasassa. Nämä yliopistot tarjoavat maisterinopintoihin tähtäävää opetusta kääntämisessä ja tulkkauksessa. Lisäksi ammattikorkeakouluissa voi opiskella viittomakielen tulkkausta ja asioimistulkkausta. (SKTL 2016). Opetushallituksen vuonna 2007 julkaisemien tietojen mukaan Suomen Kääntäjien ammattijärjestön (KAJ) parista tuhannesta jäsenestä 70 % toimi yksityissektorilla, valtio työllisti heistä noin 25 % ja kunnat loput 5 %. KAJ:n jäsenet olivat suurimmaksi osaksi työsuhteissa, mutta kääntäjänimikkeellä toimivia jäsenistä oli vain 40 %. Suurin osa (60 %) toimi erilaisissa assistentin, projektipäällikön tai asiantuntijan tehtävissä kuten tekninen kirjoittaja ja käännöskoordinaattori. (Halme 2007).

Suomen kääntäjien ja tulkkien liiton (SKTL) mukaan vakituiset työsuhteet, joissa kääntäminen ja tulkkaaminen on toimenkuvan pääsisältö, ovatkin käymässä harvinaisiksi. SKTL:n mukaan valtion palveluksessa on edelleen kääntäjänimikkeellä toimivia asiantuntijoita, mutta yksityisellä sektorilla kääntäjän työnkuvaan voi kuulua monia muita tehtäviä. Kääntäjäkoulutuksen saaneet saattavat toimia assistentteina, käännös- tai kääntäjä–koordinaattoreina, laatusihteereinä, projektipäälliköinä, toimittajina, kääntäjä–tulkkeina, kouluttajina, lokalisoitinkoordinatoreina, jne. Liiton vuonna 2011 tekemän kartoituksen mukaan noin viidesosa asiatekstin kääntäjistä toimi työsuhteisina eli ns. in-house-kääntäjinä. Reilu kymmenesosa työskenteli freelancereina, mutta suurin osa asiatekstinkääntäjistä toimii yksityisyrityksinä joko toiminimellä tai ammatinharjoittajina y-tunnuksella. (Kumpulainen 2015, SKTL 2016).

Suomen kääntäjien ja tulkkien liitossa on viisi jäsenjaostoa, jotka kuvastavat kääntäjänä toimivien toimenkuvaa. Asiatekstin kääntäjät ovat jäsenjaostoista suurin ryhmä 1300 jäsenellään. Kirjallisuuden kääntäjien jaostossa on reilut 400 jäsentä ja audiovisuaalisen kääntämisen jaoston jäseniä on noin 300. Tulkki- jaostossa kerrotaan olevan

360 jäsentä. Kääntämisen opettajien ja tutkijoiden jaostossa jäseniä on noin 100. (SKTL 2016). Jako jäsenjaostoihin heijastaa näin kääntämisen erikoisalojen kenttää. Kirjallisuuden kääntäjät suomentavat kauno- ja tietokirjallisuutta, lasten- ja nuortenkirjoja, viihdekirjallisuutta, lyriikkaa ja sarjakuvia. Av-kääntäjät ovat audiovisuaalisen kääntämisen ammattilaisia, jotka tekstittävät ja dubbaavat televisio-ohjelmia, elokuvia ja muuta filmimateriaalia, kääntävät oopperoita ja teatteriesityksiä, sekä lokalisoivat verkkosivuja ja tietokonepelejä. SKTL:n Suomessa asuvista tulkkijäsenistä konferenssitulkkeina toimii noin 160 henkilöä, ulkomailla työskentelee viitisenkymmentä. Loput työskentelevät asioimis-, oikeus- tai neuvottelutulkkeina. Asiatekstinkääntäjiä työllistävät erikoisalojen tekstit elinkeinoelämän eri osa-alueilta. (Kumpulainen 2015, SKTL 2016).

Asiatekstinkääntäjät saavat käännoistoimeksiantonsa suoraan asiakkailta, käännoistomistoilta tai kollegoilta alihankkijasopimuksella. SKTL:n vuonna 2011 teettämän kyselyn perusteella asiatekstinkääntäjien työllistävimpiä elinkeinoelämän aloja olivat markkinointi ja viestintä, hallinto ja laki, lääketieteellinen ala, terveydenhuolto, tekniikka ja teollisuus sekä akateeminen ala. Moni kääntäjä kääntää usean eri erikoisalan tekstejä ja kyselytutkimuksen mukaan aihealueet vaihtelevat paljon: kemia, kuljetusala, urheilu, pankki- ja rahoitusala, taide, ympäristö- ja metsäala, informaatioteknologia, matkailu, palvelualat ja patentit. (Kumpulainen 2015). Salmen ja Vihosen (2007) lukupäiväkirjatutkimuksen mukaan yli 40 prosenttia päivittäin lukemistamme teksteistä on käännoiksiä, joten kääntäjien työstämien tekstien aiheiden suuri kirjo on hyvin ymmärrettävissä.

On pohdittu, onko asiantuntija kääntäjää taitavampi kääntämään erikoisalan tekstiä. Eikö kielitaitoisella insinöörillä olisi humanistikoulutuksen saanutta kääntäjää paremmat edellytykset onnistua laadukkaan käännoistyön toteutuksessa? Käännoistieteessä ei-ammattimainen kääntäminen systemaattisena tutkimuskohteena on vielä alussa. (Antonini, Cirillo, Rossato & Torresi 2017). Käytäntö on kuitenkin opettanut, että kielitaitoinen asiantuntija tuntee yleensä hyvin oman erikoisalansa terminologian kahdella kielellä ja on ajan tasalla alan neologismeista eli uudissanoista. Lavoie (2013) käsittelee ongelmaa artikkelissa ”Faut-il être juriste ou traducteur pour traduire le droit ?” (Pitääkö olla juristi kääntääkseen oikeustiedettä). Lavoie tulee johtopäätökseen, että kääntämisessä on kyse ennen kaikkea taidosta kääntää. Hyvä käänno ei synny improvisoimalla, eikä asiantuntijakoulutuksen omaava kaksikielinen henkilö välttämättä yllä ammattilaistaseeseen käännoislaatuun. (Lavoie 2003). Oletan, että ei-ammattilaisten käännoiskyvyt ja käsitykset

kääntämisestä vaihtelevat henkilöstä toiseen ja niihin vaikuttaa kielitaidon lisäksi mm. koulutustausta sekä kiinnostus ja asenne kieltä ja kääntämistä kohtaan. Ei-ammattimainen kääntäminen ja -tulkkaus ei ole synonyymi epäpätevälle kääntämiselle ja tulkkaukselle (Antonini ym. 2017). Ei-ammattimaisella kääntämisellä on tärkeä tehtävänsä arjen erilaisissa tilanteissa, kun erikieliset ihmiset ja ihmisryhmät kohtaavat ja kommunikoivat.

Koulutettu kääntäjä on viestinnän kokonaisvaltainen ammattilainen, jonka toimenkuva on kirjava. Kääntäjän ammatillinen kompetenssi muodostuu useasta osa-alueesta, sillä kielenkääntäminen on vain osa kääntäjän työtä. Kumpulainen (2015, ss. 30–39) listaa seitsemän keskeistä taitoa, jotka ammattimaisella kääntäjällä pitäisi olla:

- 1) *Vähintään kahden kielen viestintätaito.* Työkielten osaamisen lisäksi kääntäjä osaa viestiä tekstilajiin ja tilanteeseen sopivalla tavalla. Kääntäjä osaa käyttää kieltä rakenteellisesti oikein ja tyyllillisesti osuvasti sekä tuntee kulttuurisidonnaiset tekstilajikonventiot. Erikoisalojen sanastojen ja käytänteiden tuntemus on tärkeää sekä lähde- että tulokielissä. Äidinkielen taito on jopa vieraan kielen taitoa tärkeämpi, ja siksi suomen kieltä opiskellaankin osana kääntäjäkoulutusta (Latomaa 2015). Opintoja tarvitaan, sillä oman äidinkielen taito ei ole itsestäänselvyys, kun tekstiä pitää tuottaa tarkasti määriteltyä tarkoitusta varten vieraskieliseen tekstiin perustuen. Lähdekielen rakenne ja sanavalinnat heijastuvat helposti kohdekieliseen tekstiin tehden käännöksestä vieraan tuntuisen. Outo vaikutelma syntyy erityisesti, jos tekstiä koetetaan kääntää sana sanalta. (Kumpulainen 2015). Koska alkutekstin kieli heijastuu lähes väistämättä käännöstekstiin, teen itse mahdollisuuksien mukaan käännöksestä kaksi versiota: ensimmäisessä versiossa käännän merkitykset sekä etsin ja tarkistan erikoisalan termistön. Ensimmäisen version perusteella ikään kuin kirjoitan tekstin uudelleen mahdollisimman luontevaksi kohdekielellä. Näin huolellinen työ ei usein ole mahdollista ajan ja työn kannattavuuden puitteissa.
- 2) *Alakohtaiset, kieleen liittymättömät tiedot ja taidot.* Tiedonhakupaidot ovat kääntäjän työssä olennaisessa asemassa ja erityisen tärkeää on tiedostaa puutteet tiedoissaan (Kumpulainen 2015). Kääntäjä ei ole ensyklopedia, vaikka työnsä kautta tutustuukin moniin erikoisaloihin. Lähdetekstin ymmärtäminen on edellytys käännöksen onnistumiselle, joten kääntäjän pitää osata etsiä tarvitsemansa tieto ja arvioida tietolähteitään kriittisesti.
- 3) *Teoreettinen tietämys.* Ammattimainen kääntäjä tuntee kääntämisen periaatteet, ennakoi erilaisten tekstien haasteet, tuntee käännösprosessin ja sen ominaisuudet kognitiivisena



toimintana sekä hallitsee tarpeellisia ongelmanratkaisumalleja. Näitä taitoja tarvitaan, kun kääntäjä suunnittelee käännösprojektiaan, ajankäyttöä ja toimintatapoja. Käännösteoreettinen ymmärrys luo pohjan käännösstrategioiden valinnalle ja antaa keinoja ratkaista käytännön ongelmia käännöstä tehdessä. (Kumpulainen 2015).

- 4) *Strateginen taito*. Strateginen taito pohjaa teoreettiseen tietämykseen. Sen avulla kääntäjä osaa analysoida tekstiä (esim. funktio, kohderyhmä, kulttuurilliset piirteet). Käännösstrategioita eli erilaisia käytännön lähestymistapoja tarvitaan, kun mietitään, miten tekstin olennainen viesti välitetään kohdeyleisölle. Strategisen kääntämisen taito on tietoista ja perusteltua ”kykyä valita tilanteeseen tarkoituksenmukainen ratkaisu useista eri ratkaisumalleista, joissa harvoin on yhtä oikeaa”. (Kumpulainen 2015, s. 34).
- 5) *Tekninen osaaminen sekä käännöstyökalujen ja apuvälineiden käyttötaito*. Nykypäivän kääntäjä tarvitsee työssään monenlaisia teknisiä työkaluja. Tietotekniset sovellukset, kuten tekstinkäsittely- ja oikolukuohjelmat, käännösmuistiohjelmat, termistöhallintatyökalut sekä julkaisusovellukset ovat monella jokapäiväisessä käytössä. Tiedonhaussa internetin käyttö yhdistettynä informaationlukutaitoon auttaa kääntäjää etsimään luotettavaa tietoa tehokkaasti. Perinteiset, mutta edelleen tarpeelliset työkalut, kuten yksi- ja monikieliset sanakirjat, termitietokannat, tietosanakirjat, kielenhuolto- ja tyylioppaat, ovat saatavilla sähköisessä muodossa, mutta varsinkin verkossa vapaasti saatavien tietolähteiden ja sanakirjojen luotettavuutta pitää arvioida kriittisesti. Varsinaiseen kääntämiseen tarvittavien tietoteknisten sovellusten lisäksi, kääntäjän pitää työnkuvastaan riippuen osata projektinhallinta-, tiedonhallinta-, kirjanpito- ja laskutusohjelmien käyttöä. (Kumpulainen 2015). Käännösalan ammattilaisen haasteena on omaksua monen eri toimijan tai työkalubrändin sovellukset niin, että sovellusten käyttö on sujuvaa ja tukee työn kannattavuutta.
- 6) *Henkiset ominaisuudet*. Avoimuus, uteliaisuus ja tiedonhaluinen asenne sekä pitkäjänteisyys, kriittisyys ja sitkeys ovat taitavan kääntäjän ominaisuuksia. Kääntäjä kohtaa usein tekstejä, joiden sisältö on entuudestaan vierasta tai itselle jopa epäkiinnostavaa. Tällöin edellä mainitut henkiset ominaisuudet auttavat motivoitumaan työhön ja suoriutumaan tehtävästä. (Kumpulainen 2015). Käännöstyötä tukeva hyvä yleistieta kumpuaa ahkerasta lukuharrastuksesta ja uutisten seuraamisesta. Matkan varrelta poimitut tiedonjyvät auttavat kääntäjää usein alkuun syvemmillä luotaavassa tiedonhaussa.

7) *Osataitojen yhteispeli ja kääntämisen edellytykset*. Kumpulainen (2015) nostaa seitsemäntenä kompetenssipiirteenä taidon yhdistää edellä listatut taidot kokonaisuudeksi, joiden avulla kääntämistaito syntyy. Osa taidoista on edellytys toisten kehittymiselle ja tietotaitojen osa-alueet liittyvät tiiviisti toisiinsa.

The Economist (2017) kirjoittaa käännösalan murroksesta, joka on seurausta työn globaalistumisesta ja teknologian kehityksestä. Se raportoi, että monet kääntäjistä toimivat freelance-kääntäjinä. Internetin ansiosta työ ei ole paikkaan sidottua. Lehden mukaan työskentely globaalissa ympäristössä on kuitenkin tuonut alalle tiukan hintakilpailun, kun markkinat ovat avoinna kaikille palvelua etsiville ja tarjoaville missä päin maailmaa tahansa. The Economist väittää, että vieraita kieliä huonosti tuntevat asiakkaat tekevät ostopäätöksensä hintaperusteisesti. Kääntäjät joko markkinoivat työtään itse ja siten kilpailevat hinnoissa suoraan kollegoidensa kanssa tai he toimivat alihankkijoina, jolloin käännöstoimisto huolehtii markkinoinnista heidän puolestaan ja luonnollisesti huomioi kulunsa kääntäjälle maksettavassa palkkiossa, The Economist selvittää. Näiden tekijöiden seurauksena kääntäjän ansiotaso on lehden mukaan laskenut ja työn kannattavuuden vuoksi aikaa käännösten tekemiseen jää yhä vähemmän. Käännöspalkkiot ovatkin yleinen keskustelunaihe sosiaalisen median käännösammattilaisten ryhmissä.

Internetin mahdollistamien työtapojen ja isojen markkinoiden lisäksi kääntäjien työtä muuttaa käännösteknologian kehitys. The Economist (2017) kertoo konekäännösteknologian huimasta kehityksestä. Koneet eivät vielä osaa kääntää varmasti ja laadullinen hajonta on suurta eri kieliparien välillä. Lehti arvioi, että halvimpia hintoja tarjoavat kääntäjät todennäköisesti käyttävät konekäännösteknologiaa ja editoivat ja oikolukevat käännöksen nopeasti ennen toimitusta asiakkaalle. Vaikka nykyisellään nopea oikolukutyö ei vielä useimmissa tapauksissa riitä tekemään konekäännöksestä tolkullista luettavaa, ihmiskääntäjän työ tulevaisuudessa tulee keskittymään suurelta osin tämän kaltaiseen jälkieditointiin, lehti arvelee. Se merkitsee kääntäjien työn luonteen muuttumista radikaalisti.

### **Käännöstoimisto**

Ammattimaisen käännöstoiminnan keskeisinä järjestäjinä toimivat käännöstoimistot, jotka ostavat palveluja alihankintana yksittäisiltä kääntäjiltä ja toisilta käännöstoimistoilta kansainvälisessä verkostossa. Käännöstoimistot myös työllistävät suoraan kääntäjiä,

oikolukijoita, teknisen alan asiantuntijoita ja käännösprojekteja ohjaavia projektikoordinaattoreita ja projektipäälliköitä. Käännöstoimistot myyvät monikielisen viestinnän osaamista erityisesti yritysasiakkaille. Palveluvalikoimaan voi käännöstöiden lisäksi kuulua termityötä, kielenopetusta, käännösmuistien ylläpitoa, lokalisointia, testausta ja dokumenttien teknistä käsittelyä. Internet-aikakaudella käännösprojekteista on tullut niin valtavia ja monimutkaisia projekteja, etteivät yksittäiset freelancekääntäjät voi sellaisia yksinään hallita. Käännöstoimistomistosta voi usein tilata monia kieliversioita lähtötekstistä sekä erilaisia teknisiä palveluita yhdellä kertaa. Käännöstoimistojen työ ei nykyisellään enää olekaan kääntämistä vaan pääasiassa projektinhallintaa. (Dunne & Dunne 2011).

Käännöstoimisto solmii usein pitkäaikaisen sopimuksen asiakasyrityksen kanssa. Yritykset valitsevat käännöstoimiston kilpailutuksen perusteella. Valinnassa vaikuttaa keskeisesti luvattu käännöslaatu, hinta, nopeus ja palveluvalikoima. Julkisen sektorin käännössopimuksia ohjaa hankintalaki, joka määrittää, että lähtökohtaisesti kaikki julkiset hankinnat on kilpailutettava. (Euroopan komission käännöstoimen pääosasto Translating Europe #Laatu2017-seminaari). Käännöstoimisto nimeää yhden tai useamman yhteyshenkilön kullekin yritysasiakkaalle. Yhteyshenkilönä toimivan projektikoordinaattorin tai projektipäällikön tehtävänä on huolehtia käännösprojekteista asiakkaan toimeksiannosta. Asiakas toimittaa käännettävän materiaalin käännöstoimistoon usein sähköpostilla tai pilvipalvelujen avulla. Toimeksiantaja esittää toiveen työn valmistumisaikataulusta ja kertoo mille kielelle tai kielille materiaali käännetään. Projektipäällikkö antaa asiakkaalle aikataululupauksen ja sopimustyypistä riippuen tarjouksen käännöstyön hinnasta, jonka asiakas hyväksyy tai hylkää. Projektipäällikkö toimittaa materiaalin usein tekniselle asiantuntijalle muokattavaksi käännösmuistityökalujen kanssa toimivaan muotoon. Samalla projektipäällikkö etsii työlle sopivan kääntäjän. Tehtävä voi olla vaikea, jos työllä on kova kiire, on kysymys harvinaisesta kieliparista tai erikoisalasta. Taitavimmat erikoisalakääntäjät ovat erittäin työllistettyjä.

Projektipäällikön tehtävänä on hallinnoida projektin kuluja, jotta tehty työ olisi myös käännöstoimistolle kannattavaa. Tasapainoilu budjetin, kiireen ja toivotun laatutason välillä on työn arkea. Käännösprojektipäällikkö toimii myös viestien suodattimena asiakkaan ja kääntäjän välillä. Hänen tehtävänä on auttaa kääntäjää saamaan käännöksen kannalta oleellinen tieto asiakkaalta, joka yleensä on käännettävän tekstin sisällön paras tuntija. Projektipäällikkö myös välittää asiakkaan palautteen kääntäjälle. Kun käännös on valmistunut, sen kieli tarkastetaan erikseen, jos asiakas niin toivoo tai käännöstoimisto

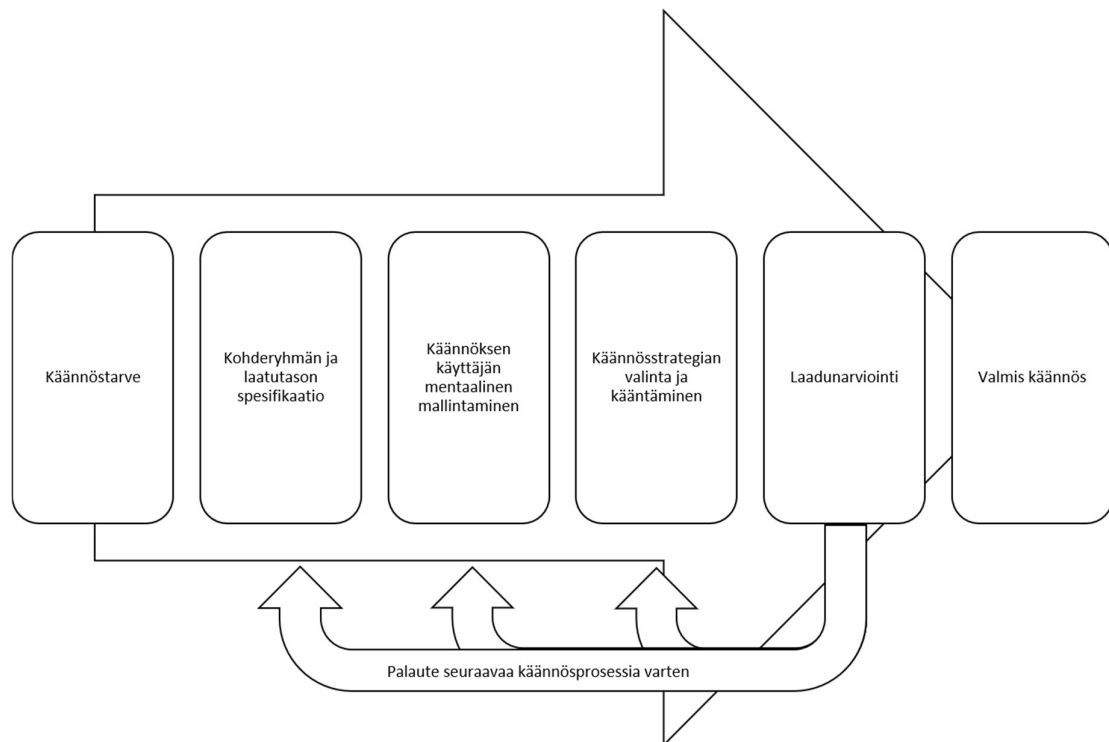
katsoo sen tarpeelliseksi. Kielentarkastus voi lisätä työn hintaa, mutta se on myös laadun tae. Kun käännetty materiaali on muokattu teknisesti asiakkaan toivomaan muotoon, se on valmis lähetettäväksi asiakkaalle. Käännöstoimiston palveluihin voi samalla kuulua käännösmuistien ja termipankin ylläpito. Asiakkaan palaute antaa mahdollisuuden korjata käännösmuistiin tallennettua käännöstekstiä. Jotkut käännöstoimistot tarjoavat asiakkailleen mahdollisuuden tilata kaikki käännöstyöt nettiportaalin kautta, jolloin palautteen antaminen on periaatteessa helppoa.

### **2.1.3 Käännösprosessi**

Kääntäminen on tyypillisesti projektiluonteista toimintaa, jossa on eri vaiheita. Projektityölle on tunnusomaista, että kertaluonteisen työn tavoitteena on tuottaa ainutkertainen tuote, palvelu tai tulos määräajassa. Se on sarja ainutkertaisia, monimutkaisia ja toisiinsa liittyviä tehtäviä, joita motivoi yhteinen tarkoitus ja tavoite, jonka pitää toteutua annetussa ajassa ja budjetissa niin, että laatuvaatimukset täyttyvät. (Dunne & Dunne 2011). Käännöstoimeksiänto on yleensä monivaiheinen työ, jolla on aikataulu, budjetti ja laatutavoite. Prosessi-sanalla viitataan tapahtumasarjaan, tapahtumien kulkuun tai kehitykseen tai ilmiöön, joka koostuu useasta osatapahtumasta (SKS: Nykysuomen sanakirja 1996). Käännösprosessia voi kuvata monella tapaa. Yksinkertaisimmillaan se on tapahtumasarja, jossa jollakin kielellä laadittua tekstistä tuotetaan toisenkielinen teksti. Käännösprosessi voi olla yksittäisen kääntäjän suunnittelema käännöspalveluprosessi, joka lähtee käyntiin käännöksen tilaajan yhteydenotosta ja päättyy asiakkaan laskutukseen. Käännösprosessi voi sisältää erilaisia vaiheita käännöstehtävän asiakkaan, luonteen tai kohdekielten vaatimusten mukaan. (Von Essen, Juustistenaho, Kallio, Kinnunen, Laakso-Tammisto, Lahti, Viita, Vainionperä, Vuorinen & Mäntynen 2017).

Suojanen, Koskinen & Tuominen (2012, ss. 131–132) esittelevät käyttäjäkeskeisen kääntämisen prosessimallin. Käännettävälle tekstille tehdään spesifikaatio, jossa määritellään sen kääntämisen kannalta keskeiset tekijät, kuten kohderyhmä ja tavoiteltu laatutaso. (Suojanen ym. 2012). Tässä on olennaista, että käännöksen tilaaja osallistuu tavoitellun laadun ja muiden tuloksen kannalta olennaisten tekijöiden määrittelyyn sekä kertoo kuka on käännöstekstin kohdeyleisö tai kuka käännöstä tulee käyttämään. Kääntäjä hyödyntää mentaalisia malleja määrittäessään käännöksen kohderyhmää ja sen tarpeita mahdollisimman täsmällisesti. Spesifikaation ja määrittelyn perusteella kääntäjä valikoi tarkoituksenmukaisen käännösstrategian. Käännöksen

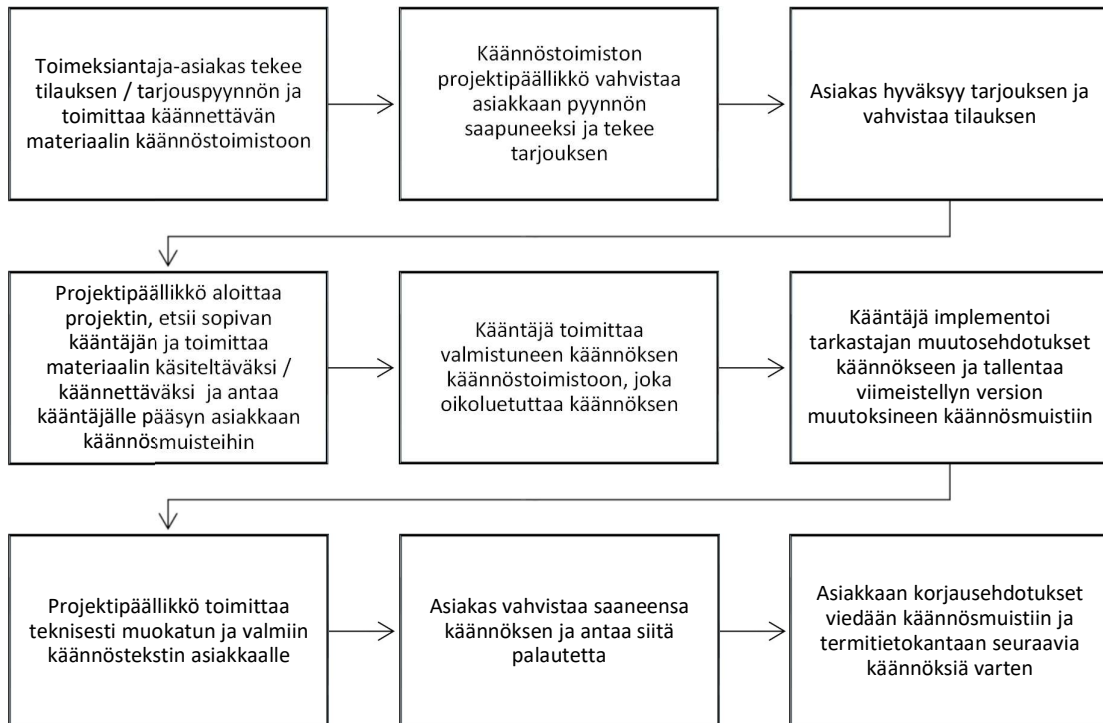
käytettävyyttä ja laatua voidaan arvioida eri tavoin prosessin aikana ja sen päätyttyä. Käännöstulosta voidaan arvioida esimerkiksi heuristisesti eli tukeutumalla asiantuntija-arvioon, joka perustuu määrättyjen periaatteiden ja sääntöjen tarkistuslistaan, tekemällä käytettävyydestä tai vastaanottajatutkimuksia. Arvioinneista saatu palaute voidaan huomioida seuraavissa käännösprosesseissa ja se auttaa kääntäjää luomaan entistä luotettavampia mentaalisia malleja kohderyhmästä sekä kehittämään käännösstrategioita ja tekemään muita valintoja. Käyttäjakeskeisen kääntämisen teorian edut korostuvat toistuvissa käännösprosesseissa, kun ymmärrys käyttäjästä tarkentuu kerta kerralta. (Suojanen ym. 2012). Seuraava kaaviokuva mallintaa tällaista käyttäjakeskeistä käännösprosessia. Sovellan siinä Suojasen ym. (2012, ss. 131–132) esittelemää kaaviomallia, jossa laadunarvioinnin anti ja toimeksiantajan / käyttäjän palaute ohjaavat korjaamaan käännösprosessia vaihe vaiheelta.



*Kaavio 1: Käyttäjakeskeisen kääntämisen prosessimalli*

Aiemmassa, käännöstoimistoja käsittelevässä kappaleessa kuvattu toimitusketju voidaan nähdä eräänä käännösprojektin prosessimallina. Käännöstoimistoilla onkin yleensä omat toimintamallinsa, miten käännöstyöt tuotetaan. Näin on myös YIT:n sopimuskäännöstoimistolla, jonka prosessimallin sain tutkimuskäyttöön. Sovimme, etten

sitä sellaisenaan julkaise. Seuraava soveltamani kaavio kuvaa yksinkertaistettuna käännösprosessin kulkua yleensä, kun käännöstä tarvitseva yritysasiakas tilaa työn käännöstoimistosta. Perustan tässä mallinnuksessa omaan työkokemukseeni käännösprojektipäällikkönä.



*Kaavio 2: Käännösprosessi käännöstoimiston näkökulmasta*

Asiakas ottaa yhteyttä käännöstoimiston projektipäällikköön ja tilaa työn. Projektipäällikkö aloittaa projektin tilausvahvistuksen saatuaan, etsii kääntäjän ja valmistelee materiaalin käännösmuistityökaluille sopivaksi. Kääntäjä tekee työnsä omien prosessimalliensa ohjaamana ja palauttaa valmiin käännöksen projektipäällikölle, joka toimittaa tekstin kielentarkastajalle. Projektipäällikkö toimittaa korjatun käännöksen kääntäjälle, jotta tämä voi tallentaa muutokset käännösmuistiin. Kun korjaukset on tehty, projektipäällikkö toimittaa materiaalin tekniseen käsittelyyn, jossa käännösteksti esimerkiksi istutetaan kuvaan tai taittopohjaan. Lopulta projektipäällikkö toimittaa valmiin käännöksen asiakkaalle. Asiakas vahvistaa saaneensa käännöksen ja antaa siitä palautetta. Projektipäällikkö huolehtii, että asiakkaan korjausehdotukset tarkistetaan ja viedään käännösmuistiin uusia käännöksiä varten. Käännöksiä tilaavalla yrityksellä todennäköisesti on joko yrityksen

sisällä sovittu tai käytännön enemmän tai vähemmän vakiinnuttama prosessimalli käännöstöiden tekemistä ja tilaamista varten. Mallinnan kaksi YIT:n käännöstoiminnan prosesseja kappaleessa 4. Kuvat osoittavat, että YIT:n käytännöt seuraavat tuttua mallia.

Käännösprosessi on myös kognitiivinen prosessi, jonka kääntäjä käy läpi työn kuluessa. Kääntäjä aloittaa työn analysoimalla lähtötekstin. Analyysin pohjalta kääntäjä voi valita teoreettiseen tietoon pohjautuvan lähestymistavan käännökseen ja tehdä perusteltuja ratkaisuja vaihtoehtoisten käännöstapojen suhteen. Teksti ja toimeksiantajan antamat tiedot käännöksen kontekstista ohjaavat kääntäjän käännösstrategiavalintaa. Käännöstiede on tarkastellut käännösprosessia lukuisista näkökulmista ja tutkijat ovat tunnistaneet useita käännösstrategioita käytännön käännöstyössä. Käytännössä kääntäjät eivät silti aina vetoa teorioihin tietoisella tasolla. On ehdotettu, että käännösteorioiden sijaan pitäisikin puhua eri lähestymistavoista, jotka auttavat ymmärtämään, miten monella eri tavalla viesti voidaan ilmaista toisella kielellä. (Nida 1991). Kääntäjä ottaa huomioon mm. käännöstekstin lukijan, tekstityylin konventiot, asiakkaan toiveet, ajallisen kontekstin, julkaisumedian ja ajankäytön rajallisuuden harkitessaan sopivia lähestymistapoja. Käännöstyö vaatii paljon pohdintaa, termien ja tiedon etsintää ja tarkistusta, kielioppikysymyksiä ja ongelmanratkaisukykyä. Kääntäminen on myös luovaa työtä.

#### **2.1.4 Käännösteknologia**

Käännösteknologialla tarkoitetaan kääntämisen apuna käytettyä teknologiaa, tietokoneavusteista kääntämistä. Käännösteknologiaan tutkimuksissaan perehtynyt Salmi (2015) esittää kääntämiseen käytetyt työkalut jatkumona, jonka ääripäissä on ihmiskääntäminen ja konekääntäminen. Näiden ääripäiden keskelle sijoittuvat tietokoneavusteinen ihmiskääntäminen (ihminen kääntää apunaan tietokoneohjelmat) ja ihmisavusteinen tietokonekääntäminen (tietokone kääntää ja ihminen muokkaa). Lainaan ja sovellan hänen selventävää kuvaustaan taulukossa 1: Käännösteknologian luokittelu jatkumona (Salmi 2015, s. 100).

Taulukko 1: Käännösteknologian luokittelu jatkumona (Salmi 2015, s. 100)

Tietokoneavusteinen kääntäminen (Computer-Assisted Translation, CAT)			
Ihmiskääntäminen (Human Translation, HT)	Tietokoneavusteinen ihmiskääntäminen (Computer-Assisted Human Translation, CAHT)	Ihmisavusteinen konekääntäminen (Human-Assisted Machine Translation, HAMT)	Automaattinen konekääntäminen (Machine Translation, MT)
Elektroniset työkalut kääntäjän apuna: · projektinhallinta  · dokumentinhallinta  · tekstinkäsittely  · tiedonhaku verkkosivuilta  · kielentarkastin  · puheentunnistus  · terminhallinta  · korpuukset  · sanasto-ohjelmat	· käännösmuistit  · lokalisointityökalut	· käännettävän tekstin esieditointi  · käännettävän tekstin jälkieditointi  · interaktiiviset käännösohjelmat	· konekääntäminen (yleensä rajoitetussa ympäristössä: esim. sanastoltaan ja syntaksiltaan rajatut kielet tai rajatut käyttötarkoitukset)

Taulukossa esiteltyjä teknisiä työkaluja käyttävät pääasiassa ammattikäntäjät, mutta näistä ja näiden kaltaisista sovellutuksista voi olla hyötyä myös muille, jotka tekevät satunnaisesti työssään käännöksiä. Käsittelen seuraavaksi tarkemmin tietokoneavusteisen kääntämisen kolmea työvälinettä: 1) käännösmuistiohjelmat, 2) sanasto-ohjelmat ja terminhallinta sekä 3) konekääntäminen. Näitä työkaluja käytettiin YIT:ssä haastattelututkimuksen aikana vuonna 2016.

### Käännösmuistiohjelmat

Tietokoneavusteiset käännösmuistiohjelmat mahdollistavat aiemmin tehtyjen käännösten hyödyntämisen uusissa käännöksissä. Käännösmuisti on tietokanta, johon tallennetaan sekä käännökset että niiden alkutekstit. Uutena käännösmuisti on tyhjä. Sinne on syötettävä kaikki tieto eli sekä alkukielinen teksti että sen käännösvastine, jotta käännösmuistista voisi tulla vastine-ehdotuksia uusia käännöksiä tehtäessä. Teksti ja sen käännös tallentuvat muistiin ”segmentteinä”, jotka linkittyvät toisiinsa. Segmentti on yleensä virke tai sen osa, joka päättyy johonkin välimerkkiin tai kappaleenvaihtoon päättyvä tekstikatkelma.



Kääntäessään tekstiä muistityökalun avulla kääntäjä etenee kronologisesti tekstin alusta loppuun segmentti segmentiltä. Jos käännösmuistiin on tallentunut työn alla olevan tekstin kaltaista materiaalia, se tarjoaa kääntäjälle jo olemassa olevia käännösvastineita. Ohjelma kertoo kääntäjälle prosenttilukuna, miten tarkasti muistista tuleva vastine vastaa työn alla olevaa käännössegmenttiä. Kääntäjä päättää sitten hylätä tai hyväksyä muistin tarjoaman käännösvastineen tai muokata sitä. Muistista voi myös etsiä yksittäisiä sanoja käännössegmenttien sijaan. Käännösmuistiohjelmiin voikin yhdistää myös sanastoja. Joissakin muistiohjelmissä on toiminto, joka etsii automaattisesti käännettävässä tekstissä olevia termejä sanastosta. Uusi käännös tallentuu käännösmuistiin seuraavia käännöksiä varten. (Salmi 2015).

Käännösmuisti karttuu siten ajan myötä ja uusien saman alan käännösten tekeminen helpottuu, kun käännösvastineita on tarjolla enemmän. Ennemmin käännetystä hyödytään jatkossa ja yrityksen eri osastojen tilaamista käännöksistä hyötyy koko yritys, jos samaa käännösmuistitietokantaa käytetään yrityksen kaikkien käännösten teossa. Käännösmuisteja voi myös kartuttaa tallentamalla niihin olemassa olevia käännöksiä ja niiden alkutekstejä. Erityisen kohdennustyökalun (alignment) avulla tekstitiedostot ensin segmentoidaan ja sitten rinnastetaan toisiinsa. Kone tekee alustavan kohdistuksen, käyttäjä tarkistaa ja korjaa segmenttien vastaavuuden manuaalisesti (Salmi 2015). Tämä on aikaa vievää puuhaa. Käännösmuisti ei korjaa ja ylläpidä itseään, vaan jonkun on pidettävä siitä huolta. Käytöstä poistuneet ja epätoivotut termit poistetaan ja virheet korjataan pääosin manuaalisesti. Vaikka kääntäjät voivatkin lisätä uusia termejä sanastoihin ja kommentoida käännösvastineita, jokaisella yksittäisellä kääntäjällä ei ole oikeuksia poistaa turhia muistitiedostoja vaan se on ylläpitäjän tehtävä. Työ vaatii aikaa ja taitoa. Jos muistia ei ylläpidetä, sinne kertyy materiaalia, joka häiritsee käännoistyötä ja saattaa huonontaa käännöslaatua.

Käännösmuistiohjelmiä on markkinoilla useita. Tarjolla on eri hintaisia lisensoijia ja hieman erilaisin ominaisuuksin varustettuja ohjelmistoja. Käännoistyökaluohjelma valitaan usein tilanteen mukaan ja projektikohtaisesti (Asare 2011). Käytännössä alihankkijakääntäjä tekee yleensä työn käännöstoimiston ehdottamalla työkalulla tai keskittyy käyttämään ostamansa käännöstyökalulisenssin ohjelmistoja.

## **Sanasto-ohjelmat ja terminhallinta**

Sanasto-ohjelmat mahdollistavat alakohtaisten sanastojen laatimisen. Niihin on mahdollista tallentaa termien ja niiden käsitteiden lisäksi muutakin tietoa, kuten esimerkkejä termin käyttöyhteyksistä, tietoa käsitteen aihepiiristä, luokittelusta tai suosituksia valinnasta synonyymisten termien välillä. Käännös- ja termityössä kääntäjä voi tehdä hakuja sanastoista esimerkiksi aihepiireittäin tai termi kerrallaan. (Salmi 2015). Digitaalisista sanastoista käytetään myös nimitystä termipankki.

Termityö on haastavaa ja aikaa vievää puuhaa. Termi- eli sanastotyön tekijä kerää, analysoi, kuvaa ja esittää erikoisalan käsitteitä ja niiden nimityksiä koskevaa tietoa systemaattisesti erilaisista lähteistä. Monikielisen sanaston luominen on erityisen haastavaa, kun termeille ja käsitteille pitää etsiä vastineet eri kielistä, sillä kielet eivät ilmaisultaan vastaa toisiaan yksi yhteen, eri kielet rakentavat ajattelua eri tavalla, käsitteet muuttuvat ajassa ja termejä käytetään yksittäisenkin kielen piirissä eri tavoin.

## **Konekääntäminen**

Perinteisesti konekäännösohjelmat ovat sääntö- tai tilastopohjaisia järjestelmiä tai niiden hybridejä. Tilastopohjaiset kääntimet hyödyntävät olemassa olevia tekstimassoja ja niiden käännöksiä käännöstekstianalyysinsä pohjana. Tilastopohjaiset ohjelmat, jollainen esimerkiksi monelle tuttu Google Translate alun perin on, etsivät käännösvastineita tekstimassoista todennäköisyyslaskennan avulla. Konekääntimelle opetetaan käännösvastineita tallentamalla sen muistiin suuri määrä lähde- ja vastaavaa kohdekielistä tekstiä. Algoritmien avulla kone tunnistaa yhteyksiä alku- ja kohdekielisten dokumenttien välillä ja ehdottaa niiden pohjalta käännöksiä. Lopputulos saattaa olla sekava, sillä tilastopohjainen konekäännin soveltuu lähinnä lyhyiden ja irrallisten tekstien kääntämiseen. Sääntöpohjaisissa konekääntimissä algoritmit analysoivat lähtötekstin syntaksia. Tekstimassojen sijaan sääntöpohjaisille kääntimille opetetaan kielioppisääntöjä ja leksikaalisia käytänteitä. Näiden sääntöjen avulla käännin muodostaa kohdekielisiä lauseita. Sääntöpohjainen käännin soveltuu periaatteessa monenlaisten tekstien kääntämiseen, mutta sen käyttöön on luotava sanastoja. (KAJ 2017, Salmi 2015). Eri kieliparien välillä on eroa, millaiseen tulokseen konekäännin yltää. Pienen kielialueen suomi on kääntimen kehittäjille vähemmän tärkeä kuin vaikkapa maailmankieli espanja. Näin ollen suomen kielen opettaminen koneelle ei ole kehittäjien prioriteetti. Toisin sanoen espanja–englanti-

käännökset ovat todennäköisesti laadukkaampia kuin suomi–englanti-kieliparin Google Translate -käännökset. (Humphreys & Salmi 2012).

Uusimmat, neuroverkkoteknologiaan nojautuvat kääntimet (NMT, Neural Machine Translation), osaavat jo jäsentää tekstiä lähtö- ja tulokielten kielioppien mukaan ja ne hyödyntävät käännöksissä sanastoja. Neuroverkkokonekääntimet oppivat jäljittelemään ihmisaivojen toimintaa ja siksi ne osaavat tulkita sanojen ja lauseiden suhteita ja päätellä sen perusteella yhdistää oikean käännöslauseen kulloiseenkin kontekstiin. Uusi konekäännösteknologia on innostanut kieliteknologian kehitystyöhön useita yrityksiä ja aiheesta julkaistaan runsaasti akateemista tutkimusta. (KAJ 2017; k-international 2016; Salmi 2015; Slator 2017).

Vaikka kieliteknologia on kiehtovaa ja innostaa yrityksiäkin kokeilemaan ilmaista käännöskonepalvelua verkossa, verkossa tapahtuva konekääntäminen on riskialtista. Se on tuonut esiin vakavan tietoturvaongelman. Yle uutisoi 5.9.2017: ”Translate.com-käännöspalvelun tekstejä julkistetaan avoimesti internetissä – myös suomalaisyritysten tekstejä nähtävissä”. Käännöspalvelun sivustolta saattoi lukea yritysten ja yksityishenkilöiden laatimia tekstejä, joita palvelussa oli käännetty. Yritysten sisäistä viestintää, sähköposteja, sopimusasiakirjoja ja yksityishenkilöiden henkilötietoja oli verkossa vapaasti luettavissa. Yle raportoi, että tekstien julkaisemisesta kerrotaan Translate.com-palvelun käyttäjähdoissa, mutta palvelun käyttäjät eivät ole tietoisia näistä ehdoista. Ylen haastatteleva tietosuojavaltuutettu varoittaa internetin palveluista ja ohjeistaa, että ”yritysten johdon vastuulla on kertoa henkilökunnalle, mitä nettipalveluja he voivat työssään käyttää esimerkiksi käännöksissä”. Houkutus syöttää teksti käännöskoneeseen voi olla suuri kiireessä, eikä käännöstä tarvitseva tule ajatelleeksi, että tulee samalla tallentaneeksi verkkoon arkaluontoista tietoa, mistä käsin teksti voi levitä hallitsemattomasti. Konekäännösteknologia perustuu siihen, että koneelle opetetaan käännösvastineita ja käytännössä käännöskoneohjelma kerää sinne syötettyä tekstiä muistiinsa, josta se sitten tarjoaa käännösvastineita uusiin käännöksiin. Yritys X:n asiakirjan tekstinpätkä saattaa näkyä yksityishenkilö Y:n tekstin konekäännösvastineena.

Verkossa toimii myös huijarikäntäjiä, jotka tarjoavat nopeaa ja edullista palvelua. Käännös syntyy nopeasti ja asiakas maksaa laskun. Käännös voi ehtiä julkaistavaksi asti, ennen kuin yritys saa tiedon luokattoman huonosta käännöksestä vaikkapa somekanavien kautta. Kääntäjään ei enää saada yhteyttä, kun asiakas haluaa

reklamoida saamastaan palvelusta (Transfluent 2017). Tämän kaltaiset, nopeat ja halvat käännökset todennäköisesti tehtaillaan verkon konekäännösohjelmissa.

Käännösteknologia helpottaa käännösten tekemistä ja mullistaa käännöstoiminnan perustavanlaatuisesti ehkä jo lähitulevaisuudessa. Ammattikäntäjien työnkuva on muuttunut, kun palveluntarjoajat toimivat yli kansallisten rajojen ja käännöstoimistot saattavat valita kääntäjiä itselleen edullisemmista toimintamaista. Käännöskoneet eivät vielä korvaa ihmisten tekemää työtä, mutta konekäännösteknologia on kuitenkin muuttanut tapaa, jolla kääntäjät työtään tekevät. Nyt käytössä olevat työkalut tarjoavat vastineita käännettävän tekstin segmenteille ja käännösohjelma kääntää segmentit, joille muistista ei löydy vastinetta (Salmi 2015). Kääntäjä poimii ohjelman tarjoamista vastineista sopivimman omaan käännökseensä tai muokkaa sen kontekstiin sopivaksi. Usein toimeksiantaja tai käännöstoimisto analysoi käännösmuistiohjelman avulla, paljonko käännettävästä materiaalista löytyy jo käännösmuistissa olevia vastineita eli aiemmin käännettyä materiaalia. Mitä tarkemman osuman käännösmuisti lähtötekstin tekstisegmentille antaa, sitä vähemmän toimeksiantaja yleensä maksaa kyseisen segmentin kääntämisestä palkkiota (Gouadec 2007). Käytännössä kääntäjä joutuu kuitenkin käymään koko käännettävän tekstin läpi ja hyväksymään tai hylkäämään käännösmuistin tarjoamat käännösvastineet. Jos toimeksiantajan palkkio ei vastaa todellista työmäärää, kääntäjän työn kannattavuus kärsii. Lopulta jää kysymys, millainen käännös on kohtuullista tuottaa kulloisissakin olosuhteissa. Jos asiantuntijatyöstä ei makseta asiantuntijan edellyttämää korvausta ja käännöstyö ei ole tekijälleen kannattavaa, herää kysymys, miten hyvin työ kannattaa tehdä. Mikä on riittävän laadukas käännös kussakin tilanteessa?

Salmi (2015) toteaa, että tietotekniikan sovellukset helpottavat kääntäjän työtä, mutta uhkana on, että kääntäjän työ muuttuu mekaaniseksi puurtamiseksi. Toisaalta tarvitaan myös kääntämisen ammattilaisia, jotka toimivat asiantuntijoina käännösteknologian kehitystyössä. He kykenevät tunnistamaan teknisen koulutuksen saanutta insinööriä paremmin kääntäjän tarpeet ja kääntämisen haasteet. (Salmi 2015). Asare (2011) väittääkin, että ohjelmistoinsinöörit eivät aina huomioi, miten todelliset käyttäjät ymmärtävät ja käyttävät heidän kehittämiään sovelluksia ja millaisen käyttäjäkokemuksen ne heille antavat. Insinöörin ja loppukäyttäjän näkemykset sovellusten käytettävyydestä voivat siten erota huomattavasti. Kun ohjelmistotyökalut ja teknologia eivät täytä käyttäjän odotuksia ja tarpeita, ne eivät myöskään auta käyttäjää työssään. (Asare, 2011). Käyttäjäkokeemuslähtöisessä tutkimuksessaan Asare (2011) huomasi, että

käännöstyökalujen käyttäjät eivät tunteneet kaikkia ohjelmiston toiminnallisuuksia vuosienkaan käyttökokemuksen jälkeen. Jotkut toiminnot koettiin liian vaikeiksi käyttää tai toimintojen tarkoitus ymmärrettiin väärin. Käytännössä kääntäjät kokevat paljon turhautumista työkaluihin liittyvien hankaluuksien vuoksi, kun käsillä oleva ohjelmisto ei toimi kääntäjälle intuitiivisella tavalla tai vastaan tulee teknisiä ongelmia erilaisten tiedostomuotojen yhteensopivuuden kanssa. Jokaisen käännöstyökalun käyttö vaatii aluksi opettelua ja totuttelua ohjelmiston toimintoihin. Näin ollen tietokoneavusteiset käännöstyökalut eivät vielä palvele hyvin vaikkapa työnsä ohella satunnaisesti kääntäviä.

Markkinoilla on jo jonkin aikaa ollut tarjolla pilviteknologiaan pohjautuvia palveluja, jotka kokoavat edellä kuvattuja kielityökaluja yhdelle käyttöalustalle (Linguistic assets management platform). (Um, Shin, Choi, Lee & Jung 2013). Kieliteknologiayritykset tarjoavat palvelukokonaisuuksia erilaisiin tarpeisiin. Virtuaaliset työskentelyalustat kokoavat yhteen käyttöliittymään käännösmuistin, termipankin tai sanaston, käännösaunomaatiota, tyylioppaita, metadatta sekä projektinhallintatyökaluja. Jotkin globaalit suuryritykset kehittävät tällaisia alustoja sisäiseen käyttöönsä, mutta niistä ei ole vapaasti saatavaa tietoa. Tällaisen palvelun etuna on reaaliaikaisesti päivittyvä sisältö ja monipuolinen käännöstyökalupakki, jonne pääsy on mahdollista verkossa tunnistautumalla. Eri käyttäjille luodaan eritasoisia käyttöoikeuksia sisällön tuottamiseen, muokkaamiseen ja tallentamiseen, jotta sisältö olisi hallittavissa. Haasteena tällaisessa jaetussa tietotilassa onkin sisällön laadun hallinta. Verkossa toimivassa palvelussa, jossa toimii monta tekijää, on myös tietoturvariskejä. Tutkimusaineisto ja oma kokemukseni antavat viitteitä, että käännöksiä tilaavat asiakkaat eivät esimerkiksi mielellään käytä portaaleita, joihin pitää kirjautua salasanalla ja joiden käyttö koetaan hankalaksi kiireen keskellä.

## **2.2 Käännöstoiminta kansainvälisessä liiketoiminnassa**

Kieli työssä -kirjassa, professorit Johansson, Nuolijärvi ja Pyykkö (2010, ss.10–23) pohtivat työn luonnetta ja työelämän murrosta nykypäivän jälkimodernissa maailmassa. Virtuaalisuus, immateriaalisuus ja globaalisuus luonnehtivat tietotyötä, jota tehdään monenlaisissa työtehtävissä ajasta ja paikasta riippumatta. Heidän mukaansa työelämän ja työn murroksessa eräs merkittävimmistä muutoksista on työn kielellistyminen. Kirjallinen ja suullinen viestintä yli kielirajojen on tietotyöläisten tehtävissä keskeistä, mutta kieltä ei nähdä sellaisena, vaikka vuorovaikutus ja viestintä ovat kielellistä toimintaa. "Kieltä pidetään itsestäänselvytenä, tai näkemykset kielestä ja vuorovaikutuksesta ovat usein

melko epämääräisiä”, Johansson ym. (2010, s.12) kirjoittavat. Globaalistuminen ei ole pelkästään lisännyt pääoman, tavaroiden ja työvoiman liikkuvuutta, sillä se on merkinnyt myös kielen liikkuvuuden lisääntymistä. Koska viestintäketjut ja -kontekstit ovat monikielisiä ja kulttuurienvälisiä, erilaiset elinkeinoelämän ja politiikan tekstilajit, diskurssit ja narratiivit sekä käsitykset leviävät läpi kulttuurien ja valtaavat niissä tilaa. Nykypäivän asiantuntijatyössä tekstit ja kirjoittaminen ovat keskeinen osa itse työtä. Tekstejä tuottavat monet erilaiset toimijat, kuten organisaatiot, valtiot, yritykset, järjestöt, media, työryhmät ja yksittäiset työntekijät. (Johansson ym. 2010). Johansson ym. (2010, s. 15) toteavatkin, että koska “oman kielen ja vieraiden kielten rinnakkaiselo on työpaikkojen arkea”, suhtautuminen kieleen ei voi olla välinpitämätöntä. He esittävät, että tämä rinnakkaiselo olisi järjestettävä työpaikoilla hyvin määrätietoisesti.

Siitä huolimatta, että kieli on myös kansainvälisen liiketoiminnan ydintä (Brannen & Mughan 2014), mm. Piekkari, Welch & Welch (2014) esittävät, että yritysten tekemä kielisuunnittelu on yleensä ohjaamatonta reagointia monikielisen todellisuuden vaatimuksiin, kun yritys kansainvälistyy. Yritysten kieltä koskevien päätösten kuvaillaan syntyneen joskus jopa vahingossa (Vaara 2010, s. 94). Ajan myötä toimintatavat saattavat vakiintua. Piekkari ym. (2014) mukaan ei ole selvää, missä kansainvälistymisen vaiheessa yritykset alkavat määrätietoisesti suunnitella kieliasioiden hallintaa, sillä kielikysymykset vaivoin mielletään osaksi strategista ajattelua. Vaikuttaakin siltä, että kansainvälistyvät yritykset toimivat usein jonkin aikaa ilman muodollista kielistrategiaa. (Piekkari ym. 2014). Kielistrategialla tarkoitetaan tietoista suunnittelua, jolla määritellään organisaation käyttämien kielten asema, tehtävä sekä organisaation toimintatavat monikielisessä viestintäympäristössä. Kielistrategia kattaa sekä kielisuunnittelun että toimintatapojen omaksumisen kansainvälisen yrityksen toiminnan kaikilla eri osa-alueilla. Kielikysymykset ovat läsnä sekä organisaation sisällä ja sen toiminnassa ulkoisten sidosryhmien kanssa. (Brannen ym. 2014; Neeley & Kaplan 2014; Piekkari ym. 2014). Kielistrategiat syntyvät työn kielellisten käytänteiden tekemisestä näkyväksi. Tämän toteuttamiseksi Johansson ym. (2010) ehdottaa tietoisia kielipoliittisia valintoja, suunnitelmia sekä toimenpiteitä, joilla suunnitelmat toteutetaan. Tämä pätee niin makrotasolla yhteiskunnan kielipolitiikan suunnittelussa kuin mikrotasolla yrityksissä ja yksilöiden valinnoissa. (Johansson ym. 2010, Piekkari ym. 2014). Kilpailukykyisessä valtiossa ja yrityksessä on kattava kielitaitovaranto, ja menestyvä asiantuntija kerryttää tietoisesti omaa kielitaitoaan. (Johansson ym. 2010).

Koska monikielinen viestintä on yritysten menestystekijä ja rajat ylittävän liiketoiminnan mahdollistaja, kieli viestinnän välineenä on ansainnut huomion myös kansainvälisen liiketoiminnan tutkimuksessa. Tutkimukset osoittavat, että kielisuunnittelun merkitys organisaation monikielisen viestinnän tukena on kiistaton (mm. Neeley & Kaplan 2014; Piekkari ym. 2014). Esimerkiksi Euroopan komission koulutuksen ja kulttuurin pääosaston vuonna 2006 julkaisema raportti, ”Effects on the European Economy of Shortages of Foreign Language Skills in Enterprise”, selvitti kielitaidon ja kulttuurienvälisen viestinnän merkitystä sekä kieliasiantuntijoiden käyttöä eurooppalaisissa pk-yrityksissä. (The Directorate General for Education and Culture of the European Commission 2007). Raportista ilmeni, että menestyvällä yrityksellä oli tyypillisesti tietoinen kielistrategia, se arvosti henkilöstön kielitaitoa jo rekrytointivaiheessa, palkkasi eri äidinkieliä puhuvia työntekijöitä ja käytti kääntäjien ja tulkkien palveluja. Investoiminen yhteen tai useampaan edellä mainituista tekijöistä nosti pk-yritysten ulkomaanvientiä 44,5% niihin verrattuna, jotka eivät niin tehneet. Kieliasioihin investoivien vientiyritysten kokonaistuottavuus oli tutkimuksen mukaan 3,7% toimialan keskiarvoa parempi. Englannin kielen taito nähtiin yrityksissä liiketoiminnan menestyksen tekijänä, mutta käyttökieli näytti riippuvan yhteistyökumppanin tavasta toimia. Englanti auttaa alkuun, mutta epävirallinen viestintä, yhteydenpito henkilökohtaisen verkoston kanssa ja myynti saattavat vaatia englannin kielen lisäksi muiden kielten taitoa ja kulttuurien tuntemusta. (European Commission 2007; The Directorate General for Education and Culture of the European Commission 2007; Pyykkö 2010). Kansainvälisen liiketoiminnan kieliasioita käsittelevä tutkimus voi siten tuoda arvokasta tietoa organisaatioiden käyttöön ja tarjota näkökulmia yritysten strategiseen suunnitteluun.

Edellä kuvattu työn kielellistyminen ja kansainvälistyminen lisäävät luonnollisesti myös yritysten ja organisaatioiden tarvetta tehdä ja teettää käännöksiä. Yritykset tyypillisesti aloittavat käännostoiminnan organisoinnin kahdesta syystä. Kansainvälinen asiakas on kiinnostunut ostamaan yrityksen tuotteen, jolloin yritys reagoi tilanteeseen ja käännettää tuotemateriaalin ja mahdollisesti lokalisoii tuotteen. Jos yrityksen suunnitelmissa on laajentaa toimintaansa yhdelle tai useammalle uudelle markkina-alueelle, se ryhtyy käännettämään tarvittavaa materiaalia ja lokalisoimaan tuotteitaan ennakoiden tulevaa ja näkee kääntämisen kansainvälistymisen strategisena osana. (Giammarresi 2011). Kääntäminen on monikielisen viestinnän edellytys ja keskeinen osa kansainvälisten organisaatioiden arkea, mutta kuten todettua, sen roolia on tutkittu yllättävän niukasti osana

liiketoimintaa. Muiden kielikysymysten joukossa käännöstoiminta on myös ilmeisen harvoin yritysten strategiasuunnitelmien asialistalla.

Koska kieltä pidetään itsestäänselvyytenä ja näkemykset kielestä ja vuorovaikutuksesta ovat epämääräisiä (Johansson ym. 2010), myös kääntämiseen suhtaudutaan välinpitämättömästi. Esimerkiksi kielialan liiketoiminnan aikakauslehti *MultiLingual* (2015) kirjoitti käännöstoimiston näkökulmasta, miten suurin osa yrityksistä suhtautuu kääntämiseen toisarvoisena asiana, vaikka se mahdollistaa globaalit rahavirrat ja on kansainvälisen liiketoimintastrategian ytimessä. Kirjoittajan mukaan kääntäminen kiinnostaa harvoin yrityksen johtoryhmää ja sitä harvoin nähdään strategisena investointina tai globaalin kasvun tekijänä. Ensin käännöstarpeen kohtaa yleensä myynti- ja markkinointiosasto, mutta se yllättää nopeasti myös tuotannon, asiakaspalvelun ja rahoituksen toiminnot. Jos käännöstoimintaa ei suunnitella ja koordinoida, yrityksen vaihtoehtoiskustannukset kasvavat – varsinkin jos yrityksen eri osastot eivät hyödy toistensa teettämistä käännöksistä, MultiLingual väittää. Oma kokemukseni käännösosalalla on antanut myös kuvan, että käännöstoimintaa ymmärretään yrityksissä vieläkin melko huonosti, eikä sitä juurikaan suunnitella ennakkoon. Pitkään kansainvälisillä markkinoilla toimineilla tuntuu olevan vakiintuneet toimintatavat, mutta kansainvälistyvien yritysten kohdalla näin ei yleensä vielä ole. Yritysten työntekijät, jotka eivät ole tottuneet tilaamaan käännöksiä saattavat yllättyä käännöstyön vaatimuksista. Vaikuttaa siltä, että Johansson ym. (2010) peräänkuuluttama määrätietoinen suunnitelmallisuus ei vielä ole yritysten arkipäivää kieliasioiden osalta.

Referoin tässä kirjallisuuskatsauksen luvussa ensin, mitä kääntämisestä on kirjoitettu kansainvälisen liiketoiminnan alan tiedejulkaisuissa. Keskityn sitten kirjallisuuteen, joka kertoo käännöstoiminnasta yrityksen käytännön näkökulmasta. Käännöslaadun käsitteen pohdinnan jälkeen päätän kirjallisuuskatsauksen yhteenvetoon, jossa hahmottelen oman tutkimukseni teoreettisen viitekehyksen.

### **2.2.1 Kääntäminen kansainvälisen liiketoiminnan tutkimuksessa**

Vaikka kielen merkitys kansainvälisen liiketoiminnan osana on saanut viime vuosina kasvavaa huomiota osakseen, erityisen vähän on kirjoitettu käännöstoiminnasta ja sen merkityksestä kansainvälisessä liiketoiminnassa. Uusi tutkimus on vastikään nostanut esiin tarpeen tarkastella erikseen kääntämistä ja käännösprosessia. (Chidlow, Plakoyiannaki & Welch 2014; Holden & Michailova, 2014; Piekkari ym. 2014). Tutkimustani varten etsin



mahdollisimman laajasti käsiini, mitä kääntämisestä on tähän mennessä kirjoitettu kansainvälisen liiketoiminnan kontekstissa. Varteenotettavaa kirjallisuutta löytyi yllättävän niukasti. Tutkielmani johdantokappaleessa kerroin Brannen & Mughanin (2017) tuoreesta tutkimuksesta. Se paljasti, että The Journal of International Business Studies (JIBS) -tiedejulkaisu on viimeisten 40 vuoden aikana käsitellyt kääntämistä vain kahdessa artikkelissa: “Translation in cross-language international business research: Beyond equivalence” (Chidlow ym. 2014) ja “A more expansive perspective on translation in IB research: Insights from the Russian Handbook of Knowledge Management” (Holden & Michailova 2014). JIBS:issä vuosien 1976–2016 aikana julkaistuista artikkeleista kieltä liiketoiminnassa käsitteli vain 32 (Brannen & Mughan 2017), kun vuodesta 1970 alkaen elokuun 2017 loppuun mennessä JIBS:issä oli julkaistu yhteensä yli 2500 artikkelia (JIBS online -sivusto 29.8.2017). Tarkastelen tässä kirjallisuuskatsauksen kappaleessa ensin Chidlow ym. (2014) ja Holden & Michailovan (2014) JIBS:issä julkaistuja, kääntämistä koskevia tuoreita tutkimuksia. Teen sitten katsauksen neljään kääntämistä käsittelevään artikkeliin, jotka on julkaistu muissa kansainvälisen liiketoiminnan tiedejulkaisuissa.

### **Kääntäminen monikielisessä tutkimuksessa on muutakin kuin käännösvastineita**

Chidlow, Plakoyiannaki & Welch (2014) pohtivat artikkelissaan, ”Translation in cross-language international business research: Beyond equivalence”, käännösten vastaavuuden käsitettä ja sen merkitystä kansainvälisen liiketoiminnan tutkimuksen laadun kannalta. Nykyaikaisten käännoätieteen teorioiden tapaan he toteavat, että sanatarkan käännoätuloksen tavoittelu voi johtaa harhaan, eikä tulokielen viesti välity toivotulla tavalla. Liiketoiminnan tutkimuksessa tavanomaiset käännoätarkkuuden tarkastuskeinot, kuten takaisinkäännös (back-translation), eivät auta varmistumaan käännoäksen oikeellisuudesta. He toteavatkin, että sanallisesti tarkka käännoäs ei ole aina edes mahdollinen tai edes tavoiteltava asia, sillä kieli ei ole neutraali viestien välittäjä. Chidlow ym. (2014) perehtyivät monitahoisessa tutkimuksessaan käännoätieteen nykyteorioihin (mm. skopos-teoria) ja toteavat, että sanojen sijaan tärkeää on kääntää merkityksiä, sillä käännoäset ovat viestintämuoto, joka on sidottu kontekstiinsa ajassa ja paikassa, jossa ne tuotetaan ja luetaan. Laadukas käännoäs vastaa tarkoitustaan ja on tuotettu kohdekulttuuriin soveltuvaksi sen sijaan, että käännoäs noudattaisi uskollisesti alkutekstiään. Chidlow ym. nostavat esiin myös kääntäjän aktiivisen roolin, joka käännoätieteen nykykäsityksen valossa on oleellinen tekijä viestin välittäjänä. Kääntäjä ei näin ollen ole neutraali lähtötekstin toistaja, vaan hän tuo

tulotekstiin myös oman subjektiivisen tulkintansa lähtötekstin semanttisista aineksista. Chidlow ym. (2014) eivät määrittele kääntäjien ammatillista kompetenssia. Kääntäjien taitoihin viitataan artikkelissa ylimalkaisesti natiiveina kielenpuhujina, kaksikielisinä tai jonkin kielen asiantuntijoina (Chidlow ym. 2014, s. 571). Vaikka Chidlow ym. myöhemmin suosittelevatkin uudenlaista lähestymistapaa kääntämiseen kansainvälisen viestinnän tutkimuskäytännöissä, he eivät pohdi, mitä taitoja ja ammatillisia taitoja kääntäjiltä pitäisi vaatia tai odottaa.

Minun tutkimukseni kannalta kiinnostavinta on, että Chidlow ym. (2014 s. 575) näkevät kääntämisen ”päättösentekoprosessina, johon tutkija (eli käännöstoimeksiantaja) ja kääntäjä osallistuvat”. Toisin sanoen he painottavat kääntäjän ja tutkijan yhteistyötä merkitysten rakentamisessa kielestä toiseen sekä laadukkaan käännöksen tuottamisessa. Chidlow ym. mainitsevat viestinnälliset haasteet – kuten kulttuurierot alku- ja tulokielisten tekstien välillä, uskollisuus alkutekstille, tekstin luettavuus sekä tekstin kotoutus tai vieraannuttaminen eli sovittaminen kohderyhmään – vaativat käännösratkaisuja, jotka ihanteellisesti tehdään asiakkaan ja kääntäjän välillä yhteistyössä myös käytännön liike-elämässä. Kääntäjän ja tutkijan käännösratkaisuista tuleekin Chidlow ym. mukaan keskeinen metodologinen tehtävä kansainvälisen liiketoiminnan tutkimuksessa. He ehdottavat, että käännösprosessi ja sen raportoiminen voivat tuottaa itsessään lisää tutkimustietoa.

### **Näkökulmia kansainvälisen liiketoiminnan tutkimuksen kääntämiseen**

Holden & Michailova (2014) kiinnittävät erityistä huomiota siihen, että vaikka kieleen liittyvät ilmiöt ovat saaneet kasvavaa huomiota viime vuosina, kääntämistä on kansainvälisessä liiketoiminnassa tutkittu kovin vähän. Artikkelissaan, ”A more expansive perspective on translation in IB research: Insights from the Russian Handbook of Knowledge Management”, he tekevät tärkeän huomion: muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta kansainvälisen liiketoiminnan tutkijat eivät hyödynnä kielitieteen tai käännöstieteen tutkimusta omassa työssään. Chidlow ym. (2014) tapaan Holden & Michailova (2014) nostavat esiin tärkeitä näkökohtia käännösviestinnän problematiikkaan kansainvälisen liiketoiminnan tutkimuksessa. He pohtivat käännösten vastaavuutta tai laatua, miten se syntyy ja millainen on toivottu käännöstulos. Myös Holden & Michailova hylkäävät sanasanaisen kääntämisen ihanteen. Holden & Michailovan mukaan käännöslaatu paranee,

kun työssä huomioidaan alku- ja tulotekstin viestisisällön vastaavuus, tekstien monimerkityksisyys ja kulttuurin vaikutus.

Holden & Michailova (2014) tutkivat johtamista käsittelevien, akateemisten tekstien ja kirjojen kääntämistä. Kauppätieteen alan kirjallisuutta käännetään erityisesti englannin kieleltä eurooppalaisille ja aasialaisille kielille. Näin ollen käännöksillä on merkittävä rooli kansainvälisen liiketoiminnan tutkimuksen tiedonvälityksessä. Tutkimuksessaan Holden & Michailova pyrkivät osoittamaan, miten käänнос toimii kieltenvälisen tiedonvälityksen (knowledge transfer) analogiana ”The Handbook of Knowledge Management” -kirjan venäjänkielisen käännöksen avulla. Tässä kulttuurienvälisen tiedonvälityksen analyysissa he hyödynsivät kieli- ja käännöstieteistä lainattua kolmea käsitettä: vastaavuus, monimerkityksisyys ja kulttuurin vaikutus. Näiden kolmen käsitteen avulla he tutkivat johtamisen terminologian ja niiden määritelmien käännöksiä sekä sitä mitä tehdyt käännosratkaisut kätkevät taakseen. Holden & Michailova osoittavat, että kieli- ja käännöstieteen käsitteiden avulla voidaan osoittaa piileviä rakenteita ja hiljaisia oletuksia käännetystä materiaalista. Käsitteiden perusteella voidaan luoda tutkimukselle viitekehys, jonka avulla voidaan tarkastella muuten vaikeasti ymmärrettävää, kielirajat ylittävää tiedonvaihtoa. Holden & Michailova tarttuvat käännöksissä esiintyviin ongelmiin ja osoittavat, miten monimutkainen prosessi kääntäminen on. Käännosvastineiden ymmärrystä vaikeuttaa semanttinen epävarmuus, joka johtuu usein siitä, että käsitteiden merkitys rajautuu kielissä eri tavoin tai termeillä ei ole suoria tai yleisesti käytössä olevia vastineita. Holden & Michailovan analyysissa ilmeni että jos kääntäjä ei löytänyt suoraa tai olemassa olevaa käännosvastinetta termille, kääntäjän kulttuuritausta näytti vaikuttavan käännosratkaisuun. Analyysi osoitti myös, että venäjän kielessä ei usein ole vakiintuneita vastineita länsimaisen liike-elämän termistölle ja anglosaksisen liiketoiminnan tutkimuksen käsitteet voivat olla outoja venäläisen kulttuuritaustan omaaville lukijoille. (Holden & Michailova, 2014).

Kääntäjän näkökulmasta Holden & Michailovan (2014) tutkiman käsikirjan käännöksessä on pyritty toistamaan ilmeisen (sana)tarkasti kirjan anglosaksisväritteinen ja englanninkielinen sisältö venäjän kielellä, jonka puhujien sosiokulttuurinen tausta ei sellaisenaan tunnista länsimaalaisen liiketoimen tutkimuksen käsitteitä. Käännos siis mukailee sanatarkan käännosideologian ihannetta. Holden & Michailova toteavatkin, että teoksella on sellaisenaan oma paikkansa länsimaisen johtamisajattelun kuvaajana. Jos käsikirjalla on pedagoginen päämäärä, tekstien uudelleentoimittaminen käännosten sijaan

olisi ehkä toimivampi ratkaisu. Käännöksen lukijakunnalle voisi selittää kulttuurille outoja konsepteja sen sijaan, että termeille väkisin etsittäisiin olemassa olevia (lähi)vastineita, jotka aiheuttavat semanttista hämmennystä. Alkuperäinen teksti sisältäisi käännöksen lisäksi sitä selittävää metatekstiä. On toki mahdollista luoda uudissanvoja tulokieleen - näinhän tapahtuu luonnollisestikin. Jotkut ehdotetut uudistermit jäävät elämään, jotkut jatkavat kielenkäytössä englanninkielisinä, jos tulokielen vastine ei vakiinnu kielenkäyttöön. Esimerkiksi termi ”knowledge management”, jonka Holden & Michailova ottavat esimerkiksi vaikeasti venäjäksi kääntyvästä termistä, on suomeksi ”tietämyksenhallinta”, joka lienee monelle suomalaisellekin tutumpi englanninkielisenä.

Holden & Michailova (2014) tekevät tärkeän huomion, että myöskään englanninkielisen alkutekstin käsitteistö ei ole yksiselitteistä ja on siksi sekaannusten ja väärinymmärrysten lähde. Lähdetekstin monimerkityksisyys siis vaikuttaa kääntäjän äidinkielen ja kulttuurin vaikutuksen ohella tulotekstin laatuun. He arvioivat, että kääntäjän kokemus työstä parantaa kykyä tunnistaa alkukielen monimerkityksisyys ja kykyä tulkita sitä. Alkuteksti tosiaan on käännöksen lähtökohta ja käännös perustuu alkutekstiin virheineen kaikkineen, vaikka valveutunut kääntäjä voi toki tarvittaessa huomauttaa virheistä tai jopa korjata niitä. Tutkimukseni näkökulmasta oli mielenkiintoista, että Chidlow ym. (2014) tapaan Holden & Michailova (2014) puhuvat kääntäjän tiedoista ja taidoista, mutta he eivät kerro, mitä ne tarkalleen ottaen olisivat. Artikkelin lukijalle olisi ollut kiintoisaa tietää johtamiskäsikirjan kääntäjien kulttuurillisista taustoista ja siitä, olivatko he erikoistuneet kauppatieteellisten tekstien kääntämiseen. Lukijana en voinut olla varma, milloin tutkijat puhuivat ammattikäntäjistä ja milloin improvisoidusti kääntäjinä toimivista henkilöistä. He mainitsevat erikoistuneet kääntäjät (specialist translators), jotka luovat kauppatieteen sanastoa venäjäksi. Holden & Michailova esittävät, että ei-ammattimainen ja spontaani kääntäminen on tavanomaisin ja yleisin tapa kommunikoida kansainvälisessä verkostossa. Improvisoidut käännösratkaisut tosin aiheuttavat heidän mukaansa väärinymmärryksiä, joilla voi olla harmillisia seurauksia. Ammattimaisten kääntäjien voi odottaa olevan tietoisia näistä seikoista ja niihin kiinnitetään koulutuksessa huomiota alusta asti. Kääntäjä on kielen ohella myös kulttuurin asiantuntija ja syvällisen kielitaidon avulla hän ymmärtää kohdekielen erityisvaatimuksia. Kuten Kumpulaisen (2015, ss. 30-39) listaamista kääntäjän kompetensseista aiemmin todettiin, kielitaidon lisäksi kääntäjältä vaaditaan paljon muutakin kuin kielitaitoa.

Holden & Michailova (2014) kaipaavat työkaluja käännösten ja kääntämisen tutkimukseen kansainvälisen liiketoiminnan tutkijoille. Käännöstieteessä on lukuisia teorioita, jotka jokainen ehdottaa keinoja parhaan mahdollisen käännöslaadun aikaansaamiseksi. Ne selittävät käännösprosessia ja käännöstekniikoita. Mutta kuten Gambier & van Doorslaer (2009) totesivat, käännöstieteen käsitteet aiheuttavat hämmennystä. Yhtä konseptia vastaa monta termiä ja toisaalta alan termit voivat olla polyseemisiä eli monimerkityksisiä, mikä vaikeuttaa myös käännöstieteen tutkimuksen ja kääntämisen käytännön vuoropuhelua.

Oman tutkimukseni kannalta Holden & Michailovan (2014) tutkimuksessa oli erityisen kiintoisaa, että he olivat tehneet mittavan artikkelihaun kansainvälisen liiketoiminnan tutkimusjulkaisuista (”Journal of International Business Studies (JIBS)”, ”Management International Review”, ”Journal of World Business (JWB)”, ”International Business Review (IBR) ja ”Critical Perspectives on International Business”). Holden & Michailovan mukaan kääntämisestä julkaistut artikkelit voidaan jakaa neljään kategoriaan: 1) kansainvälisen liiketoiminnan tutkimusdokumenttien ja materiaalien kääntäminen; 2) takaisinkäännös eli back-translation; 3) johtamista käsittelevien oppikirjojen ja muun materiaalin kääntäminen sekä 4) ei-ammattimainen kääntäminen kansainvälisessä työympäristössä. (Holden & Michailova 2014, s. 909). Artikkelikatsaus perustelee käännöstoiminnan tutkimuksen tarvetta kansainvälisen liiketoiminnan alalla, sillä kääntämistä tarkastelleita tutkimuksia löytyi vain muutamia, vaikka käännöstoiminta kiistatta on rajat ylittävän liiketoiminnan ydintä. Perinteisesti on tutkittu kääntämisen merkitystä tutkimustyön luotettavuuden kannalta, mutta Holden & Michailova nostavat esiin neljä yksittäistä artikkelia, jotka ovat tuoneet käännöstutkimusta lähemmäs käytännön liike-elämän todellisuutta.

- 1) Janssens, Lambert, and Steyaert (2004) tutkivat kääntäjien roolia käännöstieteen näkökulmasta ja kuvaavat yritysten kielistrategioita artikkelissa ”Developing language strategies for international companies: The contribution of translation studies”
- 2) Blenkinsopp and Pajouh (2010) nostavat esiin kääntäjien roolin kansainvälisessä liiketoiminnassa artikkelissaan ”Lost in translation? Culture, language and the role of the translator in international business”
- 3) Piekkari, Welch, Welch, Peltonen ja Vesa (2013) tutkivat, miten kääntäminen vaikuttaa organisaation toimintaan ja yrityksen toimintakykyyn artikkelissa ”Translation behavior: An exploratory study within a service multinational”

- 4) Schroeder, Aggarwal, and Gibson (1991) käsittelevät kääntäjän mahdollisuuksia välttää käännetyn tiedon vääristymistä artikkelissa ”Financial reporting by Japanese firms on the NYSE: An analysis of linguistic content”

### **Kansainvälisten yritysten kielistrategiat käännöstieteen valossa**

Janssens, Lambert ja Steyaert (2004) artikkelin, ”Developing language strategies for international companies: The contribution of translation studies”, tavoitteena on antaa tietoa siitä, miten yritykset varautuvat monikielisen viestinnän vaatimuksiin omaksumalla erilaisia kielistrategioita, jotka vaikuttavat suoraan yritysten tapaan organisoida käännöstoimintaansa. Käännöstoiminnan näkökulmasta kielistrategiassa voi olla monta elementtiä: päätetään, mitä kieltä tai kieliä yrityksessä käytetään, millainen rooli kääntäjillä on, miten käännösprosessi määritellään ja millaisia tekstejä on aikeena tuottaa. Janssens ym. lähestyvät aihetta poikkitieteellisestä näkökulmasta ja lainaavat aineksia tutkimuksensa teoreettiseen viitekehukseen käännöstieteestä. Janssens ym. tunnistivat kolme erilaista kielistrategiatyyppiä: mekaaninen, kulttuurillinen ja poliittinen kielistrategia, jotka perustuvat käännöstieteen tutkimuksen eri aikakausina painottamiin teoreettisiin näkökulmiin.

Mekaaninen strategia perustuu käännöstieteessä jo sivuutettuun ajatukseen, että lähtöteksti voitaisiin toistaa tarkasti sanatasolla toisella kielellä ilman, että sen merkitys muuttuu. (Janssens ym. 2004). Kyse on Chidlow ym. (2014) ja Holden ja Michailovankin (2014) pohtimasta käännöksen vastaavuuden käsitteestä, jonka mukaan kaikista kielistä voidaan löytää suorat käännösvastineet ja kieli on lähinnä mekaaninen väline tiedonsiirrossa. Kielistrategia mekaanisesta näkökulmasta perustuu ajatukseen, että kieli ei itsessään kantaisi merkityksiä ja arvoja. Näin ollen yhden kielen käyttäminen monikielisessä organisaatiossa välttäisi väärinymmärryksiä, koska viesti on kaikille täsmälleen sama ja muuttumaton. Mekaaniseen kielistrategiaan päätyvät monet kansainväliset yritykset yrittäessään harmonisoida viestintäänsä. Tämä kielistrategia heijastuu Janssens ym. (2004) mukaan kääntäjien rooliin ja asemaan. Kääntäminen nähdään teknisenä toimintona, sillä kääntäjät toimivat alkuperäisen viestin välittäjinä ja käännöksen laatu voidaan tarkastaa takaisinkäännöksen avulla. Oletetaan, että koska kääntäjä on ammattilainen, käännös on ongelmaton ja alkuperäisen tekstin sisältö toistuu täsmällisesti käännöksessä. Kääntäjälle ei anneta oheismateriaalia käännöksen tueksi, eikä systemaattista palautetta käännöksen tuloksesta. Kääntäjinä saatetaan käyttää Janssens ym. (2004, s. 420) sanoin ”sihteereitä tai

lahjakkaita tekniikoja”. Janssens ym. viittaavat Hermans ja Lambertin (1998) tutkimukseen kääntäjien asemasta yrityksissä ja väittävät, että tällainen suhtautumistapa on yrityksissä yleistä. Hermans ja Lambertin haastattelemat kääntäjät kuvailivat toimeksiantajiensa olevan kärsimättömiä, odottavan käännösten valmistuvan hetkessä ja oletettavan kääntäjien olevan jatkuvasti valmiina ottamaan käännöstyön vastaan. Kääntäjät kokivat tutkimuksen mukaan olevansa ”käveleviä sanakirjoja”. (Janssens ym. 2004, ss. 419–420). Käännösosalalla työskennelleenä tämä kuulostaa erittäin tutulta. Kääntämistä ja sen konstikkuutta ei aina ymmärretä. Ihmiset, joilla on omakohtaista kokemusta kääntämisestä, tuntuvat suhtautuvan kääntäjiin avuliaammin ja ymmärtäväisemmin. Tosin joskus kielitaitoisilla ihmisillä saattaa olla kärjekkäitä mielipiteitä, millainen oikein tehty käännös on. Kääntäjän loputon ja tärkeä tehtävä onkin kärsivällisesti perustella käännösratkaisujaan. Toisaalta avoimuus asiakkaan mielipiteille on tärkeä osa työtä, jossa pyritään kulloiseenkin tilanteeseen sopivaan käännösratkaisuun.

Kulttuurillisella kielistrategialla Janssens ym. (2004) tarkoittaa, että kansainvälinen yritys sallii yhden virallisen kielen lisäksi usean paikallisen kielen käytön, koska se uskoo, että paikalliskielinen viestintä välittää tiedon tarkemmin ja tehokkaammin kohdeyleisölle. Yksikielinen viesti voidaan tulkita eri tavoin eri kieli- ja kulttuurikonteksteissa. Vaikka yksi yhteinen yrityksen kieli voi vahvistaa yrityksen identiteettiä, se ei kuitenkaan takaa, että eri kohderyhmät ymmärtäisivät viestin lähtötekstin tarkoittamalla tavalla. Kääntäjät toimivat tässä strategiassa välittäjinä, jotka luovat kohdekulttuurille sopivia tekstejä alkutekstiin perustuen. Kulttuurisen strategian perustalla on ajatus kääntämisestä kulttuurisidonnaisena toimintana. Kääntäjän täytyy kielen lisäksi tuntea lähtö- että tulokielisen tekstin sosiokulttuurinen konteksti, jotta hän voisi luoda käännöksen, joka välittää alkutekstin merkityksen tulokielen kulttuurille ominaisella ja omaksuttavalla tavalla. Kieli itsessään kantaa ja luo kulttuurillisia merkityksiä ja on siten avain kulttuurienväliseen ymmärrykseen. (Janssens ym. 2004). Janssens ym. (2004, s. 421) olettavat, että tästä näkökulmasta katsoen ”sihteerit ja teknikot” eivät voi toimia kääntäjinä, vaan käännöksiä pitäisi teettää kohdekieltä äidinkielenään puhuvilla henkilöillä. He olettavat, että tällaisilla kääntäjillä on parhaimmat valmiuden ymmärtää kohdekielen kulttuuria ja siten tuottaa lukijoille sopivaa tekstiä. Janssens ym. eivät tässä yhteydessä puhu, millaisia muita valmiuksia kääntäjillä tulisi olla. Käännöstuloksen laatu voitaisiin Janssens ym. mukaan tarkastuttaa kohdeyleisön lukijoilla takaisinkäännöksen sijaan.

Kulttuurisidonnainen käännöstulos eroaa alkutekstistä, mutta se voi välittää alkutekstiä paremmin tekstin tarkoituksen lukijoilleen.

Sen lisäksi, että käännösprosessiin vaikuttavat sosiokulttuuriset tekijät, kääntämiseen voidaan nähdä vaikuttavan myös valtasuhteet ja erilaiset normistot. Kun kulttuurit kohtaavat, syntyy sekä ristiriitoja että uusia arvojärjestelmien yhdistelmiä, joissa joko lähtö- tai tulokielen arvojärjestelmä on hallitseva. Kielet ja kulttuurit ovat ikään kuin jatkuvassa kilpailutilanteessa. Päätökset, mitä käännetään ja mitä ei käännetä, voidaan nähdä vallankäyttönä, sillä ne ohjaavat ja estävät tiedonvälitystä. (Janssens 2004). Janssens ym. esittävät, että ennen kuin yhtään käännöstä aloitetaan, päätetään ketkä saavat olla mukana prosessissa, ketkä voivat vaikuttaa käännöksen sisältöön ja mikä viestintäsisältö on etusijalla. Näin käännöksestä tulee vallankäytön keino, joka määrittää, kuka saa äänensä kuuluviin päätöksenteossa ja kenen etua viestintä palvelee. Nykyajan työelämässä viestintäverkostot ovat usein monimutkaisia, monikielisiä ja monikulttuurillisia. Käännöksen lähtö- ja tulokielten kontekstien lisäksi käännöstapahtumaan ja vallanjakoon saattavat vaikuttaa asiakkaat, työntekijät, tavarantoimittajat ja viranomaiset. (Janssens ym. 2004, s. 423–424).

Poliittinen kielistrategia syntyy ajatuksesta, että kielet ja kulttuurit ovat hierakkisia ja kilpailevat valta-asemasta. Kansainvälisessä yrityksessä tällainen kielistrategia on keino päättää, mitä kieliä käytetään, ja sen seurauksena, mitkä yksilöt ja ryhmät voivat osallistua kansainväliseen viestintään ja päätöksentekoon. Yhden yhteisen kielen käyttö monen sijaan vaikuttaa yrityksen valtahierakiaan. Janssens ym. (2004) viittaavat Marschan-Piekkari, Welch ja Welchin (1999) tutkimukseen kielen vaikutuksesta kansainvälisen yrityksen valtasuhteisiin: koska kielen avulla voidaan ohjata kansainvälistä viestintäprosessia, kielitaito voi lisätä yksittäisten työntekijöiden vaikutusvaltaa. Janssens ym. (2004) tarkentavat, että yhteisen kielen hallitseminen voi auttaa yksilöä liittymään osaksi ryhmää ja harvinaisen kielen hallinta voi puolestaan olla tapa vahvistaa omaa asemaa yrityksen valtasuhteissa. Tästä näkökulmasta kääntäjät toimivat myös vallankäyttäjinä. Kielten ja kulttuurien asiantuntijoina he voivat osallistua kansainvälisen viestinnän suunnitteluun jo ennen kuin viestintämateriaalia on tuotettu tai itse käännösvaiheessa, sillä kääntäjät voivat ohjeistaa yritystä tuottamaan tekstiä, joka ottaa huomioon sen erilaiset kohderyhmät. Tästä asiantuntijaroolista käsin kääntäjät voivat Janssensin ym. teorian mukaan ohjata, millaisia arvoja yritys välittää ja mitä asioita viestissä korostetaan. Näin ollen myös kääntäjillä ja viestintäverkoston eri osapuolilla on vaikutusvaltaa viestintäprosessissa.



Janssens ym. (2004) tutkimusta tarkemmin työntekijöiden käännöstyön merkitykseen organisaation valtasuhteiden ja tietämyksen siirron kannalta pureutuvat mm. Ciuk & Jamesin (2015) artikkeli “Interlingual translation and transfer of value infused practices: an in-depth qualitative exploration”, Logeman & Piekkarin (2015) artikkeli “Localize or local lies? The power of translation in the multinational corporation” sekä Piekkari & Westneyn (2016) artikkeli “Expatriates as translators in Japanese transplants: complexities of a “common” corporate language”.

Poliittisen kielistrategian omaksuneissa yrityksissä kielitaito siis ohjaa, kuka voi osallistua organisaation viestintään samalla kun kääntäjät toimivat eräänlaisina neuvottelijoina viestintäverkoston erilaisten arvojärjestelmien ja kielellisten tuotosten välillä. (Janssens ym. 2004). Janssens ym. (2004, s. 423–426) toteavat, että tällaisen prosessin tuloksena syntyvät tekstit ovat ns. hybriditekstejä, joiden sisältö määräytyy sen luontiin osallistuvien ja keskenään kilpailevien vaikutusvallan tuloksena. Janssens ym. esittämässä kielistrategioissa piileekin dilemma vallankäytön näkökulmasta: mekaanisen strategian kannattajien suosima yksikielinen viestintä tuottaa tekstiä, jossa kuuluu vain kaikkein vaikutusvaltaisimpien ääni, mutta poliittisen strategian suosima moniäänisyys saattaa vaientaa alkuperäisen viestijän. Kulttuuriin sopeutettu viestintä taas voi kätkeä vastaanottajalta alkuperäisen diskurssin tarkoituksensa ja monen kieli- ja kulttuurikohderyhmän tarpeisiin sovitettu hybridiviesti kadottaa lopulta kulttuurispesifisyytensä. (Janssens ym. 2004).

Janssens ym. (2004) herättävät artikkelillaan keskustelua siitä, miten kansainväliset yritykset kohtaavat monikielisen viestinnän haasteita päivittäin, ne joutuvat tekemään kieltä ja kääntämistä koskevia päätöksiä sekä omaksumaan erilaisia kielistrategioita. Janssens ym. esittävät, että näillä päätöksillä saattaa olla kauaskantoiset seuraukset ja siksi yritysten tulisi tehdä harkittuja, teoreettiseen tietoon pohjautuvia ratkaisuja. Janssens ym. ehdottavat poikkitieteellistä tutkimusta kansainvälisen liiketoiminnan, organisaatioviestinnän ja käännöstieteen välillä lisätiedon tuottamiseksi. (Janssens ym. 2004, s. 428–429). Janssensin ym. pohdinta voidaan näiltä osin rinnastaa kääntämisen sosiologian tai sosiolingvistiikan alalla tehtävään tutkimukseen.

## **Kieli, kulttuuri ja kääntäjän rooli kansainvälisessä liiketoiminnassa**

Myös Blenkinsop & Pajouh (2010) tarkastelevat kielen ja kääntämisen potentiaalia vallankäytön välineenä. Heidän artikkelinsa, ”Lost in translation? Culture, language and the role of the translator in international business” pohtii kieli-imperialismia, englannin kielen nykyistä valta-asemaa liiketoiminnan kielenä sekä kielen roolia poliittisissa pyrkimyksissä. He näkevät ongelmallisena, että eri kielten sanoilla ei ole tarkkoja vastineita toisilla kielillä, mikä aiheuttaa epätarkkuutta käänöksissä. He viittaavat Janssens, Lambert & Steyaertin (2004) tutkimukseen ja esittävät, että mekaaninen, kulttuurillinen ja poliittinen näkökulma kääntämiseen eivät ole toisiaan pois sulkevia. Tiukasti kulttuurisidonnaisten, vaikeasti kääntyvien sanojen ongelma ei heidän mukaansa ole vain mekaaninen, mutta sanan tarkan vastineen puuttuminen toisessa kielessä aiheuttaa ongelmia, kun joudutaan päättämään, miten asia käänöksessä ilmaistaan.

Blenkinsop & Pajouh (2010) nostavat esiin kääntäjän vastuullisen roolin viestinvälittäjänä ja kulttuurioppaana. Blenkinsop & Pajouh eivät erottele kääntämistä ja tulkkausta toisistaan: artikkelissaan he kaiketi viittaavat tulkkaustilanteisiin. He haastattelivat Iranissa toimivia, farsia äidinkielenään puhuvia, farsi-englanti-kääntäjiä tutkiakseen, miten kääntäjät toimivat, kun heidän piti kääntää yksittäinen sana (tarouf) tai kuvailla sanan ilmaisemaa tilannesidonnaista käsitettä, jolla ei ole yksiselitteistä vastinsanaa englannin kielessä. He totesivat, että kääntäjillä oli näissä tilanteissa erilaisia toimintatapoja, kuten jättää sana kääntämättä, selittää sanaa tai sen ilmaisemaa käsitettä, käyttää lähivastinetta tai kääntää sana analogian avulla. Blenkinsop & Pajouh yllättyivät, miten tietoisesti ja harkitusti kääntäjät ja tulkit näitä ratkaisuja tekivät. He kuvaavat implisiittisesti, miten kääntäjien tekemät käänösratkaisut ovat sidoksissa aikaan, paikkaan, kohderyhmään ja tilaisuuteen ja että ratkaisut tehdään harkiten kuhunkin kontekstiin sopivaksi. He kuitenkin esittävät, että tutkimuksen kääntäjien käänösratkaisuja ohjasi etenkin heidän ammatillinen statuksensa ja ammatinharjoittajan roolinsa sen mukaan, millaisena heidän käänöstaitonsa näyttivät asiakkaan silmissä – ei niinkään käänöstekniset seikat. Haastatteluvastausten perusteella vaikeasti kääntyvän käsitteen kääntämättä jättäminen saattoi varjella paremmin kääntäjän antamaa vaikutelmaa ammattitaidosta kuin toteamus, ettei osaa kääntää. Blenkinson & Pajouh esittävät siksi, että kääntäjät ovat merkittävässä roolissa viestinvälittäjinä ja että kääntäjän rooliin ja asiakkaan vaatimuksiin tulisi kiinnittää huomiota.

Mitä kieli-imperialismiin tulee, Blenkinsop & Pajouh (2010) esittävät, että englannin kielen valta-asema jättää farsinkielisen kulttuurin varjoonsa. Kansainväliset liikekumppanit eivät vaivaudu tutustumaan Iranin tapoihin, vaan olettavat, että yhteistyössä toimitaan länsimaisten (anglo-amerikkalaisten) tapojen mukaan siitakin huolimatta, että erot länsimaisen ja iranilaisen kulttuurin välillä ovat suuret. Tämän seurauksena kulttuurisidonnaisten käsitteiden ymmärtäminen ja välittäminen käännösten kautta voi olla vaikeaa. Blenkinsop & Pajouh esittävät, että käännösongelmien ymmärtäminen on tärkeää, jotta voidaan laatia suosituksia toimintaohjeiksi kansainvälisille yrityksille, kansainvälisen liiketoiminnan johtajille ja kansainvälisen viestinnän ammattilaisille.

### **Käännöstoiminta monikansallisessa palveluyrityksessä**

Piekkari, Welch, Welch, Peltonen ja Vesan (2013) ”Translation behavior: An exploratory study within a service multinational” raportoi tutkimustuloksia Nordea-pankissa tehdystä tapaustutkimuksesta. Piekkari ym. (2013) tarkastelivat kääntämistä kansainvälisessä työympäristössä ja he totesivat, että niin organisaatio kuin sen yksittäiset työntekijät vastaavat työssä syntyviin käännös- ja tulkkaustarpeisiin monin tavoin: työntekijät kääntävät itse, käyttävät käännöstyökaluja ja etsivät apua sosiaalisista verkostoista tai yrityksen käännösyksiköstä. Valinta eri toimintatapavaihtoehtojen välillä tehdään tilanteen vaatimuksista riippuen ja siihen vaikuttavat käännöskielet, vaadittu käännöslaatu, toimitusnopeus, käännöstyön kulut, käännettävän viestin luottamuksellisuus sekä tehtävän tärkeys. Tutkimuksen keskeinen löydös oli, että pankin työntekijät turvautuivat sosiaalisiin verkostoihinsa yrityksen sisällä sekä sen ulkopuolella, kun he koettivat selvittää työssä kohtaamistaan käännöstehtävistä. Tutkimus myös osoitti, että kääntämisellä on oleellinen rooli palveluliiketoiminnassa ja organisaation toimintakyvyssä.

Piekkari ym. (2013) kehittivät tutkimuksensa tuloksena teoreettisen käännösprosessimallin: he esittävät, että organisaation kyky vastata käännöstarpeisiin muodostuu sen työntekijöiden kyvystä omaksua ja hyödyntää tietoa ja kokemusta, joka liikkuu organisaation sisällä tai saapuu sinne yli kielirajojen (language absorptive capacity). Koska Piekkari ym. tutkimus kuvaa, miten käännöstarpeet syntyvät yritystoiminnassa ja miten käännösprosessi käytännössä toimii kansainvälisessä yrityksessä, palaan tutkimukseen yksityiskohtaisemmin kappaleissa 2.2.2 Monikielisen viestinnän haasteet kansainvälisissä yrityksissä ja 2.2.3 Käännöstoiminta kansainvälisissä yrityksissä.

## **Japanilaisten yritysten taloudellinen raportointi New Yorkin pörssissä kielellisen analyysin valossa**

Viides käännöstoimintaa kartoittava tutkimus on Schroeder, Aggarwal & Gibsonin (1991) artikkeli, "Financial reporting by Japanese firms on the NYSE: An analysis of linguistic content". Se on kielellinen analyysi ja pohtii kääntäjän mahdollisuuksia välttää käännetyn tiedon vääristymistä. Schroeder ym. (1991) vertasivat japanilaisten pörssiyritysten japanin- ja englanninkielisiä tilinpäätöstekstejä. He huomasivat, että vaikka termitasolla teksteissä ei ollut merkittäviä eroja, englanninkielisten käännösten lauserakenne, kielioppirakenne ja luettavuus erosivat japaninkielisistä ja olivat alkuperäistekstejä vaikeampiselkoisia. Schroeder ym. mukaan käännöstyötä vaikeuttaa se, että japanilainen kirjanpitoraportointi pitää muuntaa USA:ssa hyväksytyyn raportointimuotoon ja se, että japanin jenit pitää muuttaa dollareiksi. Heidän mukaansa käännösversion tiedot helposti vääristyvät käännösprosessissa ja tekstistä voi tulla vaikeasti ymmärrettävää yhdysvaltalaisille sijoittajille. Väärinymmärrysten ja muiden käännöstekstistä syntyvien ongelmien seurauksena yhdysvaltalaiset sijoittajat joutuivat maksamaan suurempia transaktiomenoja kuin japanilaiset sijoittajat.

Kiintoisaa Schroederin ym. (1991) tutkimuksessa on, että tutkijat ovat vieneet tutkimuksen tekstianalyysin tasolle ja analysoivat tekstejä jopa morfologian tasolla tarkoituksenaan osoittaa, että japanin kieli ja englannin kieli eroavat toisistaan merkittävästi sekä rakenteeltaan että ilmaisutavaltaan. Schroeder ym. esittävät, että "käännöksen laatu riippuu kääntäjän taidoista ja sanavarastosta" sekä siitä, "miten paljon käännettävän kielen muoto ja rakenne eroavat englannista" (Schroeder 1991, s. 237).

Siteeraamissani artikkeleissa on tarkasteltu käännöstoimintaa useasta näkökulmasta. Niistä näkyy, että kääntäminen nähdään tärkeänä toimintana, jolla on vaikutuksia kansainvälisen liiketoiminnan sujuvuuteen ja menestykseen sekä organisaatioiden sisäiseen toimintaan. Ymmärretään, että laadukas käänнос välittää viestin sisällön, ei sanoja. Artikkeleista tulee kuitenkin esiin huoli käännösviestinnän totuudenmukaisuudesta ja kääntäjän roolista valtaa käyttävänä viestijänä, joka voi lisäksi taidoiltaan olla vajavainen tai toimia itsekkäistä motiiveista käsin. Lisäksi käännösten luotettavuuteen vaikuttavat sosiokulttuuriset ja poliittiset tekijät. Kansainvälisessä yritysviestinnässä käännöstoiminta on merkityksellistä koska käännökset ovat viestinnän ja tiedon välittäjiä organisaatioiden sisällä ja niiden ulkopuolella. Monikielisessä viestinnässä on aina väärinymmärrysten riski. Blenkinsop &

Pajouh ja Schroeder ym. (1991) artikkelit lähestyvät ajattelussaan renessanssirunoilija ja käännöspessimisti Joachim Du Bellayn (1549) vieläkin elävää käsitettä ”traduttore traditore” (tai ”traducteurs – traditeurs”). Sanaleikin mukaan kääntäjä on petturi. Näkemyksen mukaan vai alkuperäinen teksti on totta ja käännös loitontaa lukijan alkuperäisestä viestistä. Kääntäminen onkin ainaista tasapainoilua uskollisuuden ja vapauden välillä. Huomionarvoista on, että siteeraamieni artikkelien kirjoittajat eivät juuri puhu ammattimaisten kääntäjien tiedoista ja taidoista suhteessa kehen tahansa kielitaitoiseen. Käännösten totuudenmukaisuus ja uskollisuus alkutekstille on kuitenkin vain yksi monista aspekteista käännösviestinnän haasteissa, sillä kansainvälisille yrityksille käännöstoiminta on käytännön ilmiönä monella tapaa työläs. Yritysten kielipoliittisilla asenteilla, olivat ne tietoisesti luotuja tai käytännön sanelemia, on suora vaikutus käännöstoiminnan sujuvuuteen.

Lähemmäs pohtimiani liike-elämän käytännön kysymyksiä minut ohjasi Piekkari, Welch & Welchin (2014) tekemä tutkimustyö. Monikielisen todellisuuden ilmiöitä käsittelevässä kirjassaan, ”Language in International Business – The Multilingual Reality of Global Business Expansion” (2014), Piekkari ym. tarkastelevat kieltä, sen roolia ja merkitystä strategisena tekijänä, joka koskee käytännössä kaikkia kansainvälisen yrityksen toimintoja. Muiden kieliasioiden rinnalla kääntäminen on saanut tilaa oman kappaleen verran. (ss. 26–49). Piekkari ym. (2014) lähestyvät kääntämistä toimintana ja prosessina. He kartoittavat, miten kääntämistä käsitellään liike-elämässä, millaisia vaatimuksia se asettaa, millaisia kuluja toiminta aiheuttaa, sekä miten se mahdollisesti vaikuttaa kansainvälisten yritysten toimintaan. He huomioivat, että ammattilaisten lisäksi käännöksiä tekevät työntekijät, joilla ei ole virallista kääntäjän roolia. Tutkijat muistuttavatkin, että suuri osa käännöksistä (ja tässä yhteydessä myös tulkkauksista) tehdään jokapäiväisissä tilanteissa. Piekkari ym. eivät tarkasti erottele kirjoitettujen tekstien kääntämistä ja suullista tulkkausta tämän tutkielman tapaan, vaan he viittaavat kääntämiseen puhuessa molemmista tai jommasta kummasta. Nopeasti ajateltuna kääntäminen onkin yksinkertainen prosessi, jossa viesti käännetään toiselle kielelle. Piekkari ym. kuitenkin tuovat esiin, että todellisuudessa kääntäminen on monimutkainen tapahtumaketju, joka tavalla tai toisella koskettaa kansainvälisen organisaation työntekijöitä ja on erottamaton osa kielirajat ylittävää liiketoimintaa. Palaan Piekkari ym. (2014) tutkimukseen tarkemmin seuraavissa kappaleissa.

### 2.2.2 Monikielisen viestinnän haasteet kansainvälisissä yrityksissä

Monikielisyys-termillä voidaan viitata ”useaa kieltä taitavaan henkilöön, usean kielen käyttämiseen, eri kielten puhujien välisiin kontakteihin ja monikieliseen yhteisöön tai yhteiskuntaan” (Johansson 2010, s.108). Monikielisessä ympäristössä yksilöt käyttävät kieltä, kääntävät ja käännettävät tekstejä. Käännöstarpeet ovat moniulotteisesti läsnä kansainvälisessä liiketoiminnassa, sillä kääntäminen on yhtäältä erottamaton osa yritysten sisäistä viestintää, toisaalta yritykset viestivät käännösten avulla ulkoisten sidosryhmiensä kanssa. Käännöstekstit ovat osa markkinointia ja mainontaa, kommunikointi alihankkijoiden ja viranomaisten kanssa vaatii kääntämistä. Tuotekehitys joutuu huomioimaan monikielisen dokumentaation vaatimukset ja tarkkuutta vaaditaankin, kun kyseessä voi olla kuluttajan turvallisuus. Osto- ja myyntityö onnistuvat vaivoin ilman kääntämistä ja tulkkausta. Piekkari, Welch & Welch (2014) osoittavat, miten kieliasiat ja kääntäminen ovat läsnä yrityksen kaikessa toiminnassa. Siksi onkin yllättävää, että muodollinen kieliviestintästrategia on vielä harvinainen ilmiö yritysmaailmassa. Mutta vaikka kirjallista kielistrategiaa ei olisikaan, yrityksille kehkeytyy käytäntöjä, joiden avulla myös käännöstarpeisiin vastataan. (Piekkari 2014; Ylinen 2010). Brannen, Piekkari & Tietze (2014, s. 497) kertovat, että yhä useampi yritys ohjeistaa, miten kieltä tulisi käyttää eri viestintätilanteissa, kuten sähköpostissa, tekstiviesteissä ja videokonferensseissa, jotta väärinymmärryksiltä vältyttäisiin.

Yksi tapa vastata monikielisyyden haasteeseen yrityksessä, on valita yrityksen yhteiseksi ja viralliseksi kieleksi englanti. (mm. Brannen ym. 2014; Piekkari ym. 2014). Piekkari ym. (2014) esittävät, että organisaation yhteinen kieli vähentää käännöstarpeita yrityksen sisällä, mutta se samanaikaisesti lisää niitä sen ulkoisessa viestinnässä. Organisaatiosta lähteviä ja organisaatioon tulevia tekstejä käännetään eri kielistä yrityksen viralliselle kielelle ja toisinpäin, ja englannin kieli toimii välittäjäkielenä. Viestinvälitys emoyhtiön ja tytäryhtiöiden välillä saattaa vaatia monta käännöskertaa – varsinkin, jos emoyhtiö käyttää myös paikallista kieltä. Riskit väärinymmärryksistä kasvavat, kun alkuperäinen viesti käännetään ensin englanniksi ja sitten vielä kolmannelle kielelle. (Piekkari ym. 2014). Kun käännöksen lähtötekstinä on käännös, alkuperäisen viestin sisältö saattaa muuttua matkalla.

Yrityskontekstissa käännöksiä tekevät sekä käännösammattilaiset että muut työntekijät. Näin ollen viestejä kääntävien kieli- ja käännöstaidot vaihtelevat, mikä vaikuttaa käännösten tuloksiin. Holden & Michailova (2014, s. 910) kirjoittavat, että kääntäjän tehtävä

on tietojaan ja taitojaan käyttäen tuottaa teksti, joka välittää mahdollisimman tarkasti lähdetekstin merkityksen niin, että se voidaan ymmärtää kohdekielellä. Jos lukija ei ymmärrä kohdekielisen tekstin tai sen osien merkitystä, tuloksena on sekaannuksia ja epävarmuutta. Jos merkitys on epäselvä, väärinymmärryksen vaikutukset voivat kertautua ja johtaa ongelmiin, jotka vievät työntekijöiden aikaa ja huomiota sekä nostavat kuluja. (Holden & Michailova 2014). Mutkikas viestintäketju saattaa aiheuttaa väärinymmärryksiä ja hankaloittaa tiedonvälitystä, mikä edelleen heijastuu yrityksen toimintaan. Käännöksillä ja kääntämisellä on siten keskeinen rooli liiketoiminnassa, joka toimii yli kielirajojen. Käännöstoiminnan merkityksen sivuuttaminen ja vähättely voi johtaa jopa vahingollisiin tuloksiin (Piekkari ym. 2014). Siksi se ansaitsee enemmän huomiota niin liike-elämässä kuin alan tutkimuksessa.

”Language in International Business – The Multilingual Reality of Global Business Expansion” (2014) -kirjassaan Piekkari, Welch j& Welch (2014) esittelevät viisi osa-aluetta, jotka ovat käännöksiä tarvitsevan yrityksen käytännön näkökulmasta keskeisiä: 1) kulut (cost), 2) täsmällisyys (timeliness), 3) käännöstarkkuus (accuracy), 4) tehtävän tärkeys (nature and criticality of the task) sekä 5) luottamuksellisuus ja tietoturvallisuus (confidentiality and information security).

## **Kulut**

Kulut ovat monelle yritykselle tekijä, joka vaikuttaa käännöstöiden teettämiseen. (Piekkari ym. 2014). Yrityksillä saattaa olla ohjeistus käännösten tilaamiseen ja tiukka kulukuri vaikuttaa työntekijöiden haluun teettää käännöksiä ammattimaisella palveluntarjoajalla. Työssäni käännöstoimiston projektipäällikkönä ja toimeksiantajien yhteyshenkilönä sain vaikutelman, että jos asiakkaan piti sisällyttää käännöskulut johtamansa projektin budjettiin, käännöskuluista pyrittiin tinkimään erityisen hanakasti. Pienet käännöskulut merkitsivät suurempaa tuottomarginaalia tai projektin budjetissa ei ollut varauduttu käännöskuluihin. Jos ammattilaisten käännös koetaan syystä tai toisesta liian kalliiksi, asiakas saattoi tehdä käännöksen itse – joskus hintavin seurauksin. Piekkarin ym. (2013) tapaustutkimuksessa ilmeni, että mm. kulujen välttämiseksi yrityksen työntekijät käänsivät itse sen sijaan, että olisivat kääntyneet käännösammattilaisten puoleen. Käännösongelmiin he etsivät apua kollegoilta ja jopa perheenjäseniltä. Kääntämiseen käytetyn työajan hintaa ei tavallisesti seurata tai lasketa erikseen. (Piekkari ym. 2014, Piekkari ym. 2013). Epämuodollisten ja improvisoitujen käännöstöiden kulut kumuloituvat ja ne tuottavat epäsuoria kuluja, sillä

käännöstöiden tekemiseen tarvittava aika on pois työntekijän varsinaiseen tehtävään osoitetusta työajasta. Kollegan antama kieliapu vie lisäksi auttajan työaikaa. (Piekkari ym. 2013).

Piekkari ym. (2014) toteavakin, että yrityksillä ei yleensä ole selkeää käsitystä käännöstyön todellisista kokonaiskuluista. Jos työ teetetään ulkopuolisilla palveluntarjoajilla tai yrityksen omassa käännösyksikössä, kuluja voidaan seurata melko vaivattomasti. Osa kuluista on kuitenkin piileviä, sillä epäsuoria käännöskuluja on hankala jäljittää ja arvioida. (Piekkari ym. 2013 ja 2014). Menetettyt kaupat ja projektit voivat johtua käännösongelmista, kuten dokumentaation käännöksen virheellisyydestä tai ongelmista kommunikaatiossa kielitaidon puutteiden takia. Piekkari ym. (2014 s. 32) huomauttavat, että menetettyjen tilausten, väärinymmärrysten, pieleen menneiden neuvotteluiden, turhauttavien kokousten ja jopa työurien vaarantuminen saattaa johtua siitä, että käännöstoiminnan tärkeyttä ei tunnisteta.

Toisaalta yrityksen työntekijöiden kielitaidon on havaittu synnyttävän säästöjä, jos työntekijät kykenevät vastaanottamaan ja välittämään tietoa ilman, että viestit erikseen käännettäisiin. (Piekkari ym. 2013). Piekkari ym. 2013 (s. 780) esittelivät tietojohtamisen käsitteestä ”tiedon omaksumiskyky” (absorptive capacity) johdetun käsitteen ”language absorptive capacity”. Se merkitsee yrityksen kykyä omaksua ja hyödyntää tietoa ja kokemusta, joka liikkuu organisaation sisällä tai saapuu sinne yli kielirajojen. Samantyyppiseen käsitteeseen viittaavat suomen kielen termit ”kielitaitovaranto” ja ”kielitaitopääoma”, joita on käytetty sekä tarkoittamaan kansallista kielitaitoa kokonaisuutena (Jyväskylän yliopisto 2007, Wainikainen 2017) että kotimaisten ja vieraiden kielten osaamista ja niiden opettamiseen tähtäävää suunnittelua (Johansson ym. 2010, s. 15). Ehdottaisin tässä yhteydessä käytettäväksi suomenkielisiä ilmaisuja ”yrityksen (henkilöstön) kielitaitovaranto” ja/tai ”kielipääoma”. Jos yrityksen kielitaitovaranto on kattava, se käytännössä merkitsee, että työntekijät voivat kielitaitonsa avulla kommunikoida suoraan erikielisten sidosryhmien kanssa ja eivät välttämättä tarvitse kääntäjän tai tulkin apua neuvotteluissa, dokumenttien laatimisessa tai vaikkapa sähköpostiviestinnässä.

Käännösteknologian kehitys todennäköisesti auttaa ammattilaisten lisäksi ei-ammattimaisia kääntäjiä työssään, jos tekniikka saadaan helposti ja turvallisesti käyttöön. Teknologia keventäisi sitä kautta epämuodollisen kääntämisen kuluja. Piekkari ym. (2014) ottaa esimerkiksi konekääntämisen. Konekääntäminen ei kuitenkaan vielä ole riittävän hyvä tuottamaan kelvollista ja luotettavaa käännöstulosta, mutta suurpiirteiseen käännökseen,



josta selviää tekstin aihe, konekäännökset taipuvat jo melko hyvin. Mutta kuten todettua verkon käännösohjelmien käytössä on vielä vakavia tietoturvaongelmia, joista voi potentiaalisesti seurata kustannuksia.

Kääntäminen voi vaikuttaa osaltaan yrityksen valtasuhteisiin ja sisäiseen tiedonkulkuun ja aiheuttaa sitä kautta lisäkuluja. Samaan tapaan kuin edellisessä luvussa siteeraamani tutkijat, myös Piekkari tutkimusryhmineen on kiinnittänyt huomiota kääntäjän taitoihin, rooliin viestin luojana ja vallankäyttäjänä. Tytäryhtiön johtaja tai sihteeri, joka tulkkaa emoyhtiön strategiaa paikalliselle kielelle saattaa muokata viestiä alkuperäisestä ja vaikuttaa näin esimerkiksi yritysstrategian toteutumiseen, mikä puolestaan voi johtaa yllättäviin kuluihin. (Piekkari ym. 2014, s. 45; ks. myös Logeman & Piekkari 2015; Piekkari & Westney 2016).

Omakohmainen kokemus kääntäjän ja oikolukijan näkökulmasta toimii esimerkkinä seurauksista, kun käännöstyölle ei allokoida riittävästi huomiota, aikaa ja rahaa projektin osana. Raskaan teollisuuden koneita valmistava yritys oli tehnyt tärkeän kaupan italialaisen firman kanssa. Asiakkaan koulutusta varten uuden konelinjaston koulutusdokumentaatio toimitettiin käännettäväksi erittäin tiukalla aikataululla ja osissa. Vaativa käännöstehtävä jaettiin usealle käännöstoimistolle ja alihankkijalle. Kääntäjät eivät jakaneet yhteistä reaaliajassa päivittyvää käännösmuistimateriaalia. Yrityksellä ei ollut tarjota italiankielistä referenssimateriaalia, sillä se oli alun perin olettanut englanninkielisen materiaalin ajavan asian. Kiireellä etsityt suomi-italia-kääntäjät tekivät työn tuntematta tuoretta teknologiaa edustavaa teollisuuskonetta ja alan erikoisterminologiaa. Tuloksena oli sillisalaatti, jossa sekä laitekohtainen terminologia että tekniset peruskäsitteet olivat joka kääntäjän tuotoksessa erilaiset. Ongelma huomattiin ja in-house-kääntäjänä minun tehtäväkseni lankesi koulutusdokumentaation italiankielisen käännöksen korjaaminen muun työn ohella. Tehtävä osoittautui mahdottomaksi vaaditussa aikataulussa. Suomea sekä italiaa taitava kouluttaja lähti Italiaan ahdistuneena ja palasi matkalta onnettomana. Koulutusmateriaali oli aiheuttanut yleisössä lähinnä huvittuneisuutta ja ärsyntyymistä. Koulutusmatkan tulos oli fiasko: kouluttavan insinööriiniin menetetty työaika, matkakulut, tulkien palkkiot ja kertyneet käännöskulut, yrityksen maineen kolhut ja yhteistyön vaikeutuminen asiakkaan kanssa synnyttivät turhia kuluja. Kääntäjän ominaisuudessa en loppulaskua saanut tietää, mutta jos yritys olisi valmistautunut italian kielen käännöstarpeiden nopeaan kasvuun aiemmin ja dokumentaation kääntämiseen olisi varattu riittävästi aikaa, tulos olisi voinut olla toinen. Käännöstyöhön vaadittavan ajan ennakointi

usein unohtuu, sillä kääntämisen ajatellaan edelleen ja liian usein olevan suoraviivainen toiminto: teksti kääntyy kuin itsestään, kun asiakas vain tekee tilauksen. Korrektia terminologiaa on myös vaikea tuottaa ilman asiakkaan yhteistyöhalua.

Mistä ammattilaisella teetetyn käännöksen hinta sitten muodostuu? Ammattimainen kääntäminen tapahtuu usein mutkikkaissa verkostoissa, joissa voi olla monta toimijaa. Kääntäjä kääntää toimeksiantajan tekstin suorassa asiakassuhteessa tai alihankkijana käännöstoimistolle ja veloittaa työstään merkki-, sana-, tai liuskaperusteisesti tai tuntityönä. Jos kääntäjä on alihankkijana tai työsuhteessa käännöstoimistolle, käännöstoimisto maksaa palkkion tai palkan kääntäjälle. Käännöstoimisto taas veloittaa toimeksiantajalta palkkion, joka sisältää kääntäjän työn lisäksi ehkä teknistä työtä, kuten tiedostojen käsittelyä ja taittoa, projektipäällikön tai käännöskoordinaattorin työn sekä käännöstoimiston kiinteät kulut. Sekä kääntäjät että käännöstoimistot yleensä hinnoittelevat eri kieliparit ja erikoisalajat eri lailla. Esimerkiksi lääketieteen käännös voi olla asiakkaalle suhteessa kertatyönä kalliimpi kuin yleisluontoinen tiedote, sillä erikoisalojen terminologian ja tekstityyppien hallinta vaatii kääntäjältä perehtyneisyyttä alaan. Sanapari suomi–norja voi olla hintavampi kuin englantia–suomi. Mitä vaikeampi erikoisala ja mitä harvinaisempi kielipari, sitä kalliimpi käännös on. Toisaalta globalistunut kääntäjäverkosto on mullistanut käännösten hinnoittelua. (Gouadec 2007). Alemman palkkatason maissa teetetty työ on huokeampaa kuin Pohjoismaissa teetetty työ. Lisäksi käännöksen aikataulu voi vaikuttaa hinnoitteluun. Käännöspalveluntarjoaja saattaa veloittaa kiireisää, jos aikataulu on erityisen tiukka. Jos aikataulu on liian tiukka, käännöslaadun lopputulos voi kärsiä ja aiheuttaa sen kautta lisäkuluja toimeksiantajalle.

### **Täsmällisyys**

Täsmällisyyden käsitteellä Piekkari ym. (2014) viittaavat tilanteisiin, joissa käännökseen tarvittavalla ajalla ja ajoituksella on tärkeä merkitys. Monessa tilanteessa, kuten asiakaspalvelutilanteissa tai myyntineuvotteluissa, välitön käännös voi olla tarpeen. Arvelen, että tällaisissa tilanteissa käännökset ovat itse asiassa usein suullisia eli on kyse tulkauksesta. Ajattelen tämällyyksiin käännöstehtäviin kuuluvan myös esimerkiksi sähköpostikirjeenvaihdon tai nopeiden tiedonantojen kääntämisen. Jos yrityksen työntekijöiden kielipääoma (language absorptive capacity) on korkea, työntekijät voivat vastata tilanteeseen nähden välittömään käännöstarpeeseen oikea-aikaisesti.

Piekkari ym. (2014) eivät tässä yhteydessä keskustelee ammattimaisen käännöspalvelun oikea-aikaisuudesta. Se on kuitenkin käännöspalvelun laadun keskeinen ja usein kriittinen osatekijä käännösprojektin onnistumiselle. Kuten muussakin projektitoiminnassa, aika on hinnan ja tuotteen lisäksi kokonaisuuden tekijä: aikataulu vaikuttaa tulokseen laatuun ja hintaan. Käännöspalvelun tarjoajalle toimeksiantajan toivomat aikataulut ovat usein haastavia. Yritysmailmassa viestinnän nopeudella on suuri merkitys. Esimerkiksi pörssiyhtiöiden ulkoista viestintää ohjaava tiedonantovelvollisuus vaatii, että tiedotus on oikea-aikaista, tasapuolista ja johdonmukaista. Tiedotekäännökset on pääsääntöisesti julkaistava samaan aikaan lähtökielisen tiedotteen kanssa.

Pitkässä asiakassuhteessa sekä käännöspalveluntarjoaja että toimeksiantaja oppivat ennakoimaan toistuvia käännösprojekteja. Palveluntarjoaja ja asiakas voivat myös sopia, että asiakas varoittaa kiireellisellä aikataululla tulevista toimeksiannoista etukäteen, jolloin kääntäjät voivat varata kalenteristaan aikaa työn tekemiselle tai käännöstoimisto voi jo valmiiksi etsiä työlle sopivat alihankkijat. Kokemuksen myötä käännöksen tilaaja yleensä oppii, että käännöksiin on tarpeen varata riittävästi aikaa. Kokenut kääntäjä taas osaa arvioida työhön tarvittavan ajan ja käännöstoimiston projektipäällikkö huomioi ajankäytössä, että kulloiseenkin työhön sopivien kääntäjien löytäminen voi olla haasteellista. Laadukas lopputulos vaatii myös käännöksen oikoluvun ja aikaa pitää varata myös käännöstiedostojen käsittelyyn, kuten tekstin taittoon, kuvankäsittelyyn ja muuhun vastaavaan. Käännösprojektissa on käännöstyön lisäksi monta työvaihetta.

### **Käännöstarkkuus**

Yritysten täytyy tasapainotella tarkkuuden ja kääntämiseen kohdennettavien resurssien välillä (Piekkari ym. 2014, s. 34), sillä erittäin tarkan ja huolellisen käännöksen tekeminen vaatii paljon aikaa ja on kallista. Joskus on syytä tyytyä ylimalkaiseen käännökseen, jotta tekstin olennaisin tieto saadaan välitettyä. Jotkut tekstityypit ja tilanteet taas vaativat äärimmäistä tarkkuutta, kuten sopimukset lakiasiakirjat tai lääketieteelliset tekstit. Mikä on riittävän hyvä käännös, riippuu tilanteesta. Nordea-tutkimuksessaan Piekkari ym. (2013) havaitsivat, että pankin työntekijät arvioivat käännöstarkkuusvaatimuksia tilanteen mukaan. Mitä tärkeämmäksi käännettävä viesti koettiin, sitä enemmän sen laatuun panostettiin. Työntekijät saattoivat tehdä itse epämuodollisia käännöksiä, mutta siirsivät vastuun ammattilaisille, kun omat käännöstaidot eivät riittäneet tai käännösviestin tarkkuuden vaatimus oli suuri.

Käännöstarkkuuden käsitteellä Piekkari ym. (2014) viittaavat oikeastaan käännöslaatuun, jonka osana käännöstarkkuuden voi nähdä. Käännöstarkkuuteen ja siten käännöksen laatuun vaikuttavat monet tekijät. Toimeksiantajan ja käännöspalveluntarjoajan yhteistyö on keskeisessä roolissa laadun tuottamisessa. Toimeksiantajan tarjoama terminologinen tuki, realistiset aikataulut ja käännöspalveluntarjoajan joustavuus sekä yhteistyökyvyt ovat merkittäviä tekijöitä. Kääntäjän erikoisalan asiantuntemus, kielitaidon taso ja ymmärrys kääntämisestä ohjaavat, millainen lopputulos on mahdollista syntyä. Kääntäjän aikataulupaineet sekä käännöstyöstä maksetun palkkion taso suhteessa käännöstyön vaativuuteen ja kääntäjän työn kannattavuuteen vaikuttavat kääntäjän mahdollisuuksiin ja motivaatioon pyrkiä hyvään lopputulokseen.

Joskus kiireen tai säästösyiden takia kääntäjältä pyydetään pikakäännöstä. Kääntäjä ei välttämättä tiedä mitä asiakas haluaa tekstistä tietää tai kuinka tarkan käännöksen hän tekee, kun hän haluaa kursorisen käännöksen monisivuisesta dokumentista. Summittainen käännöskatsaus voi jättää jotain oleellista kääntämättä. Usein käykin niin, että kun on tullut selväksi, mistä tekstissä puhutaan, sisällöstä toivotaan tarkempia tietoja. Toimeksiantaja ei tule ottaneeksi huomioon, että referoiva käännös tai dokumentin osan kääntäminen saattaa vaatia, että kääntäjä lukee koko tekstin ja perehtyy sen aihealueeseen, jotta osaisi tehdä lyhennelmän tärkeimmistä asioista ja valita oikeansuuntaisen terminologian.

### **Tehtävän tärkeys**

Tilanteen tai tehtävän luonne ja kriittisyys ohjaavat, millaisen käännösstrategian kääntäjä valitsee. Piekkari ym. (2014) kirjoittavat, että kasvotusten tapahtuvissa käännöstilanteissa (s. o. tulkkaustilanteissa) osapuolet voivat tarvittaessa selventää käännöstä ja varmistaa, että viesti on ymmärretty kielitaidon tasosta riippumatta. Suorissa kohtaamisissa tehdyt ja improvisoidut käännökset koettiin Piekkari ym. (2013) yritystapaustutkimuksessa vähemmän muodollisiksi kuin kirjoitettujen tekstien kääntäminen.

Käännöstehtävän tärkeydessä on myös kyse käännettävän viestin tarkoituksesta ja sen kohderyhmästä. Tekstin funktio määrittää käännöksen laatutavoitteet. Kun pörssitiedotteen tai epikriisin käännösten on oltava tismalleen oikein, arkinen sähköposti kollegojen välillä voi sisältää ylimalkaisen selonteon, jossa tärkeintä on tekstin ydinviestin välittäminen käännöksen avulla. Käännöksen tekijä, toimeksiantaja ja lukija arvioivat tekstin tärkeyttä omista lähtökohdistaan. Aina ei ole selvää, millaista tehtävää

varten käännös tehdään ja riskinä voi olla liian luonnosmainen tai tilanteeseen nähden turhan tarkka käännös.

### **Luottamuksellisuus ja tietoturva**

Luottamuksellisuus ja tietoturva ovat oleellisia tekijöitä, kun arvioidaan, miten teksti käännetään ja kuka sen kääntää. Piekkari ym. (2014) kirjoittavat, että kansainväliset yritykset perustavat sisäisiä käännösyksiköitä varjellakseen yrityssalaisuuksiaan. Sisäinen käännösyksikkö onkin turvallinen valinta, jos halutaan rajata yrityksen ulkoisten tiedonsaajien määrää.

Kun käännöstehtävät teetetään ulkoisesti, toimeksiantajayritys saattaa asettaa tiukkoja luottamuksellisuusehtoja käännöspalveluntarjoajille. Käännöstoimisto allekirjoittaa usein salassapitosopimuksen tilaajayrityksen kanssa. Työsuhteessa tai alihankkijoina työskentelevät kääntäjät sitoutuvat pitämään asiakkaansa tiedot luottamuksellisina ja huolehtimaan mm. oman tietokoneensa tietoturvallisuudesta. Käytännössä yrityksen tilaama käännös saatetaan jakaa usean kääntäjän kesken ja mitä useammalle kielelle käännös tehdään, sitä useampi silmäpari sen lukee. Vaikka ammattimaisen kääntäjän toimenkuvaan ja ammattietiikkaan kuuluu luottamuksellisuus (Gouadec 2007), käännöstoiminnan ulkoistaminen voi olla tietoturvan kannalta riski, jos tietoja pääsee väärin käsiin.

Piekkari ym. (2014, s. 36 ja 2013) nostavat esiin kiireen yhtenä turvallisuusriskinä: kun käännöksellä on kiire, yrityksen työntekijät saattavat pyytää käännösapua ystäviltä tai perheenjäseniltä ja paljastaa näin salassa pidettävää tietoa ulkopuolisille. Kun tekstille pitäisi saada pikaisesti käännös, myös verkon turvattomien konekääntimien käyttö voi houkuttaa, vaikka kyseessä on salassa pidettävää tietoa sisältävä teksti.

Piekkari ym. huomauttavat, että myös liiallinen tietoturvan varjelu saattaa toisaalta vaarantaa käännöksen yhtenäisyyden ja luotettavuuden. Jos kääntäjä ei saa nähtäväkseen koko tekstiä, jonka osaa hän kääntää, tehty käännös ei ehkä sovi tekstikokonaisuuteen. Ilman kontekstia ja tietoa tekstin tarkoituksesta kääntäjä työskentelee sokkona, eikä hän voi varmistaa asiaankuuluvien termien käyttöä. Erityisen ongelmallista on, jos käännösteksti aiotaan julkaista. Ilman kontekstia on mahdoton tehdä tarkkaa käännöstä. Olen joskus joutunut kääntämään käyttäjätutkimushaastatteluja tietämättä mitä laitetta testattiin. Kaikki laitteeseen liittyvät tunnistetiedot oli poistettu. Jokainen litteroitu sana piti kuitenkin kääntää tarkkaan ilman, että tiesin niiden kontekstia. Jäi arvailun varaan,

minkä teknisen alan laitteesta oli kyse, sillä luottamuksellisuussyiden takia en saanut toimeksiantajalta mitään lisätietoja. Varoitin toimeksiantajaa ontuvasta lopputuloksesta ja siitä, että käännös ei olisi looginen. Pahimmassa tapauksessa käännösteksti olisi harhaanjohtava.

Piekkari ym. (2014) tunnistamat käännöstoiminnan osa-alueet nivoutuvat toisiinsa suoraan ja epäsuorasti. Kiire vaikuttaa kuluihin ja laatuun, samoin säästötavoitteet käännöksistä maksettavista korvauksista. Parhaaseen tulokseen päästäneen, kun toimeksiantaja ja kääntäjä ymmärtävät mahdollisimman tarkkaan, mitä kussakin toimeksiannossa tavoitellaan ja mikä on mahdollista toteuttaa, kun valintoja tehdään kulujen, ajankäytön, tarkkuuden ja tietoturvan kompromissina.

### **2.2.3 Käännöstoiminta kansainvälisissä yrityksissä**

Piekkari, Welch ja Welch (2014) kuvaavat kirjassaan, ”Language in International Business – The Multilingual Reality of Global Business Expansion”, millaisia toimintatapoja organisaatiot ja niiden työntekijät ovat tyypillisesti omaksuneet käännöstoiminnan järjestämisessä. Yrityksillä saattaa olla oma käännösyksikkö ja ohjeistus käännösten tilaamiseen, mutta kieliresurssien suunnittelu ja käännöstarpeisiin varautuminen ennalta voi olla vaikeaa, sillä käännöstöiden teettämisen tarve vaihtelee. Yksittäisten työntekijöiden toiminnalla on keskeinen rooli siinä, miten yritys käytännössä vastaa käännöshaasteisiin. Yrityksen sisäisen työnkulun ja tietojenvaihdon sekä asiakas- ja sidosryhmäviestinnän sujuvuus ja käännösten laatu ovat riippuvaisia yksilöiden tekemistä ratkaisuksista. Asiaa kuitenkin mutkistaa, että yksittäisten työntekijöiden tekemät ratkaisut ja toimintamallit eivät ole näkyviä. (Piekkari ym. 2014). Koska suuri osa kääntämisestä tapahtuu epämuodollisesti, yritysjohton on vaikea kontrolloida käännöstoimintaa kokonaisuudessaan.

Piekkari ym. (2014) esittävät neljä esimerkkiä organisaatioiden tavoista vastata käännöstoiminnan haasteisiin: 1) kielipolitiikka, 2) sisäinen käännösyksikkö, 3) käännöstoiminnan ulkoistaminen ja 4) tietokoneavusteiset käännöstyökalut. He nimeävät myös neljä tapaa, joilla yrityksen työntekijät reagoivat, kun he tarvitsevat käännöksiä: he 1) kääntävät itse, 2) käyttävät apuna sosiaalisia verkostoja, 3) teettävät käännöksen ammattilaisella tai 4) eivät tee mitään. Lähestyn seuraavaksi käännösprosessia yritysten käytäntöjen näkökulmasta ja seuraan Piekkari ym. kirjan (2014, ss.36–46) jäsentelyä.

## **Kielipolitiikka**

Kielipolitiikka on yritysten keino vastata monikielisen viestintäympäristön haasteisiin. (Piekkari ym. 2014, s. 37). Kielipolitiikka-termillä viitataan yleisesti kieltä koskeviin valintoihin ja toimenpiteisiin, joita yhteiskunnassa ja yrityksissä toteutetaan (Johansson ym. 2010, Piekkari ym. 2014). Kielipoliittiset käytännön toimenpiteet perustuvat kielisuunnittelulle, millä puolestaan tarkoitetaan kielen aseman, kielen kehittämisen ja kielipääoman suunnittelua. Kielipoliittisina toimina yritys voi mm. omaksua virallisen kielen (common corporate language), asettaa kielitaitovaatimuksia rekrytoinnissa, kouluttaa työntekijöitään tai sijoittaa kielitaitoisia toimihenkilöitä tarpeenmukaisiin tehtäviin. Yritykset kehittävät kielipolitiikkaansa sitä mukaa, kun kieltenvälisen viestinnän tarve kasvaa. Ratkaisut syntyvät suunnittelematta ja tilapäisenä vastauksena tilanteeseen. Jossain kansainvälistymiskehityksen vaiheessa yrityksissä usein ryhdytään muodollisempiin toimiin. (Piekkari ym. 2014).

Työskennellessäni käännöstoimistossa projektipäällikkönä asiakasyrityksen kielipolitiikka näkyi käytännössä siten, että asiakasyritykset, joissa käännöstoimintaa oli suunniteltu, yhteistyö sujui juohevasti. Käännöstyön arvostus näkyi yhteistyössä. Tilaajilla oli käsitys käännöstyön vaatimuksista ja he osallistuivat työhön avustamalla käännöstekstin terminologiassa erityisalan asiantuntijoina. Asiakas oli saatavilla kääntäjän asiakysymyksiä varten, tarjosi kontekstuaalista ja terminologista tukea, pyrki varaamaan aikaa käännöksen teettämiseen ja budjetoit kulut projektiinsa. Helpointa ja hedelmällisintä yhteistyö oli, jos asiakas oli kiinnostunut siitä ja koki käännöstyön arvokkaana ja tärkeänä osana yrityksen tuotetta tai viestintää. Erityisen valveutunut käännöstitilaaja ennakoit jo lähtötekstin luontivaiheessa eri kieliversioiden haasteet. Käännössosiologian tutkimus tukee käännösverkoston yhteistyön merkitystä käännöstyön sujuvuuden kannalta: mm. Abdallah (2015) painottaa työtehtävien koordinoimista, työn johtamista, laadun varmistamista sekä esteettömän ja olennaisen tiedonkulun merkitystä kääntäjien, käännöstoimistojen ja toimeksiantaja-asiakkaiden välillä.

Piekkari ym. (2014) mukaan yritysjohto ei omassa työssään suoraan kohtaa asiakaspalvelussa syntyviä tilanteita, joissa käännösten välitön tuottaminen on tärkeää. Johto ei siksi täysin ymmärrä välittömän käännöstarpeen synnyttämiä paineita, joita alemman portaan henkilökunta kohtaa. Johto ei ole perillä, millaisin keinoin työntekijät selviytyvät tilanteista. Annettu ohjeistus käännösten tilaamiseen, kuten tiukka kulukuri, ei ehkä vastaa käännöstoiminnan todellisia tarpeita.

## **Sisäinen käännösyksikkö**

Sisäinen käännösyksikkö voidaan perustaa palvelemaan kansainvälistyvän yrityksen käännöstarpeita (Piekkari ym. 2014). Vielä rajalliseen tutkimusnäyttöön viitaten Piekkari ym. (2014) arvelevat, että päätös yrityksen sisäisen käännösyksikön perustamisen ja käännöspalvelun ulkoistamisen välillä perustuu enemmän reaktiiviseen päätöksentekoon käännöstarpeiden ilmaantuessa kuin tietoiseen suunnitteluun. Joskus käännöstarpeet saattavat ilmaantua odottamatta, sillä ne vaihtelevat yrityksen liikekumppanien kielitaidon tason mukaan. Piekkari & ym. (2014) arvioivat, että yrityksissä on tyypillisesti päädytty ratkaisuun, jossa käännöksiä tuotetaan yrityksessä sekä tilataan ulkoisilta palveluntarjoajilta.

Käänöstieteen tutkija Gouadec (2007, s. 95) kirjoittaa, että yrityksen sisäinen käännösyksikkö saa usein alkunsa, jos dokumentointipäällikkö, käännöstehtäviä tekevä sihteeri tai yksittäinen in-house-kääntäjä onnistuu vakuuttamaan yritysjohdon, että korkealaatuinen käännöstoiminta lisää liikevoittoa ja tuottaa lisäarvoa yritykselle. Se, miten sisäistä käännöspalvelua käytetään ja millaista palvelua se voi yrityksessä tarjota, riippuu Piekkari ym. (2013 ja 2014) mukaan monista tekijöistä. Käännöstoiminnasta aiheutuvat kulut, käännöslaadun tavoite, kokemus toimeksiannon tärkeydestä, luottamuksellisuuden vaatimukset ja palvelun nopeus ja saatavuus vaikuttavat työntekijöiden halukkuuteen tilata käänнос sisäisestä yksiköstä. Yrityksen työntekijöiden toiminta ja se miten kalliiksi, helpoksi tai vaivalloiseksi he kokevat yksikön palvelun käytön, vaikuttaa myös käännösyksikön tehokkuuteen. Nordea-tutkimuksessaan Piekkari ym. (2013) huomasivat, että esimerkiksi tiukka kulukuri voi estää sisäisen käännöspalvelun käytön. Parhaimmillaan käännöspalvelut ovat helposti saatavilla ja organisaation työntekijöillä on selkeä käsitys siitä, millaisia töitä käännösyksikkö voi ottaa vastaan. Gouadecin (2007) mukaan käännösyksikölle nimittäin kertyy ajan myötä käänнос- ja termityön lisäksi teknisiä, viestintään liittyviä tehtäviä, kuten taittoa ja verkkosivujen suunnittelua. Kun käännösyksikkö on perustettu, tietoisuus kielen merkityksestä kasvaa organisaatiossa. Tietoisuuden seurauksena kiinnostus mm. terminologiaa, teknistä kirjoittamista ja dokumentaatiota kohtaan kasvaa, mikä taas saattaa lisätä kääntäjiltä odotettua palveluvalikoimaa, Gouadec (2007) kirjoittaa.

Gouadec (2007, s. 95) väittää, että sisäinen käännösyksikkö voi olla ulkoistettua palvelua tehokkaampi, jos käänनोंsten tilaajat ymmärtävät käännöstyön vaatimukset, osallistuvat prosessiin ja kääntäjän työnkuva on selkeästi rajattu. Yrityksen sisäinen kääntäjä pääsee käsiksi käännöstyön kannalta olennaisiin resursseihin: hän voi



tutustua tuotteeseen, johon käännös liittyy, hän voi olla yhteydessä käännettävän materiaalin laatijoihin, hän voi tukeutua yrityksen jo olemassa olevaan taustamateriaaliin tai kysyä asiantuntijaneuvoa yrityksen eri osastoilta. Käännöstyön tehokkuuden ja laadun kannalta ihanteellisinta olisi, että yrityksellä olisi ohjeistus, jolla yrityksen sisäiset käännösasiakkaat toimivat yhteistyössä kääntäjien kanssa. Tehokkuutta ja laatua parantaa edelleen, jos käännöstöitä ja viestintää toimeksiantajien ja kääntäjien välillä koordinoi yksi henkilö, joka huolehtii myös töiden priorisoinnista ja aikataulutuksesta. Kun tietoisuus kääntämisen ja dokumentaation laatuun vaikuttavista seikoista lisääntyy työyhteisössä, yrityksen käännösyksikön status nousee ja sen työn tehokkuus paranee. Yhdessä sovittujen hyvien käytäntöjen lisäksi käännöstyötä helpottavat tyylioppaat ja muu ohjeistus, joka on sekä kääntäjien että käännöksiä tilaavien käytössä. (Gouadec 2007).

Ongelmana Gouadec (2007) näkee käännösyksiköiden väärinymmärretyt työnkuvan ja statuksen. Hän väittää, että insinöörit ja tekninen henkilöstö eivät tunne käännöstyön luonnetta ja aliarvioivat työn vaativuuden. Kääntäjien on siksi taisteltava kovasti saavuttaakseen ammatillista tunnustusta, jonka he ansaitsevat monimutkaisesta ja teknisestä työstään. Kääntäjien täytyy osoittaa, että laadukkaita käännöksiä voidaan tehdä vain, jos käännösten tekoon on riittävästi aikaa ja että tilaaja on vastuussa käännöksessä tarvittavien, olennaisten tietojen välittämisestä sekä lähdetekstin laadun varmistamisesta. (Gouadec 2007). Käännöstekstistä voi taitavan kääntäjän käsissä tulla joskus jopa alkuperäistä luonnikkaampi, mutta kääntäjä ei voi muuttaa lähdetekstin asiasisältöä.

Yritykselle käännösyksikkö voi näkyä menoeränä, tukipalveluna ja työnä, joka ei ole sen ydinosaa. Käännösyksiköstä saattaa kuitenkin olla etuja, joita käännöspalvelujen ulkoistamisella ei saavuteta. Sisäiselle käännösyksikölle kertyy ainutlaatuisia tietoja yrityksen toiminnasta kokonaisuudessaan. Se omaksuu yrityskohtaisen terminologian ja ilmaisutyylin eri kielillä ja voi kehittää niitä yhteistyössä yrityksen asiantuntijoiden kanssa. Käännösyksiköllä on eräänlainen näköalapaikka yrityksen toimintaan. Ulkoistetussa palvelussa käännösten tilaaja usein toimii käännöstoimiston koordinaattorin välityksellä, eikä henkilökohtaista viestintäsuhdetta alkuperäisen toimeksiantajan kanssa synny. Tämä ei välttämättä ole ongelma, jos kääntäjän ja toimeksiantajan välillä on ammattitaitoinen projektipäällikkö, joka osaa suodattaa olennaisen tiedon käännöksen tilaajan ja kääntäjän välillä. Käännöstoimistolla saattaa olla yritysten tilaamille käännöksille vakikäntäjät, jolloin ilmaisun tyyli ja terminologia saa

jatkuvuutta. Käännösmuistit kääntämisen apuna auttavat myös tasaamaan laatua, vaikka kääntäjä ei tilaavan yrityksen toimeksiantoihin olisikaan erikoistunut.

### **Käännöstoiminnan ulkoistaminen**

Käännöstoiminnan ulkoistaminen on liiketoimintastrateginen trendi, jonka suuret ohjelmistoyritykset omaksuivat 1980-luvun lopulla. Ulkoistaminen yleistyi 1990-luvulla internetin käytön myötä. 2000-luvulla lähes 90% käännösten tilaajista on ulkoistanut käännöstyön osin tai kokonaan. (Beninato 2006, Dunne & Dunne 2011). Ulkoistamista motivoi ajatus liiketoiminnan keskittämisestä yrityksen ydinosaan, mitä kääntäminen ei yleensä ole. (Dunne & Dunne 2011). Kääntäminen nähdään tukitoimintona sen sijaan, että punnittaisiin käännösyksikköön kertyvän tiedon ja osaamisen arvoa osana yrityksen henkistä pääomaa. Tapana on usein tavalla tai toisella kilpailuttaa käännöspalveluntarjoajat. Sisäisen kääntäjän palkkaaminen ja käännösyksikön perustaminen yrityksessä on siten yhä harvinaisempaa, kun yritykset hakevat kustannussäästöjä. Vaikka hinnalla on usein keskeinen rooli käännöspalveluntarjoajan valinnassa, laadun kerrotaan olevan yrityksille ensisijaisen tärkeää. (#Laatu2017-seminaari).

Käännöstoiminnan ulkoistaminen on välttämätöntä viimeistään, kun käännöstarve kasvaa. Yritysten sisäinen käännösyksikkö ei ehkä hallitse kaikkia tarvittavia kieliä tai yksikön käännöskapasiteetti ylittyy. (Piekkari ym. 2014). Kun kansainvälistyvä yritys suuntaa uusille markkinoille, tarvitaan kohdekielistä materiaalia. Erityisesti tällaisessa tilanteessa käännöstoimistot voivat tarjota palvelua, jota sisäinen käännösyksikkö ei resursseiltaan kykene tarjoamaan. Esimerkiksi suomalaisille, kansainvälisillä markkinoilla toimiville yrityksille dokumentaation käännättäminen hindiksi, japaniksi ja kiinaksi olisi työlästä ilman työn keskittämistä käännöstoimistolle. Käännöstoimistolla voi olla maailmanlaajuinen alihankkijaverkosto, jossa on monen kielen kääntäjiä, jotka taitavat myös käännöstekstin erikoisalan. Yritys voi myös käyttää freelancekääntäjien palveluja suoraan, mutta haasteena on luotettavien ja osaavien kääntäjien etsintä. Käännöstoimiston etuna on, että se tekee resursoinnin toimeksiantajan puolesta.

Ammattikäntäjien käyttämisen lisäksi Piekkari ym. (2014) mainitsee käännösten joukkoistamisen (crowdsourcing) osana yritysten käännöstoimintaa. Joukkoistaminen tarkoittaa, että kuka tahansa asiasta kiinnostunut vapaaehtoinen voi osallistua kääntämistyöhön verkossa. Yritykselle joukkoistaminen voi antaa mahdollisuuden kääntää materiaalia monille kielille silloin, kun se ei muuten ole taloudellisesti mahdollista.

Joukkoistaminen saattaa pienentää käännöksen nimellistä hintaa, mutta tuloksen laatu voi olla kyseenalainen. Sen hallinta vaatii huolellista suunnittelua ja seurantaa. Joukkoistaminen ei sovi luottamuksellisen materiaalin käännättämiseen, mutta suurilla teknologiayrityksillä on hyviä kokemuksia sen tuloksista. (DePalma & Kelly 2011).

Pitkäaikainen yhteistyö tutun käännöspalveluntarjoajan kanssa lienee toistaiseksi luotettavin tapa toimia. Se myös luo Piekkarin ym. (2014) mukaan yritykselle ulkoisen kielipääomaresurssin, sillä käännöstoimistolle kertyy valtava massa käännösvastinemateriaalia, joka parhaassa tapauksessa hyödyttää toimeksiantavaa yritystä mm. edullisemmilla hinnoilla ja laadun tasaisuutena. Käännöstoimistoilla saattaa olla myös valitut alihankkijakääntäjät, jotka tekevät aina tietyn yrityksen käännöstoimeksiantoja. Vakikäntäjät harjaantuvat yrityksen tapaan viestiä, oppivat yrityksen jargonin ja tuottavat siten tilaajan tyylille mieluista käännöstekstiä.

### **Tietokoneavusteiset käännöstyökalut**

Tietokoneavusteiset käännöstyökalut ovat tuttuja ammattikäntäjille, mutta Piekkari ym. (2014) visioi niiden helpottavan tulevaisuudessa myös ei-ammattimaisten kääntäjien työtä. Olisikin paikallaan pohtia, olisiko käännöstyökaluista ja termitietokantojen tehokkaammasta käyttöönotosta jo nyt apua myös niille, joiden työhön kääntäminen kuuluu osana kansainvälistä viestintää. Kieli- ja käännöspalvelujen virtuaaliset hallinta-alustat voivat tulevaisuudessa tarjota tehokkaita ratkaisuja yritysten käyttöön. Käyttöliittymä, joka mahdollistaa käännösten tekemisen erilaisten käännöstyökalujen avulla voi helpottaa myös ei-ammattimaisten kääntäjien työtä. Näiden palveluiden pitäisi kuitenkin olla riittävän helppokäyttöisiä ja vaivattomia omaksua, jotta niistä olisi todellista käytännön hyötyä.

### **Organisaation työntekijät kääntäjinä**

Kääntäminen ja sen vaikutukset ovat läsnä kansainvälisen yrityksen arjessa, sillä kansainvälisen yrityksen työntekijät ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa eri kielten ja kulttuurien kanssa. Johansson (2010) puhuu yksilöiden monikielisyydestä, joka ilmenee eri tavoin viestintätilanteissa. Monikansallisissa organisaatioissa käytetään montaa kieltä, kun työntekijät tulevat erilaisista kieli- ja kulttuuritaustoista. Johanssonin mukaan kulloinkin käytettävän kielen valintaan ei ensi sijassa vaikuta maantieteellinen sijainti, vaan viestintätilannetta koskeva asia, tilanne ja viestintäkumppanit. Monikielisissä tilanteissa voidaan käyttää välittäjäkieltä, joka yleensä on englanti, ns. ”English as lingua franca”

(ELF). ”English as lingua franca” on ei-syntyperäisten puhujien käyttämää englantia. (Johansson 2010).

Kansainvälinen työympäristö edellyttää sosiokulttuurista sopeutumista ja joustavuutta työntekijöiltä. Tällaisessa kontekstissa työntekijän kielelliset resurssit ovat avainasemassa. Johanssonin (2010, s. 116) mukaan viestijän kyky kommunikoida eri tavoilla, hänen kykynsä käyttää kieltä ja hänen kielitaitonsa vaihtelevat ja muuttuvat. Muuttuvat viestintäkontekstit puolestaan edellyttävät erilaisia viestintästrategioita ja toimijoilla on eri kielissä erilaisia kielellisiä ja viestinnällisiä taitoja, jotka määräytyvät tilanteen, aiheen ja toiminnan alan mukaan, Johansson selventää. Kirjalliset ja suulliset kielenkäyttötilanteet määrittelevät miten vuorovaikutus jäsenyy. Kielelliset käytänteet, jotka ohjaavat kielenkäyttötilanteissa, taas voivat kehittyä käytännön myötä tai ne voivat perustua sovittuihin normeihin. Tieto erilaisista käytänteistä on osin yhteistä ja jaettua, mutta tietoisuus niiden olemassaolosta vaihtelee. (Johansson 2010). Tästä voi johtaa ajatuksen, että yrityksen kielipolitiikka voi kirjoittamattomanakin toteutua, kun yrityksessä syntyy toimintatapoja erilaisia kielenkäyttötilanteita varten.

Myös kääntäminen on osa yritysten kielipolitiikkaa ja yksittäisten työntekijöiden keino selviytyä monikielisessä työympäristössä. Kääntämiseen syntyy talon sisällä erilaisia käytäntöjä, kuten esim. Piekkari ym. (2013) tutkimuksesta selviää. Yksittäiset työntekijät tyypillisesti reagoivat käännöstarpeisiin kääntämällä itse käyttäen apuna sosiaalisia verkostoja tai teettävät käännöksen ammattilaisella tai päättävät olla tekemättä mitään. Kielitaitoiset työntekijät kääntävät tekstejä itse, jos kokevat siihen kykenevänsä. Organisaation työntekijät kääntäjinä on aihe, jota kansainvälisen liiketoiminnan tutkijat ovat lähestyneet mm. institutionaalisen teorian näkökulmasta (esim. Logeman & Piekkari 2014; Piekkari & Tietze 2014; Piekkari ym. 2013). Tutkimus näkee käännöstoiminnan henkilöstön yleisenä tehtävänä, jolla on vaikutusta organisaation toimintaan käytännön tasolla luomalla kuluja tai säästöjä, lisäämällä toiminnan tehokkuutta tai vaikeuttamalla sitä, viemällä yksilöiden työaika muulta työltä tai vaikuttamalla organisaation valtasuhteisiin. Piekkari ym. (2014, s. 41) esittävät, että kielitieteilijät eivät yleensä huomioi tällaista käännöstoimintaa, sillä tutkimus heidän sarallaan on keskittynyt ammattimaiseen käännöstoimintaan. Kansainvälisen liiketoiminnan tutkimus on huomionut, että organisaatioiden sisällä käännöstoimintaa saattaa tapahtua jatkuvasti ilman, että toimeksiantoja muodollisesti toimitetaan ammattikäntäjille, sillä itsenäinen kääntäminen mahdollistaa nopean reagoinnin. Se voi Piekkarin ym. (2013, s. 713; 2014,

s.41) tutkimuksen mukaan tuoda positiivista vaihtelua ihmisten työhön, antaa mahdollisuuden käyttää hankittua kielitaitoa ja kohottaa luottamusta omiin kykyihin kääntämisessä. Kielitaitoiset työntekijät kääntävät tekstejä itse, jos kokevat siihen kykenevänsä. (Piekkari, Welch & Welch 2014).

Sosiaalisten verkostojen hyödyntäminen on työympäristöissä luonteva tapa toimia. Työntekijät voivat pyytää käännösapua kollegoiltaan. Avun saanti vertaisilta voi olla mukaan nopeaa, mutta aina kielitaitoinen kollega ei ole saatavilla ja käännöstyön tekeminen pitkittyy. (Piekkari ym. 2013). Riskinä on, että yritykselle tärkeän kielen taitavasta henkilöstä tulee käytännössä muiden ”käännöstoimisto” ja epäviralliset käännöstyöt vievät henkilön aikaa muulta työltä. Käännösavun antamisesta kieltäytyminen voi aiheuttaa jännitteitä henkilösuhteissa ja heikentää kollegoiden välejä. (Piekkari ym. 2014, s. 42). Jos lähikollegat eivät voi tai ehdi auttaa, apua voidaan hakea laajemmasta sosiaalisesta verkosta, kuten toiselta osastolta ja tytäryhtiöstä tai yrityksen ulkopuolelta esimerkiksi ystäviltä ja perheenjäseniltä, mikä jo todetusti tuottaa tietoturvaongelman. Koska suuri osa käännöstoiminnasta tapahtuu epämuodollisia kanavia pitkin, sosiaalinen verkosto on avaintekijä yrityksen käännösviestinnässä ja sen kyvyssä vastata monikielisen viestinnän haasteisiin. Tämänkaltaisen toiminnan johtaminen on yritykselle haasteellista. (Piekkari ym. 2014)

Jos eteen tuleva käännöstehtävä näyttää liian vaikealta työntekijän omaan taitotasoon nähden tai käännöksen laatutason on oltava korkea, organisaation työntekijä voi päättää siirtää toimeksiannon ammattilaiselle, kuten organisaation käännösyksikölle tai ulkopuoliselle käännöspalveluntarjoajalle. Työntekijän halukkuuteen käyttää ammattimaista käännöspalvelua vaikuttaa työn aikataulu, budjetin rajallisuus ja materiaalin tietoturvan varjelu. Henkilökunnan uudet jäsenet käyttävät käännöspalveluja vanhempia kollegoita useammin, sillä heidän vielä suppea sosiaalinen verkostonsa ei riitä avuksi epämuodollisten käännösten tekemisessä. Yksittäinen työntekijä voi myös parantaa omaa kielitaitoaan kouluttautumalla ja siten lisätä valmiuksiaan kääntää materiaalia itse. (Piekkari ym. 2014, s. 43). Organisaation työntekijät voivat tehdä myös valinnan olla tekemättä mitään. Syynä voi olla, että käännöstehtävän koetaan ylittävän heidän kykynsä, sen ei katsota kuuluvan omiin työtehtäviin tai käännöksen tekeminen on aikataulullisesti mahdotonta. (Piekkari ym. 2014).

Kirjallisuuskatsauksen valossa vaikuttaa siltä, että suunnitelmallisia toimintaohjeita käännösten tekemiseen ja teettämiseen ei yrityksissä usein ole. Tämän tutkimuksen osana

minua kiinnostaa, miten YIT:n työntekijät toimivat, kun he kohtaavat työssään käännöksiä vaativia tilanteita. Keskityn pääasiassa ammattimaiseen käännöstoimintaan, mutta huomioin myös työntekijöiden käännöstyön osana muita työtehtäviä. Haen haastattelututkimuksessani tietoa yrityksen mahdollisesta kielipolitiikasta ja siitä, miten se järjestää käännöstoimintansa käytännössä, tutustun sen sisäisen käännösyksikön toimintaan ja tarkastelen, miten käännösteknologia toimii käännöstoiminnan tukena.

### **2.3 Käännöslaatu - mitä se on ja miten se teorian mukaan syntyy**

Koska kaikki haastateltavani pohtivat tavalla tai toisella käännöslaatua, aihe osoittautui keskeiseksi tässä tutkimuksessa. Tutkimusaineistosta kumpusi kolmas tutkimuskysymys: ”Mitä käännöslaatu on ja miten se syntyy?”. Laadun käsitteellä on monta merkitystä. Arkikielessä laadulla viitataan yleisesti jonkin asian ominaisuuksiin. Sana assosioituu erityisesti hyviksi, onnistuneiksi ja myönteisiksi koettuihin ominaisuuksiin. Laatu on subjektiivinen käsite ja tieteellisenkin tutkimuksen eri osa-alueilla on siitä erilaisia näkökulmia ja käsityksiä. (SKS: Nykysuomen sanakirja 1996, SFS Suomen Standardoimisliitto ry 2016). Tuotantotalouden tutkija Juran (1999, s. 2.1–2.2) esittää, että laaduntuotannon kannalta laadulle on kaksi olennaista määritelmää:

1. Laatu viittaa tuotteiden tai palveluiden ominaisuuksiin, jotka kohtaavat asiakkaiden tarpeet ja siten kasvattavat asiakastyytyväisyyttä. Tässä merkityksessä laadun käsite on ansiopainotteinen: korkea laatu lisää asiakastyytyväisyyttä, mikä kasvattaa myyntiä ja myyntituloja. Korkea laatu mahdollistaa myös korkeamman hinnoittelun ja parantaa yrityksen kilpailuasemaa. Mitä korkeampi laatu sitä enemmän tuote tai palvelu maksaa. Toisaalta paremman laadun tuottaminen vaatii yleensä investointeja, mikä nostaa kuluja.
2. Laatu tarkoittaa puutteiden ja vikojen puuttumista. Virheet vaativat lisätyötä tai johtavat ongelmiin tuotteiden tai palvelujen käytössä, mistä taas aiheutuu asiakkaiden tyytymättömyyttä ja reklamaatioita. Virheitä, lisätyötä ja asiakastytymättömyyttä vähentävän laadunhallinnan tavoitteena on vähentää hävikkiä, tuotetakuukustannuksia ja laadunvarmistuskuluja. Se lyhentää tuotteiden lanseerausaikaa uusille markkinoille, lisää tuotantokapasiteettia ja parantaa toimitusten tehokkuutta. Tässä laadun käsitteessä painottuvat kulut eli paremman laadun tuottaminen maksaa lopulta vähemmän.

Kirjallisuudessa ja yleiskielessä käännöslaadulla tarkoitetaan usein käännöstekstin tarkkuutta, oikeakielisyyttä, virheetöntä kielioppia ja terminologiaa sekä sitä että tulokielinen viesti vastaa alkukielistä tarkoitusta (Munday 2016). Käännöslaatu on kuitenkin monisäikeinen käsite. Käännöstekstin laatua voidaan arvioida käännöstieteen eri teorioiden valossa, mutta kaikkien hyväksymää tai universaalia kriteeristöä laadun arvioinnille ei ole (Kumpulainen 2015; Munday 2015). Suurilla organisaatioilla ja käännöstoimistoilla saattaa olla konkreettisia laatukriteerejä, joihin kääntäjien tulee yltää. Käännöslaatua kontrolloidaan tarkastamalla käännöstekstejä asetettuja kriteereitä vasten. (#Laatu2017-seminaari). Kumpulainen (2015, s.34) painottaa, että käännöslaatu on suhteellinen käsite ja käännöstekstiä tulisi arvioida suhteessa käännöstyön tarkoitukseen, aikatauluun, siitä maksettuaan palkkioon ja kääntäjän ammattieteen kanssa. Kääntäjän taitojen lisäksi käännöstapahtumaa ja lopputulosta ohjaa työn konteksti eli asiayhteys, käännösviestinnän tarkoitus ja yleisö, aika, työhön vaikuttavat ulkoiset tekijät ja olosuhteet, sosiokulttuurinen ympäristö ja konventiot, tekstityyppi, käännösviestin julkaisuväline ja niin edelleen. (Munday 2015). Koska käännöslaadun on monen tekijän summa, käännöslaadun määrittely vaikeaa.

Kansainvälisen liiketoiminnan tutkimus on pohtinut käännöslaadun roolia osana tutkimustyötä, sillä kielirajat ylittävät tutkimukset koskevat usein monikielisiä yhteisöjä, yrityksiä tai vaikkapa expatriaatteja. Tutkijat ovat pitäneet kieltä esteenä ja uhkana tutkimuksen tarkkuudelle, sillä käännösten on otaksuttu vääristävän tutkimustuloksia. Haastattelututkimuksissa käytetään usein kysymyksiä, jotka tutkija on laatinut yhdellä kielellä ja jotka on sitten käännetty eri kohderyhmille. Haastateltaville vieraskieliset kysymykset saattavat olla hankalia ymmärtää ja toisaalta käännetyt kysymykset saattavat erota alkukielen merkityksestä. Molemmissa tapauksissa on riski, että tutkimuksen tulos vääristyy väärinymmärrysten takia. Paikallisilla kielillä tuotetut haastatteluvastaukset pitää vielä kääntää tutkimuksen kielelle, (usein englanniksi), mikä on tutkimustulosten luotettavuuden kannalta ongelmallista. Vaikka kielierot nähdään tutkimuksessa teknisenä tai metodologisenä ongelmana ja esteenä, keinot käännösten vastaavuuden tavoittamiseksi eivät ole selviä. (Chidlow ym. 2014). Myöskään se, mikä tekee käännöksestä alkukielistä tekstiä vastaavan, ei ole selvää. Perinteisesti kansainvälisen liiketoiminnan tutkimus on esittänyt takaisinkäännöstä käännösten tarkkuuden arvioinnissa. Uudemmissa soveltavissa tutkimuksissa on otettu etäisyyttä käännösten sanasanaisen tarkkuuden ihanteesta. Tärkeintä on välittää viesti. Käännöslaadun kohentamiseksi on

ehdotettu käännöksen tarkastuttamista kohdeyleisön lukijoilla ja natiivikielenkääntäjien käyttöä. On myös esitetty, että tutkijan tulisi raportoida avoimesti, miten käännösratkaisut on tehty ja miten ne vaikuttavat tutkimustuloksiin – tutkijan oman henkilökohtaisen vaikutuksen lisäksi. On myös arveltu, että käännösprosessi ja sen raportoiminen voivat tuottaa itsessään lisää tutkimustietoa. (Chidlow ym. 2014; Holden & Michailova 2014).

Käännöstieteessä käyttäjakeskeisen kääntämisen teoria arvioi käännöksen laatua sen vastaanottajan tai käyttäjän näkökulmasta. Laadun käsite määritellään käännöksen tilausvaiheessa, kun kääntäjä sopii käännöksen tavoitteista yhteisesti toimeksiantajan kanssa. Käännöstulosta voidaan arvioida vertaamalla tulosta käännösasiakkaan kanssa sovittuihin spesifikaatioihin. Käännöksen lopullisen tehtävän onnistuneisuutta voidaan tarkastella myös käytettävyydestänsä avulla. Esimerkiksi lokalisoitujen ohjelmiston toimivuutta voidaan kokeilla tarkkailemalla, miten uuden kieliversioiden potentiaaliset käyttäjät onnistuvat ohjelmiston käytössä. Vastaanottajatutkimukset antavat arvokasta tietoa todellisten lukijoiden reaktioista ja siitä, miten lukijat ymmärtävät käännettyä tekstiä. Tietoa voidaan soveltaa valitessa lukijoiden kannalta toimivimpia ja hyväksyttävimpiä käännösstrategioita. (Suojanen ym. 2012). Käytännössä monikansalliset yritykset panevat käännökset usein koetukselle tytäryhtiöissään. Ne tarkastavat käännöksen kieliasun terminologian osalta ja saattavat tehdä käyttäjätutkimuksen paikallistasolla. Kun Suomesta käsin toimiva yritys käännättää tekstiä maassa vähemmän tunnettuihin kieliin, on tärkeää, että vastaanottajamaan kielitaitoinen ja luotettava asiantuntija tarkistaa myös taiton. Vaikkapa hindin, thain ja japanin kieliversioiden tekstin asettelu pitää tehdä oikein, että sanat eivät katkeile tai että mitään olennaista ei katoa, kun tekstiä käsitellään teknisesti. Erilaisista arvioinneista saatu palaute huomioidaan tulevissa käännösprosesseissa. Palaute auttaa kääntäjää ja

Yksittäiset toimeksiannot voidaan mieltää projekteiksi, joilla on mm. aika-, laatu-, ja hintakriteereitä. Projektin ja sen tuloksena syntyvän tuotteen onnistumista taas voidaan arvioida tuotantotaloudesta lainatuilla käsitteillä. Kokonaisvaltaisen laatujohtamisen malli, Total Quality Management (TQM), voi antaa suuntaa käännösprojektien onnistumisen ja laadun arvioinnissa. Ajatus käännöslaadun tarkastelusta tästä näkökulmasta myös omassa tutkielmassani sai alkunsa kääntäjäammattilaisten järjestämän Translating Europe: #Laatu2017-seminaarista, missä Aalto-yliopiston tuotantotalouden professori, Paul Lillrank, esitti, että käännöslaadua voisi tarkastella käsiteanalyysin ja TQM-teorian avulla.



Teollisessa tuotannossa laadulla on viitattu tuotannon hallintaan: voidaanko kulloisillakin tuotantomenetelmillä tuottaa tarkalleen, mitä aiottiin? Onnistuneen tuotantoprosessin tuloksena on tuote, joka saa laadukkaan määritelmän ja jota voidaan monistaa. Tuotantojärjestelmissä, jotka toimivat suunnitellusti, esiintyy kuitenkin satunnaista vaihtelua, mikä haittaa tuotannonohjausta ja vaikuttaa tuotteen laatuun. Vaihtelua esiintyy satunnaisten syiden lisäksi erityisistä yksittäisistä syistä tai ulkoisista syistä. Tämän logiikan mukaan ei-toivottu tulos on seurausta poikkeamista tuotannossa, mikä aiheuttaa hävikkiä, lisätyötä ja ylimääräisiä kuluja. Yhden virheellisen tuotteen tarkastelu ei välttämättä paljasta ongelman alkusyytä. Erityisyydestä johtuvat ongelmat voidaan ratkaista taktisesti siellä, missä ongelma tunnistetaan, mutta satunnaissyöngelmia pitää ratkoa prosessin strategisella tasolla. (Lillrank 2015 ja #Laatu2017-seminaari).

Suora analogia TQM-teoriasta käänösprojekteihin näyttää ensi silmäyksellä toimivan huonosti, sillä käänösten ja käänöspalvelujen laatua on vaikea arvioida tilastollisen analyysin avulla. Lillrank (2015, s. 356) toteaa, että ”sitä mitä ei voi mitata ei voi hallita ja mitä ei voida määrittää ei voi mitata”. Todetusti käänösten osalta tarkkoja laatumääritelmiä ei juuri ole. Kokonaisvaltaisen laatujohtamisen malli voi kuitenkin ottaa huomioon tuotannon lisäksi tuotannonjohtamisen ja tukitoiminnot. Se ohjeistaa laadunhallintaa yrityksen tasolla markkinoinnista ja myynnistä alkaen yrityksen johdon tasolle. Se myös huomioi asiakkaiden vaatimukset ja tyytyväisyyden laaduntuottamisen osana. (Lillrank 2015).

Lillrank lähestyi #Laatu2017-seminaarissa käänöslaatu käsitteillä ”pikku/pieni laatu” (small q) ja ”iso laatu” (big Q). Ajatuksen laadun käsitteen jakamisesta ”Big Q” ja ”Little Q” -aspekteihin esitteli alun perin laatuutkijaguru Joseph M. Juran (1914–2008). Lillrank kuvaili, että ns. pieni laatu merkitsee työn määritysten ja suorituksen välistä suhdetta, joka on etukäteen määritelty ja normatiivinen. Käänöstyössä tiukkoja, ennalta määriteltyjä laatuavoitteita voivat olla työn deadline tai tietyn erikoisalan termistön käyttö. Pienen laadun tuotannon kohdalla ongelmana on vaihtelu, joka johtuu mm. inhimillisen toiminnan seurauksista kuten huolimattomuudesta tai laiminlyönneistä. Tilastodataan perustuvien, perinteisten laadunhallintamenetelmien avulla voidaan vähentää huonosta laadusta johtuvia kuluja ja parantaa kannattavuutta. Monimutkaisten tuotteiden tai palveluiden tuotanto vaatii sitä vastoin paljon suunnittelua ja töitä, joita on vaikea standardoida tilastollisten menetelmien mitattavaksi samaan tapaan kuin

liukuhihnatuotantoa, jossa on tarkat laatumääritelmät. (Evans & Lindsay 2002, Lillrank 2015).

Käännösprojektit voivatkin olla monimutkaisia prosesseja, joissa toimeksiantajan ja kääntäjän lisäksi työhön voi osallistua joukko erikoisalojen asiantuntijoita, kielentarkastajia, IT-alan ammattilaisia, projektikoordinaattoreita ja erilaisten alojen alihankkijoita. Projektissa vaikuttaa monta muuttujaa, joita ei voi täysin hallita. Käännöstöiden osalta tuotannon osa-alueet kontekstisidonnaisena ja luovana toimintana ovat hankalasti määriteltävissä ja mitattavissa. Prosessissa esiintyvien ongelmien eli vaihtelun tunnistaminen voi olla vaikeaa ja ongelmien juurisyiden etsintä työlästä. Silti vaihtelun minimoiminen käännösprosessissa on laadunvarmistusta. Lillrank esitti #Laatu2017-seminaarissa, että palvelutuotannossa suurimman vaihtelun tuovat asiakkaat. Käännöstuotannon laatu vaihtelua voidaankin hillitä asiakkaan ohjeistuksella tai käännösteknologian avulla. (Lillrank #Laatu2017-seminaarissa). Pitkissä asiakassuhteissa ymmärrys käännösprojektin onnistumiseen vaikuttavista tekijöistä tulee sekä toimeksiantajalle että kääntäjälle tutuksi ajan myötä, jolloin yhteistyö yleensä sujuvoituu. Hyvin ylläpidetyt käännösmuistit auttavat takaamaan käännösterminologian laadun tasaisuuden. Nämä seikat nousevat esiin myös tutkimusaineistostani. Merkittävimmät vaikeudet YIT:n käännöstoiminnassa näyttävät liittyvän laatuun. Toisaalta pitkä ja sujuva yhteistyö käännöstoimiston kanssa tukee projektien sujuvuutta.

Iso laatu on pientä laatua mutkikkaampi käsite, sillä se viittaa asiakkaan odotusten ja koettujen vaikutusten väliseen suhteeseen. (Lillrank #Laatu2017-seminaarissa). (Ks. myös liite: Contrast, Big Q and Little Q). Asiakaskokemuksen laadun arviointi voi olla hankalaa. Kääntäjälle on usein vaikeaa selvittää, mitä asiakas haluaa, kun hän ei osaa sitä aina itsekään määritellä. (Lillrank #Laatu2017-seminaarissa). On myös välinpitämättömiä käännösasiakkaita, jotka kiinnostuvat työn tuloksesta vasta silloin, kun käännös on toimitettu tilaajalle. Kääntäjä saa reklamaation ja huonon kääntäjän leiman, kun tulos ei asiakasta tyydytäkään. Keskeistä Lillrankin mukaan onkin tehdä käännöksen laatuun vaikuttavat tekijät näkyväksi ja määritellä laatusegmentit. Asiakkaalle pitäisi avata mahdollisimman selkeästi, millaisia ja minkä laatuista ja -hintaisia palveluita kääntäjä tarjoaa. Hinta on kalliimpi, mitä työläämpi ja laadukkaampi käännöstyö on. Isoa laatua voi tämän mukaan parantaa selvittämällä, mitä asiakas tarvitsee ja mitä hän ymmärtää käännöslaadulla. (Lillrank #Laatu2017-seminaarissa). Käännöspalveluntarjoajan pitäisi siten tarkkaan selvittää asiakkaan odotukset palvelusta, mutta kuten todettua käännöslaadun sanoittaminen

on alan ammattilaisillekin vaikeaa. Käännöspalveluntarjoajan arjessa asiakkaan kuunteleminen ja ohjeistus on tärkeä osa työtä. Kääntäjän harmiksi asiakas ei usein kiireiltään ehdi yhteistyöhön. Osa asiakkaista kokee, että kääntäjä kysymyksillään häiritsee tai ei osaa työtään. Sekä pienen että ison laadun varmistamiseksi olisi kuitenkin erinomaisen tärkeää kartoittaa asiakkaan odotukset ja saada toimeksiantajalta käännökseen vaikuttavaa lisätietoa (tyyliopas, käytettävä terminologia, oheismateriaali, jne.).

Abdallah (2012 ja 2007) tarkastelee kääntämisen sosiologian alan väitöskirjassaan kääntäjien työtä, käännöslaatuja ja etiikkaa. Myös hän selittää käännöslaatuja kokonaisvaltaisen laaduntuotannon teorian avulla. Abdallahin (2012, s. 5) kuvauksen mukaan käännöslaatu on moniulotteinen käsite, jossa on kolme ulottuvuutta: tuotteen laatu, prosessin laatu ja sosiaalinen laatu, joka syntyy tuotantoverkoston toiminnan tuloksena. Yleisesti laadulla viitataan ”tuotteen” hyvään laatuun – näin myös käännöstieteessä. Hän kutsuu tällaista laatuksitettua tuotekeskeiseksi laaduksi, jolloin laatua määritetään käännöstä ja lähdetekstiä vertaamalla. Kääntäjän taidot sekä vastuu ja velvollisuudet laadun tuottamisessa korostuvat, jolloin kokonaisvaltaisen laaduntuottamisen muut tekijät jäävät huomiotta. Abdallah (2012) väittääkin, että tuotekeskeiset laatustandardit eivät yksinään sovellu nykypäivän käännöstyön arviointiin, kun tuotantoon osallistuu useita toimijoita. Esimerkiksi alihankkijakääntäjä saattaa joutua vaikeaan tilanteeseen, kun ammattietiikka ohjaa tekemään mahdollisimman hyvää jälkeä, mutta käännöstoimisto vaatii matalaa hintatasoa, nopeutta ja joustavuutta käännöslaadun kustannuksella. (Abdallah 2012). Alan ammattilaiset tekevät käännöksiä monimutkaisissa verkostoissa, jotka ovat valtasuhteiltaan hierakkisia ja joissa tehtävät jakautuvat monien toimijoiden kesken. Kun prosessin osallistujien tavoitteet, motiivit ja toimintatavat vaihtelevat, verkosto on Abdallahin mukaan oivallista maaperää eettisille ja moraalisisille ongelmille. Kun yksi tuotantoverkoston osallistuja ottaa riskejä ja pyrkii maksimoimaan omaa hyötyään muiden osallistujien ja työn laadun kustannuksella, negatiivisista seurauksista kärsivät usein ne valtahierarkian osapuolet, joilla on vähiten vaikutusvaltaa.

Abdallahin väitöstutkimuksen tulokset osoittavat, että tuotantoverkostot ovat haastavia työympäristöjä ja verkoston paineet voivat saattaa kääntäjät toimimaan vastentahtoisesti eettisiä arvojaan vastaan. Tutkimukseen osallistuneet kääntäjät kokivat, että epäsymmetrinen tiedon kulku ja toimijoiden eriävät tavoitteet olivat ongelmallisia ja heikensivät työn laatua. Sujuvan yhteistyön esteeksi nähtiin epäluottamus verkoston toimijoiden välillä sekä tuen ja oleellisen tiedon puute. Abdallahin mukaan laadun

sosiaalinen dimensio tulisikin huomioida käännösprojektin laadun määrittelyssä ja arvioinnissa. Tavoiteltavan laadun taso pitäisi sopia tuotantoverkoston eri osapuolten kesken.

Koska yritysasiakkaan näkökulmasta käännöslatua pohtivaa tietoa on kirjallisuudessa niukasti, käytän tässä esimerkkinä #Laatu2017-seminaarissa pörssi-yhtiö DNA Oyj:ta edustaneen, viestintäjohtaja Vilhelmiina Wahlbeckin, kommentteja. Puheenvuorossaan, ”Käännöspalvelun ostajan näkemyksiä ja kokemuksia laadusta - miten tehdä asiakas tyytyväiseksi?”, Wahlbeck kertoi, että DNA on keskittänyt käännöspalvelunsa yhdelle käännöstoimistolle. Viestinnän osasto valitsee käännöspalveluntarjoajan hankintaorganisaation sopimuskilpailutuksen perusteella. Valintakriteerinä ei Wahlbeckin mukaan ole ensisijaisesti hinta vaan käännösten laatu ja palvelun toimivuus. Toisaalta kilpailutukset eivät hänen mukaansa ole paljastaneet suuria laatueroja eri palveluntarjoajien välillä. Hänen mukaansa käännöstoimiston vaihtaminen on erittäin vaikea tehtävä: sopivan yhteistyökumppanin valinta on hankalaa ja yhteistyön alku on raskas. Sopimuskäännöstoimisto ei kuitenkaan käännä kaikkea DNA:n viestintää, sillä käännöspalveluiden tapaan DNA on myös ulkoistanut viestintä- ja mainospalvelunsa. Mainostoimistot käyttävät markkinointimateriaalin käännöksissä omia sopimuskääntäjiään. Yrityksen listautumiseen liittyvät käännökset DNA puolestaan sai lakitoimistosta. (Wahlbeck #Laatu2017-seminaari).

Wahlbeck oli kerännyt puheenvuoroaan varten DNA:n henkilöstön odotuksia käännöspalvelujen suhteen. Ehdoton vaatimus Wahlbeckin mukaan oli hyvä yhteyshenkilö käännöstoimistossa. Yhteyshenkilön tärkeimmiksi ominaisuuksiksi Wahlbeck listasi nopean reagoinnin yhteydenottoihin, tavoitettavuuden ja persoonallisuuden, joka osaa toimia sujuvasti DNA:n toimeksiantajien kanssa. Yhteyshenkilön pitää myös tuntea organisaation tavat. Muita lueteltuja vaatimuksia olivat käännöstöiden laadukkuus: ”käännä ajatusta, älä tekstiä”, huolellinen oikoluku, alan tuntemus, luottamuksellisuus, termipankin ylläpito, yhteistyön sujuvuus ja tilaamisen helppous, laadunvalvonta ja kehittäminen, yhteyshenkilön palvelualttius ja tavoitettavuus, pikatoimitukset, volyyrialennukset ja vuosiraportointi, koottu laskutus ja tilaamisen helppous. (Wahlbeck #Laatu2017-seminaari).

Wahlbeck kertoi, että DNA käännättää pääasiassa suomesta englannin kielelle. Koska DNA:n työntekijöillä on hänen mukaansa hyvä englannin kielen taito, kaikilla on mielipide käännösten tarkkuudesta ja laadusta. DNA:lla painotetaan alan terminologian osaamisen tärkeyttä ja kääntäjien odotetaan olevan perehtyneen siihen. Myös termipankin ja

käännösmuistin ylläpito koettiin tärkeäksi ja Wahlbeck toivoi, että kun termit on kerran määritetty, niiden pitäisi pysyä johdonmukaisina kaikissa käännöksissä. Suurimpina ongelmina DNA:lla nähtiin toimitusten viivästyminen (nopeat pörssi- ja muut tiedotteet), terminologian virheet, selkeät asiavirheet sekä vaihteleva laatu, jonka Wahlbeck arvioi johtuvan johtuu dedikoitujen kääntäjien puutteesta. Hän kertoi, että DNA:n käännöstilaajat ”yrittävät auttaa” kääntäjiä, mutta ongelmana kääntäjien vaihtuminen.

DNA:lla oli myös mietitty, mitä tilaajat voisivat tehdä paremmin. Wahlbeckin mukaan he tiedostavat, että he eivät ole helppoja yhteistyökumppaneita. Käännökset tarvitaan usein erittäin nopealla aikataululla, jolloin toimitusta odotetaan jopa parin tunnin sisällä tilauksesta. Heidän toiveenaan on ”niin vähän kommunikaatiota kuin mahdollista”. Heillä ei ole aikaa eikä halua keskustella kääntäjien kanssa tai ”briiffata” heitä käännettävän tekstin kontekstista tai esimerkiksi lainsäädännöllisen terminologian käytöstä. Silti toimitetun käännöksen pitää olla laadultaan heti julkaisukelpoinen. Nopeiden tiedotekäännösten julkaisun jälkeen Wahlbeckin mielestä ei kannata enää palata asiaan ja tiedottaa kääntäjälle tehdyistä korjauksista, mikä on ristiriidassa terminologisen tarkkuuden ja termipankin ylläpidon vaatimuksen kanssa. Syyksi hän kertoo kiireen. Hän toteaa, että ”käännöstyöt” samaan tapaan kuin ”sähkö- tai operaattoripalvelut, nii ne ei oikein kiinnosta ketään” --- ”käännöstyössä ei ole sellasta seksikkyyttä, et mä jaksaisin...”. Käännöstoimeksiantajan toiveen kiteyttää: ”ku se [käännösprosessi] toimii niinku junan vessa ni mä oon tyytyväinen”.

DNA:n viestintäjohtajan puheenvuoron valossa yritysmaailman nopeatempoinen arki sopii huonosti huolelliseen käännöstoimintaan, jossa ihanteellisesti spesifioitaisiin ja määriteltäisiin käännökset tavoitteet ja laatutaso. Kääntäjä ei ole ajatustenlukija ja voi vain arvailla asiakkaan toiveita. Ilman viestintää käännöksen tilaajan kanssa kääntäjä joutuu tekemään ratkaisuja ilman täydentäviä tietoja. Jos kääntäjä ei saa tietoa asiakkaan tekemistä korjauksista käännöksiin, hän ei voi myöskään viedä muutoksia käännösmuisteihin, jolloin samat virheet toistuvat seuraavissa käännöksissä. Lisäksi on varsin epärealistista olettaa, että käännöspalveluntarjoajalla olisi yhden yrityksen käännöksiin omistautunut englanti-suomi-englanti-kääntäjätiimi jatkuvassa valmiudessa toimeksiantaja odottamassa, jollei kyse ole täystyöllistävästä suuryrityksestä. Jos DNA:n yrityksen tavat ja toiminta-alan erikoisterminologian tuntevan kääntäjän pikakäännöspalveluja tarvitaan säännöllisesti, voisi yrityksellä olla syytä harkita yhden tai useamman kääntäjän palkkaamista konsernin palvelukseen.

Tilausten teon helppous koettiin DNA:lla myös tärkeäksi palvelun laadun tekijäksi. Wahlbeck kertoi, että olivat taannoin kokeilleet tilauslomakkeen käyttöä käännöstoimiston tarjoamassa käyttöjärjestelmässä, mutta haluavat tilata käännökset sähköpostilla koska se on nopeaa ja helppoa. Oman kokemukseni mukaan käännöstoimistojen tarjoamat palveluportaalit voivat tosiaan olla kiireiselle asiakkaalle hankalia käyttää. Kirjautuminen järjestelmään vaatii painamaan mieleen taas yhden salasanan, käännöstilauskaavakkeen täyttö ei suju nopeasti, kun täytettäviä kohtia on monta ja muutenkaan uuden käyttöjärjestelmän käytön opettelu ei innosta. Käännöstoimistoilla on kuitenkin syynsä tarjota tällaisia portaaaleja. Kun asiakas tilaa käännöksen sähköpostilla, kiireessä unohtuu usein kertoa mille kielelle käännös pitäisi tehdä tai mihin mennessä sen pitäisi olla valmis. Toisinaan unohtuu lähettää käännettävä tiedosto ja ainakin maininta, missä yhteydessä käännöstä käytetään. Tällöin käännöstoimiston projektipäällikkö, joka toimii asiakasyrityksen yhteyshenkilönä, joutuu ottamaan yhteyttä asiakkaaseen puhelimitse tai sähköpostilla. Sen sijaan, että hän kuittaisi toimeksiannon vastaanotetuksi ja vahvistaa aikataulun, hän päätyy esittämään asiakkaalle harmilliseksi koettuja kysymyksiä. Vaikka portaalin käyttö voisi kaiketi mahdollistaa erilaisten raporttien näkemisen ja käännöksen valmistumisen seurannan ilman, että asiakas niitä joutuisi erikseen pyytämään, asiakas näkyy edelleen kaipaavan henkilökohtaista kontaktia käännöksiä tilatessaan.

Wahlbeck esitteli vielä nasevan yhteenvedon, mitä he DNA:lla käännösten tilaajina voisivat tehdä paremmin. Siteeraan suoraan Wahlbeckin esitystä taulukossa 2, jossa on DNA:n kääntäjäkoulutuksen saaneen työntekijän laatimat ohjeet käännösten tilaajille.

*Taulukko 2: DNA:n työntekijän ohjeet käännösten tilaajille*

- ✓ Laadukas käännös edellyttää myös tilaajalta aktiivisuutta ja osaamista
- ✓ Kirjoita hyvä lähdeteksti – yksiselitteinen, tyyliään tarkoitukseen sopiva, kielellisesti laadukas
- ✓ Kerro käännöksen käyttötarkoitus ja tekstilaji sekä missä teksti julkaistaan – kääntäjän ei kuulu joutua arvailemaan kontekstia
- ✓ Muista, että kääntäjä ei (onneksi) ole kone (=tulkitsee lähdetekstiä ihmisen aivoin) – mutta hyödyntää koneita (käännöstyökalut- ja muistit, termipankit), joten palaute käännökseen tehdyistä korjauksista olisi tilaajan itsensä kannalta tärkeää
- ✓ Toimita lähde- ja taustamateriaalia kääntäjän avuksi – uusi tekniikka, uudenlaiset tuotteet, uudet tuotealueet, vakiintumattomat / vakiintuneet termit
- ✓ Mieti, tarvitsetko käännöksen vai tekstin lokalisoinnin – oleellista on, että lukija ymmärtää asian

TQM-teorioita ja -analyysimalleja on valtavasti (Evans & Lindsay 2001) ja niitä voisi soveltaa monin tavoin myös käännösprosessiin, käännösteksteihin tuotteena ja käännöspalveluihin. Kumpulaisen, Lillrankin ja Abdallahin teoreettisista ajatuksista ja DNA:n viestintäjohtajan käytännön esimerkeistä käy hyvin ilmi, että käännösprojektit ovat monimutkaisia, niissä on monta osallistujaa, monta muuttujaa, erilaisia tavoitteita ja yhteistä laatutavoitetta on usein vaikea tarkasti määrittää. Japanilainen organisaatioteoreetikko, Kaoru Ishikawa, tunnetaan laajasti syy-seuraus-suhteita kartoittavasta kalanruotokaaviostaan. TQM-filosofian hengessä hän esitti, että laadun tuottaminen alkaa asiakkaasta ja asiakkaan tarpeiden ymmärtäminen on kaiken ydin. Sen käsittäminen on perusta laadun parantamiselle ja asiakkaan tyytymättömyyden syihin tulisi reagoida aktiivisesti. Tuotantoketjun toimijoiden osallistaminen laadun tuotantoon on oleellista. Hän esittää, että koulutus ja valistaminen ovat laaduntuotannon perusta. Kun asiakkaan tarpeet on ymmärretty ja kaikki tuotannontekijät ymmärtävät yhteiset tavoitteet ja kantavat niistä vastuun, prosessi sujuu ja laadun valvonnan tärkeys pienenee. Jos ongelmia ilmenee, on oleellista puuttua niiden juurisyihin seurausten sijaan. Ishikawan mukaan laadun tulisi olla

ensisijainen tavoite ja tuloksia pitäisi ajatella pitkällä tähtäimellä. (Evans & Lindsay 2001, s. 109).

Käännösprojekteissa kääntäjien on tärkeää ymmärtää asiakkaansa tarpeet ja toiveet. Laatutavoitteet tulisi määritellä mahdollisimman tarkasti yhteisymmärryksessä kääntäjän ja asiakkaan kesken. Tämä ei onnistu ilman viestintää ja asiaan perehtymistä. Perehdyttäminen pitäisi olla kahdensuuntaista. Kääntäjän pitäisi selkeästi kertoa, millaisia haasteita käännöstyössä kulloisessakin kontekstissa on ja miten asiakas voisi laadukkaan tuloksen saamiseen myötävaikuttaa. Asiakkaan tehtävänä olisi selvittää käännöksen tekijälle tai teettäjälle omat vaatimuksensa ja rajoitteensa, sekä suhteuttaa ne kulloiseenkin tilanteeseen. Toisaalta käännösalan ammattilainen on viime kädessä kielen ja viestinnän asiantuntija, jonka arvioihin käännöskysymyksissä pitäisi voida luottaa. Yhteisen tavoitteen saavuttaminen vaatii aikaa, mutta sovitut suuntaviivat vahvistavat Ishikawan mainitsemia pitkän tähtäimen tuloksia. Tavoitteista sopiminen on tavallaan investointi tulevaan, jossa on jo ennakoitu mahdolliset ongelmat ja puututtu niiden juurisyihin. Ishikawa sanoo myös, että keinoja ei pidä sekoittaa tavoitteiden kanssa (Evans & Lindsay 2001, s. 109). Tulkitsen tämän käännöstoiminnan kontekstissa niin, että laadun määrittelystä, siitä sopimisesta tai juurisyiden kaivelusta ei pitäisi tulla liian raskas osa käännösprojektia. Pitkien asiakassuhteiden alussa uhrattu aika yhteisten päämäärien sopimiseksi hyödyttää jatkossa, kun samoja asioita ei tarvitse toistaa jatkuvasti. Kummaltakin osapuolelta vaaditaan valmiutta kuulla toisen tarpeet, arvostusta toisen työtä kohtaan ja joustavuutta tulla omissa vaatimuksissaan toista vastaan.

Käännöslaadulla voi olla ratkaiseva merkitys kansainvälisen yrityksen viestinnässä. Sisäinen ja ulkoinen viestintä voi tapahtua monella eri kielellä, mutta viestin sisällön ja tyylin pitäisi pysyä yhtenäisenä kielestä riippumatta, jotta kaikki osapuolet ymmärtävät oikein mitä yritys pyrkii kertomaan. Esimerkiksi myynti, mainonta, projektinhallinta, yrityksen hallinnalliset asiat, henkilöstön ohjeistus, logistiikka ja monenlainen muu viestintä perustuvat usein käännösviestintään. Käännöstekstit rakentavat yrityskuvaa ja ovat osa sen tarjoamia palveluja ja tuotteita. Kehnolla käännöksellä voi olla kauaskantoiset seuraukset. Yhteenvetona voi todeta, että käännöslaatu on yleisesti keskeinen tekijä kansainvälisten yritysten käännöstoiminnassa kohtaamista haasteista. Vastausta kysymykseen, mitä laatu on, ei voi antaa yksiselitteistä vastausta. Käännöstieteen sekä kansainvälisen liiketoiminnan kirjallisuuteen ja tuotantotalouden teorioihin peilaten



tavoittelen käännöslaadun määritelmää ja käännöslaadun tuottamista tässä tutkimuksessa seuraavasti:

- Laadukas käännösteksti toimii kontekstissaan mielekkäällä tavalla, huomioi kohdeyleisön ja toimeksiantajan tarpeet, on terminologisesti ja sisällöllisesti niin tarkka kuin käännöksen käyttötarkoitus vaatii ja olosuhteet sallivat
- Käännöstyön (tekstuaalisen tuotteen ja käännösprosessin ja -palvelun) laatu syntyy kääntäjän ja toimeksiantajan yhteistyössä avoimen, mutta harkitun viestinnän avulla

#### **2.4 Yhteenveto kirjallisuuskatsauksesta**

Kansainvälisen liiketoiminnan tutkijat ovat samassa linjassa käännöstieteen nykyteorioiden kanssa siinä, että laadukkaan käännöksen tehtävä on välittää viesti kontekstissaan tarkoituksenmukaisella tavalla kohderyhmälle – ei toistaa mekaanisesti ja sanatarkasti lähtötekstiä. Käännöstyö alkaa lähdetekstistä, josta kääntäjä muokkaa tulotekstin. Samasta lähdetekstistä voi syntyä useita, keskenään hieman erilaisia tulotekstejä. Näin ollen kääntämisessä ei ole kysymys käännöstekstin samuudesta, vastaavuudesta, identtisuudesta tai ekvivalenttisuudesta lähtötekstin kanssa. Käännöstieteen ja käytännön työn valossa ei ole yksiselitteistä, millä tavoin tulotekstin pitäisi vastata lähtötekstiä ja hyvän käännöksen ihanne onkin vaihdellut historian kuluessa. Sanasanaisen käännöksen ja adaptaation välillä on jatkumo, jolla kääntäjä voi liikkua: samasta tekstistä voi tehdä tarkan tai vapaan käännöksen. (Saksa 2004). Käännöstiede antaa kääntäjälle mahdollisuuden perustella teoreettisesti ratkaisujaan ja valintojaan siinä, mitä käännösstrategiaa hän kulloinkin noudattaa. Ammattimainen kääntäjä osaa ottaa huomioon sekä käännös- että tulotekstin kontekstin, tyylin ja tarkoituksen. Teoreettisen tiedon ja koulutuksen perusteella hän osaa arvioida kunkin työn vaatimukset, mutta tarvitsee työnsä onnistumiseen työkaluja ja kommunikaatiota asiakkaansa kanssa. Teknologia tukee käännöstoiminnan sujuvuutta.

Ammattimaista kääntämistä organisoivat usein käännöstoimisto, jolle yritykset tyypillisesti ulkoistavat käännöstyönsä. Käännöstoimistoilla on mahdollisuus palvella asiakasta monipuolisesti kieliasiantuntijana ja maailmanlaajuiset alihankkija-kääntäjä-verkostot mahdollistavat laajan kielivalikoiman tarjonnan. Jää kuitenkin mietittävään, ovatko yritykset menettäneet jotain tärkeää luopuessaan omista in-house-kääntäjistään. Ammattilaisten lisäksi organisaatioiden työntekijät joutuvat tai saavat osallistua käännöstoimintaan osana muuta työtä. He tilaavat käännöksiä ammattilaisilta, tekevät kielitaitoisina niitä itse tai joskus pidättäytyvät tyystin vastaamasta käännöstarpeisiin. Työn

ohessa tehtävä käännöstyö voi olla yrityksille menestystekijä, kun kielitaitoiset työntekijät voivat kommunikoida suoraan kansainvälisten kollegoidensa kanssa ilman välikäsiä. Asiantuntijat voivat olla päteviä kääntäjiä, koska he hallitsevat oman erikoisalansa termistön ja ilmaisutavat. Toisaalta improvisoitu kääntäminen voi tuoda ongelmia ja lisätä yrityksen kuluja suoraan tai epäsuorasti, kun työntekijöiden käännösten tekemiseen tai niissä avustamiseen käyttämä työaika on pois muista tehtävistä. Myös case-yritys YIT:n asiantuntijatyöntekijät kääntävät osana työtään, vaikka yrityksellä on sisäinen käännösyksikkö ja iso osa käännöstyöstä on ulkoistettu käännöstoimistolle. Kansainvälisen liiketoiminnan saralla jo tehty tutkimus antaa näkökulmia erilaisten kääntäjien roolien havainnointiin, kun jäljitän käännöstoiminnan kokonaisuutta YIT:ssä.

Kansainvälisen liiketoiminnan tutkimus on todennut, että käännöstoiminnan ulkoistamisen ja organisaation sisäisen kääntämisen lisäksi kielipolitiikka, sisäisen käännösyksikön perustaminen ovat organisaatioiden keinoja reagoida käännöstarpeisiin tai ennakoida niitä. Keskeisinä haasteina tai vaikuttimina yritysten käännöstoiminnassa on todettu olevan kulut, täsmällisyys, käännöstarkkuus, tehtävän tärkeyden erityisvaatimukset ja tietoturva. Nämä tekijät nivoutuvat yhteen projektiluonteisessa käännöstyössä ja jonkin osatekijän korostaminen tai vähättely vaikuttaa projektin onnistumisen kokonaisuuteen. Käännösverkoston osallistujien työssä käännösprosessin suunnitelmallinen laatiminen ja noudattaminen tukevat käännöstoiminnan onnistumista. Nämä huomiot antavat rungon kansainvälisen yrityksen käännöstoiminnan organisoiminnan tarkasteluun ja käännöstoiminnan haasteiden kartoittamiseen tässä tutkimuksessa.

Käännösten vastaavuusdilemma ja käännöslaatu ovat käännöstoiminnan ikuisuuskyseksiä. Käännöslaadun käsite on vaikeasti määriteltävissä, sillä se muuttuu muun muassa kontekstin, tekstin tarkoituksen, ajan, paikan ja käännöksen kohderyhmän mukaan. Käännöslaadun ongelma nousi haastatteluaineistostani esiin tärkeimpänä haasteena YIT:n käännöstoiminnassa toimitusaikataulujen rinnalla. Kansainvälisen liiketoiminnan tutkimuksessa käännösten laatua on arvioitu synonyymisillä sanoilla ”vastaavuus”, ”tarkkuus”, ”oikeellisuus”, ”luotettavuus” ja ”laatu” (Chidlow ym. 2014, s. 569). Näitä sanoja käyttivät myös minun haastateltavani, kun keskustelu kääntyi kääntämisessä ja käännöksissä esiintyviin haasteisiin. Keskustelu käännöslaadusta, mitä se on ja miten se syntyy, sai siten keskeisen roolin tässä tutkielmassa.

Käännösprosessissa todettiin olevan monta muuttujaa ja useita osallistujia. Käännöslaadun tuotannossa huomiota saavat tuotteen laatu, prosessin laatu ja sosiaalinen

laatu, mikä tekee korkeaan laatuun tähtäävästä käännöstyöstä vivahteikkaan järjestelmän, jossa kääntäjän taitojen lisäksi käännöstapahtumaa ja lopputulosta ohjaa työn konteksti eli asiayhteys, käännösviestinnän tarkoitus ja yleisö, aika, ulkoiset tekijät ja olosuhteet, sosiokulttuurinen ympäristö ja ammatilliset konventiot, tekstityyppi, käännösviestin julkaisuväline, käännöstyön tarkoitus, aikataulu, työstä maksettu hinta tai palkkio, kääntäjän ammattietiikka, toimeksiantajan motivaatio ja asenne käännöstyötä kohtaan sekä lukemattomat muut tekijät ohjaavat käännösprosessin kulkua ja sen tuloksen laadun tasoa. Tuotantotalouden laatuteoriat voivat auttaa käännösprosessin hahmotuksessa ja käännöslaadun tuottamisessa. Prosessien analyysillä voidaan paljastaa, mitkä tekijät tuotantoketjussa vaikuttavat.

Teoreettista tietoa käännöstoiminnasta tarvitaan, jotta yritykset voisivat tehdä harkittuja, teoreettiseen tietoon pohjautuvia kieltä ja kääntämistä koskevia päätöksiä. Teoriaa kaivataan muun muassa kielistrategioiden tietoiseen ja tarkoituksenmukaiseen tekemiseen. Kieltä ja kääntämistä koskevilla päätöksillä ja omaksutuilla toimintatavoilla voi olla kauaskantoiset seuraukset, kun yritykset kohtaavat monikielisen viestinnän haasteita arjessaan.

### 3. TUTKIMUSMENETELMÄT

Tässä luvussa esittelen pro gradu -työssäni käyttämäni tutkimusmenetelmät. Kerron ensin, miten päädyin tutkimaan kääntämistä kansainvälisen yrityksen näkökulmasta ja kertaan asettamani tutkimuskysymykset. Kuvailen sitten, miten rakennusyhtiö YIT valikoitui tutkimuskohteeksi. Yritän sitten sijoittaa tutkimukseni tieteenfilosofiselle kartalle ja perustelen ratkaisuani etsiä vastauksia tutkimuskysymyksiini laadullisen tapaustutkimuksen ja asiantuntijahaastatteluiden avulla. Esittelen tutkimusaineiston, ja koska osallistun itse tiedon tuottamiseen osana tutkimusta, pohdin aihetta omassa kappaleessaan.

#### 3.1 Tutkimusaiheen valinta, konteksti ja tutkimuskysymykset

Kerroin tutkielman alussa, miten käännöstyön haasteet ovat minulle tuttuja oman työuran ja kääntäjäkoulutuksen kautta. Koska kokemukseni käännöstöiden toteuttamisesta perustui eritoten käännöspalveluja tarjoavan osapuolen työhön, minua kiinnosti nyt käännöksiä tarvitseva yritys. Ammattimaiset kääntäjät ja käännöstoimistojen työntekijät usein harmittelevat, ettei heidän työtään ymmärretä ja arvosteta yritysmaailmassa. Olen pohtinut, tuntevatko käännöstyön ammattilaiset puolestaan yritysten tarpeita ja arkitodellisuutta, jossa käännöksiä tarvitaan, tilataan ja tehdään. Palveluntarjoajan ja yritysasiakkaan tarpeet ovat joskus hankalia sovittaa. Halusin selvittää millaisia haasteita kansainvälinen yritys kohtaa, kun käännöksiä tarvitaan monikielisessä viestinnässä liiketoiminnan osana. Alustavassa kirjallisuuskatsauksessa totesin, että kääntämistä oli käsitelty niukasti kansainvälisen liiketoiminnan tutkimuksessa ja toisaalta käännöstiede on jättänyt käännöksiä tarvitsevien organisaatioiden näkökulman lähes huomiotta. Tutkimukseni tavoite on lisätä tietoa käännöstoiminnasta kansainvälisessä liiketoiminnassa, mutta tämän opinnäytetyön voi nähdä myös jonkinlaisena sillanrakentajana yritysmaailman ja käännöstyön ammattilaisten välillä. Se on yritys yhdistää käännöstieteen ja kansainvälisen liiketoiminnan tutkimustietoa.

Etsin työssäni vastauksia kolmeen tutkimuskysymykseen:

- 1) Miten käännöstoiminta on järjestetty kansainvälisessä yrityksessä?
- 2) Millaisia haasteita käännöstoiminnassa on?
- 3) Mitä käännöslaatu on ja miten se syntyy?

Ensimmäinen tutkimuskysymys pyrkii selvittämään, miten kansainvälisessä yrityksessä vastataan käännöstarpeisiin ja miten kääntäminen ja käännättäminen käytännössä tapahtuu.

Toinen tutkimuskysymys pohjaa ensimmäiseen kysymykseen ja kiinnittää huomiota ongelmiin ja haasteisiin, joita yritys oletettavasti käännöstoiminnassa kohtaa. Kolmas kysymys nousi haastatteluaineiston pohjalta, sillä käännöslaatu tuli aiheena esiin kaikkien haastattelevien kanssa. Haastateltavat pohtivat käännöslaataa myös silloin, kun en siitä eksplisiittisesti kysynyt. Sen nähtiin olevan käännöstoiminnan haasteista tärkein. Koska käännöslaatu on varsin ajankohtainen aihe juuri nyt, kun teknologinen kehitys myllertää käännöstyön luonnetta, koin että se ansaitsee erityishuomion yhtenä käännöstoiminnan haasteista.

Tutkintovaatimuksissa määritellyt tavoitteet pro gradu -työlle ja tutkimustyöni konteksti rajaavat tämän opinnäytetyön laajuutta. Tätä tutkimusta olisi voinut laajentaa tarkastelemaan käännöstoiminnan osa-alueita vielä tarkemmin haastatteleamalla suurempaa joukkoa YIT:n työntekijöitä, mutta työmäärä ja fokus olisi paisunut yli tutkintovaatimusten. Peltola (2007, s.112) kirjoittaa, että tapaustutkimuksen konteksti rakentuu aina paikallisten tapahtumien, ilmiöiden, erityispiirteiden ja niitä ympäröivän maailman suhteelle. Tässä tutkimuksessa kulttuurillista ja sosiaalista kontekstia rakentaa tutkimusympäristö eli suomalainen, kansainvälisesti toimiva, suuri rakennusyritys ja sitä palveleva suomalainen käännöstoimisto. Haastattelukielenä oli suomi, joka on myös haastattelijan äidinkieli. Haastateltavia oli yhteensä seitsemän, mikä antoi riittävästi tietoa YIT:n käännöstoiminnan pääpiirteistä pro gradu -tutkimusta varten. Ajan ja paikan kontekstia määrittävät se, että työstin tätä tutkielmaa vuosien 2016–2018 aikana. Tutkimusaineiston, haastattelut ja kirjallisen materiaalin, kokosin heinä–joulukuussa 2016.

### **3.2 Rakennusyhtiö YIT tapaustutkimusyrityksenä**

Lähetin sähköpostia ja otin puhelimitse yhteyttä noin tusinaan Suomessa toimivaan kansainväliseen yritykseen, kun etsin tapaustutkimukseeni sopivaa yritystä kesäkuussa 2016. Sähköpostin liitteenä lähetin englanninkielisen kirjeen, jossa kerroin tutkimusprojektistani. Sain apua kontaktihenkilöiden etsinnässä gradunohjaajaltani, etsin yhteystietoja internetistä ja otin yhteyttä työn kautta tutustumiini yrityskontakteihin, joiden kanssa olin aiemmin työskennellyt käännösjen parissa. Tutkimukseen soveltuvan yrityksen valintakriteereinä oli kaksi asiaa: 1) yrityksen pitää toimia kansainvälisellä tasolla eli sen pitäisi väistämättä kääntää viestintäänsä eri kielille; 2) yrityksellä pitää olla toimintaa Suomessa, jotta haastattelututkimus olisi mahdollista toteuttaa. Ensisijaisesti otin yhteyttä yrityksiin, joilla on päämaja Suomessa.

Kesälomakauden kynnyksellä tehtävä osoittautui kuitenkin haastavaksi. Ylioptimistisena toivoin, että olisin voinut aloittaa haastattelututkimuksen teon jo kesän alussa. Yrityksissä ei oltu kovin innostuneita osallistumaan tutkimusprojektiin, joka ei vaikuttanut tuovan konkreettista hyötyä niiden toiminnalle, vaan tuottaisi lisätyötä kiireisenä lomanalusaikana. Kääntäjän ja käännösprojektipäällikön kokemuksesta huolimatta en osannut vakuuttaa kontaktejani tutkimuksen tuoman tiedon eduista heidän yrityksilleen. Saatoin omaan työkokemukseeni ja opintoihin nojaten lähinnä arvioida, millaisia tuloksia työstäni saattaa syntyä. Tarjosinkin yrityksille asiantuntija-arviota käännöstoiminnan sujuvuudesta ja merkityksestä yrityksille samalla, kun tuottaisin lisätietoa kansainvälisen liiketoiminnan tutkimukseen. Tuossa vaiheessa tutkimuksen tarkka tavoite ei ollut vielä kirkastunut, sillä tällaisen laadullisen tutkimuksen lopullinen tutkimuskohde tarkentui vasta tutkimustyön edetessä.

Vähäinen mielenkiinto kieliasioita koskevaa tutkimusta kohtaan ei yllättänyt minua. Sen lisäksi, etten kokemattomuuttani osannut myydä tutkimustyötäni, arvelen, että se on jälleen yksi osoitus siitä, että kielikysymykset jäävät yrityksissä edelleen lapsipuolen asemaan. Lopulta väitöstilaisuuttaan kauppakorkeakoulussa valmisteleva jatko-opiskelija, Virpi Outila, teki minulle suuren palveluksen. Hän oli työskennellyt YIT:n henkilöstöhallinnossa ja sai taivuteltua kollegansa mukaan tutkimukseen. Pääsin tekemään ensimmäisen haastattelun heinäkuussa 2016. Sain haastattelututkimukseen mukaan myös YIT:n käyttämän käännöstoimiston kaksi edustajaa. Heidän omista asiantuntijarooleistaan antama tieto täydensi käsitystäni YIT:n käännösprosessista. Haastatteluaineisto oli kerättyä kokonaisuudessaan joulukuun 2016 loppupuolella. Haastattelujen ja muun tutkimusaineiston myötä YIT osoittautui loistavaksi esimerkkitapaukseksi tähän pro gradu -työhön.

### **3.3 Tutkimuksen tieteellis-filosofinen tausta**

Laadullisen tutkimuksen lähestymistavat juontavat juurensa yhteiskuntatieteellisestä tutkimuksesta, mutta useimmat tutkimukselliset lähestymistavat eivät yksioikoisesti seuraa yhtä tiettyä tieteellis-filosofista perinnettä. Toisin sanoen samoja tutkimusmetodeja voidaan soveltaa monissa tieteellisissä perinteissä ja tieteenfilosofian suuntauksissa. (Eriksson & Kovalainen 2008). Tieteenfilosofialla, eli tietoteoriolla tai epistemologialla, tarkoitetaan alaa, joka keskittyy tieteellisen tiedon luonteeseen, yleisiin metodologisiin ongelmiin (hankintaan ja pätevyyteen), teorioiden ja todellisuuden suhteeseen, tiedon kasvun

ongelmiin, tieteen ja yhteiskunnan suhteisiin. (Määttänen 1999, s. 125; Juti 2013; Tieteen termipankki 2017).

Harjaantumattomalle tutkimuksen tekijälle tutkimuksen teoreettinen kenttä näyttyy varsin mutkikkaana. Esimerkiksi laadullinen tutkimus ei ole itsessään yksi tutkimusperinne, vaan laadullisen tutkimuksen alle piiloutuu monta tutkimusperinteen linjaa, kuten esimerkiksi aristoteelinen tutkimus, fenomenologis-hermeneuttinen tutkimus, kriittinen teoria, yhdysvaltalainen ja pehmeä tutkimus sekä postmoderni tutkimus (Tuomi & Sarajärvi 2018 s. 62–63). Laadulliset tutkimusstrategiat eli valinnat, joilla tutkimus on tarkoitus toteuttaa puolestaan luotaavat tieteenfilosofisia kysymyksiä monin eri tavoin (Eriksson & Kovalainen 2008), eikä selkeitä jakolinjoja niiden välillä aina ole. Ohuella tietämyksellä oman tutkimuksen sijoittaminen perinteiden joukkoon on haastavaa. Mitä useampaa metodologiakirjaa luin, sitä sekavammalta tutkimuksen perusteet alkoivat näyttää. Seuraavat tulkintani ovat uhkarohkea yritys liittää tämä tutkimus tieteenteorian kartalle.

Tämän tutkimuksen taustalla on ontologinen näkemys todellisuuden subjektiivisuudesta: todellisuus syntyy ihmisten näkemyksistä ja kokemuksista, jotka ovat erilaisia eri henkilöillä ja jotka muuttuvat ajassa sekä konteksteissa. Tässä tutkimuksessa mm. käänöslaadun käsite voidaan nähdä tällaisena ilmiönä. Yhteiskuntatieteet käyttävät näkemyksestä termiä konstruktionismi. Konstruktionismin ajatus on, että sosiaaliset toimijat rakentavat todellisuutta sosiaalisen vuorovaikutuksen kautta, mikä merkitsee, että ihmisten käsitykset todellisuudesta voivat myös muuttua vuorovaikutuksessa. Tieto on tietäjälle sosiaalisten ja kognitiivisten prosessien tulos ja siksi identtisiä todellisuuksia ei subjektiivisen ontologian ajattelun mukaan ole. Todellisuus on siten yksilöiden ja ryhmien tulkintaa todellisuudesta kontekstissa, johon myös kulttuurilliset elementit vaikuttavat. (Eriksson & Kovalainen 2008, Rubin & Rubin 2005). Ajattelen, että omassa tutkimuksessani haastattelututkimuksesta saatu aineisto on sosiaalisessa vuorovaikutuksessa tuotettua kontekstisidonnaista tietoa. Haastatellut asiantuntijat perustavat näkemyksensä omiin tietoihinsa ja kokemuksiinsa ja kertovat näin tuotetut tietonsa tutkijalle. Tutkijana minä ohjasin vuorovaikutustilannetta haastattelukysymyksilläni ja vaikutin siihen tietoisesti ja tiedostamattani. Haastatteluaineisto on tutkimusmateriaalia, jota tutkijana tulkitsen. Haastatteluaineiston tieto syntyi yrityskontekstissa ja asiantuntija-ammattilaisten roolien suodattamana. Haastatteluissa hankittu tieto myös muuttaa merkitystään tai vanhenee, kun organisaatio ja sen käytännöt sekä yrityksen ulkoinen maailma muuttuu. Kiinnostukseni kohteena ei kuitenkaan ollut tarkastella käänöstoimintaa erityisesti yhteisöllisesti tuotettuna

ilmiönä, vaan perustelen konstruktionistisella todellisuuskäsitelmällä tapaa, jolla tutkimusaineisto koostui.

Kriittisen realismin näkökulmasta tutkittava todellisuus ei ole pelkästään subjektiivisesti luotu konstruktio. Se hyväksyy positivistisen käsityksen siitä, että ihmisen tietoisuuden ulkopuolinen todellisuus on olemassa ja tarkasteltavissa sinällään. (Eriksson & Kovalainen 2008; Morais 2011). Tästä näkökulmasta katsoen tekemäni havainnot käännostoiminnasta, käännosprozessista tai käännostoiminnan haasteista eivät ole pelkästään haastateltavien tulkintoja todellisuudesta, vaan ne ovat ilmiöitä ja käytäntöjä, jotka ovat haastateltavien subjektiivisista näkemyksistä riippumatta olemassa sosiaalisessa todellisuudessa (Silverman 2014). Kriittinen realismi selittää todellisuutta mekanismikeskeisestä näkökulmasta käsin: se ei tarkastele niinkään yksittäisiä muuttujia, vaan syy–seuraus-suhteita, joissa ei ole kyse säännönmukaisuuksista vaan erilaisten voimien ja mekanismien toiminnasta suhteessa toisiinsa. (Kuorikoski & Ylikoski 2006; Morais 2011). Käännostoimintaa kansainvälisessä yrityksessä voi tarkastella rakenteena, jossa erilaiset mekanismit ja voimat vaikuttavat. Empiirinen tutkimus ja sitä taustoittava kirjallisuus osoittivat, että esimerkiksi käännoslaadun synnyssä on mukana monta tekijää, jotka ovat toisistaan riippuvaisia. Yhden toimijan teot vaikuttavat toisen toimijan työhön, jolloin syy–seuraus-suhteiden tarkastelu on kokonaisuutena hedelmällisempää kuin yrittää selittää ilmiötä yksittäisten muuttujien ja hypoteesien kautta (esim. käännosten hinnan suhde käännoslaatuun oletettavasti merkitsisi, että halpa käänno on huonolaatuinen käänno). Holistinen lähestymistapa on mielekäs, kun tarkoituksena on ymmärtää toimintatapoja ja prosesseja käännostoiminnassa, niissä vaikuttavia mekanismeja (esim. käännosprozessi) ja voimia (prosessiin vaikuttavan käännostoimintaverkoston viestintätavat ja asenteet) ja syy–seuraus-suhteita (parempi käännoslaatu vaatii käännoistyössä aikaa). Lähestymistapa sopii myös vastaamaan tutkimuskysymykseen, miten jokin tapahtuu, kuten ”miten käännostoiminta on järjestetty” tai ”miten käännoslaatu syntyy”.

### **3.4 Laadullinen tapaustutkimus**

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus on tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntaus, joka tarjoaa tutkijalle mahdollisuuden tutkia, pohtia tai kuvata sosiaalisen todellisuuden ilmiöitä kokonaisvaltaisesti. Sen avulla voi pyrkiä ymmärtämään, selittämään ja tulkitsemaan ilmiöihin liittyviä käytäntöjä ja merkityksiä. Joustavuutensa ansiosta se soveltuu hyvin tutkimusasetelmiin, joissa tarkastellaan ihmisiä ja organisaatioita ilmiöiden



tuottajina tai joissa päämääränä on havainnoida, miten asiat todellisuudessa toimivat, miksi ne toimivat niin kuin toimivat tai miten niitä voi määritellä tai muuttaa. (Eriksson & Kovalainen 2008, Zalan & Lewis 2004). Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on tuottaa uutta ja yksityiskohtaista tietämystä erilaisista toimijoista, tapahtumista ja prosesseista (Häikiö & Niemenmaa 2007). Koska laadullinen tutkimus mahdollistaa myös tosielämän liike-elämän ilmiöiden tarkastelun omilla konteksteissaan (Eriksson & Kovalainen 2008) ja sallii aineistolähtöisen lähestymistavan (Tuomi & Sarajärvi 2018) se soveltuu mainiosti oman tutkimusmatkaani viitoittamaan, kun haluan selvittää, miten käänno toiminta on järjestetty YIT:ssä haastattelututkimuksen keinoin.

Tapaus- eli case-tutkimus keskittyy tarkastelemaan toimintaa tai ilmiötä rajatussa ympäristössä tai keräämään tietoa yksittäisistä tapauksista. Tapaus tutkimus antaa työkalut, kun havainnointua tietoa pyritään tulkitsemaan ja analysoimaan syvällisesti. Tarkoituksena on ymmärtää tutkittavia ilmiöitä. Case-tutkimus on perinteisesti nähty yhtenä tutkimusstrategioista, mutta se voidaan esittää itsenäisenä tutkimusmenetelmänä, joka voi hyödyntää erilaisia tiedonkeruu- ja analyysitapoja sekä käyttää sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia menetelmiä. Myös tapaus tutkimuksen vahvuutena on sen joustavuus. (Piekkari & Welch 2011a). Laadullista tapaus tutkimusta on kritisoitu muun muassa esittämällä, että tutkimuksen objektiivisuus, toistettavuus, luotettavuus, johdonmukaisuus ja yleistettävyyden kyky on kyseenalaista tai jopa olematonta (Ghuri & Grønhaug 2010; Silverman 2014; Zalan & Lewis 2004). Laadullinen tapaus tutkimus on nähty eritoten kartoittavan (eli eksploraatiivisen) tutkimuksen menetelmänä, kun tutkittavaa ilmiötä on vasta vähän tunnettu. (Piekkari & Welch 2011; Silverman 2014). Pilottitutkimuksen kaltaisena se on vain jonkinlainen välivaihe, kun myöhemmässä tutkimuksessa pyritään muodostamaan konteksteista riippumattomia, yleistettäviä teorioita. (Piekkari & Welch 2011a).

Yhtenä syynä kritiikkiin on ollut, että tutkijat eivät aina ole tuoneet käyttämiään tutkimusmenetelmiä lukijoilleen julki riittävän avoimesti (Piekkari & Welch 2011b, s. 57; Tuomi & Sarajärvi 2018) tai tapaus tutkimusta ei ole teoreettisesti tai metodologisesti perusteltu (Piekkari & Welch 2011b, s. 57). Jotta laadullinen tutkimus olisi luotettavaa, analyysin tulee olla systemaattista ja läpinäkyvää. Tutkijan tehtävänä on kertoa, millä perusteilla aineistosta kerätyt tiedot ovat faktatietoa ja oleellisia tutkimuksen kannalta. Aineiston tuominen osaksi tutkimusraportointia antaa myös lukijoille mahdollisuuden arvioida tutkijan tekemiä tulkintoja. (Alastalo & Åkerman 2010, Ghuri & Grønhaug 2010, Rubin & Rubin 2005).

Perinteisesti tilastodataan nojaava kvantitatiivinen tutkimus on nähty objektiivisuudessaan luotettavana, ulkoisen ja itsenäisen todellisuuden riippumattomana kuvaajana, mutta ajatus määrällisen tutkimuksen ylivertauudesta laadulliseen tutkimukseen nähden on viime aikoina nähty uudessa valossa. Kansainvälisen liiketoiminnan tutkimuksessa ja opinnäytteissä paljon siteeratut tapaustutkimusteoreetikot Eisenhardt (Building theories from case study research 1989) ja Yin (Case Study Research: Design and Methods 2009) edustavat kvalitatiivista positivismia. (Piekkari & Welch 2011a). Heidän teorioitaan on sittemmin kritisoitu, että ne eivät sovellu kaikkien tapaustutkimusten perustaksi (Piekkari & Welch 2011a). Yinin ja Eisenhardtin metodit sopivat parhaiten monitapaustutkimuksiin, joissa ajatuksena on toistaa tuloksia suoraviivaisesti. (Dubois & Gadde 2014). Laadullinen tutkimus ei ole määrällisen tutkimuksen vastakohta, eikä niiden välistä jakoa voida aina tarkasti tehdä. Laadullisella tutkimuksella on oma tehtävänsä. Siinä missä määrällinen tutkimus tarkastelee muuttujien välisiä suhteita ja ilmiöön vaikuttavien tekijöiden yhteyttä ilmiön olemukseen tai tapahtuman tulokseen, laadullinen tutkimus havainnoi sitä, mitä tilastot eivät tavoita: sosiaalista todellisuutta, käytäntöjä, ilmiöiden syitä ja merkityksiä suhteessa niiden kontekstiin. (Silverman 2014). Aivan kuten tässä pro gradussa on tarkoitus tehdä.

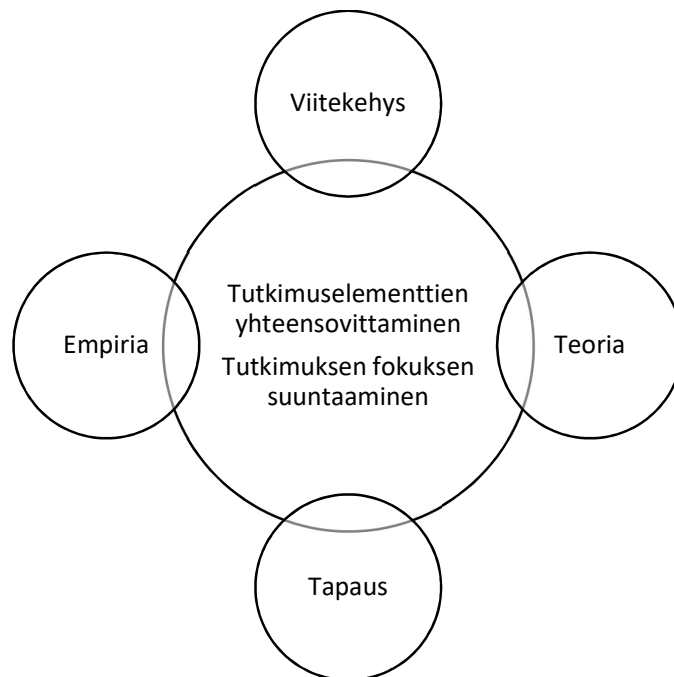
Nyky näkemyksen mukaan kaiken tieteellisen tutkimuksen tavoitteena ei olekaan positivistinen tulosten (tilastollinen) yleistettävyyden. Laadullinen tutkimus on siinä mielessä lähtökohdiltaan subjektiivista, että tutkija luo tutkimusasetelman oman ymmärryksensä varassa. (Tuomi & Sarajarvi 2018). Jotta tapaus olisi teoreettisesti kiinnostava ja pätevä, tutkimuksen avoimuuden lisäksi se pitää liittää muuhun tutkimukseen ja aiheesta käytyyn teoreettiseen keskusteluun. Teoreettisen yleistämisen ajatus perustuu oletukseen, että tutkimuksen kohteella on yleinen merkitys, sillä se edustaa jotain laajempaa ilmiötä, kuuluu johonkin joukkoon tai on osa jotakin kokonaisuutta. (Peuhkuri 2007). Tapaustutkimus voi olla uniikki ja ainutkertaisuudessaan juuri siksi arvokas (Lervik 2011, s. 231), mutta sen tuloksista voi syntyä kokonaisnäkemys, joka nostaa esiin yleisesti hyödyllisiä teemoja ja uusia näkökulmia tärkeään ilmiöön (Leino 2007, Lervik 2011). On myös puhuttu tutkimustulosten siirrettävyydestä, sillä tapaustutkimuksen tavoitteena on ymmärtää organisaatioiden toimintaa yhtä yleisemmällä tasolla (Leino, 2007). Tästä näkökulmasta yksittäinen tapaustutkimus voi kuvailla käsitteellisiä viitekehyksiä ja korostaa uusien tutkimusnäkökulmien tarvetta (Lervik 2011). Se voi tavoitella ilmiöiden parempaa ymmärtämistä, joka syntyy niiden ominaisuuksien ja taustalla vaikuttavien asiayhteyksien

vuoropuhelun tuloksena (Peltola 2007, s. 112). Näin ollen syvälinen perehtyminen YIT:n toimintatapoihin tarjoaa ikkunan tarkastella käänno toimintaa, siihen vaikuttavia tekijöitä ja sen kääntämisen tuomia haasteita kansainvälisissä yrityksissä yleensä.

Tämä pro gradu -tutkimus nojaa aiemmin kansainvälisen liiketoiminnan tutkimuksessa julkaistuun tietoon käänno toiminnasta. Tarkoitukseni on omalta osaltani lisätä teoreettista tietoa käänno toiminnasta ja sen haasteista yritysmaailmassa. Oletan, että käänno toiminta ja siitä kumpuavat arkipäivän haasteet ovat todellisia myös muissa kansainvälisissä yrityksissä kuin YIT:ssä ja siksi niiden kuvaaminen tapaustutkimuksen avulla on perusteltua. Syvälinen perehtyminen yhteen yritykseen antaa mahdollisuuden havainnoida käänno toimintaa kokonaisuutena ja kontekstissaan – kriittisen realismin ajatuksin syy–seuraus-suhteisena rakenteena. Laadullinen tapaustutkimus antaa siihen parhaat välineet tämän pro gradu -työn puitteissa. Tutkimukseni on myös uniikki, sillä aivan vastaavaa näkökulmaa käänno toiminnan tarkasteluun en kirjallisuudesta löytänyt. Siinä mielessä tutkimukseni on kartoittava tutkimus, joka voisi toimia kimmokkeena vaikkapa eisenhardtilaiselle monitapaustutkimukselle, jossa tarkasteltaisiin käänno toimintaa useassa eri yrityksessä.

Laadulliselle tapaustutkimukselle ominaisesti tämän tutkimuksen teoriapohja ja tavoite tarkentuivat työn edetessä. Häikiö & Niemenmaa (2007, s. 47) toteavat, että vasta tapaukseen tutustuminen, aineiston kerääminen ja kontekstin ymmärtäminen osoittavat, mitkä teoriat auttavat ymmärtämään tapausta ja toimivat siten parhaiten tutkimuksen runkona. Tapaustutkimuksen juoni tarkentuu tutkimuksen edetessä ja tutkimusprosessiin olennaisesti liittyvä analyysi selkiyttää tutkimuksen tavoitteita. Dubois & Gadde (2002; 2014) puhuvat ”järjestelmällisestä yhdistelystä” (systematic combining), jota he esittävät toimivaksi yksittäisen tapaustutkimuksen metodiksi. Tässä abduktiiviseen päättelyyn perustuvassa mallissa käsitteiden yhdistäminen on prosessi, jossa teoreettinen viitekehys, empiria ja tapauksen analyysi kehittyvät samanaikaisesti. Tutkija lähestyy aihetta tavalla, joka sallii näiden elementtien vuoropuhelun. Avoin, teorian ja empirian vuorovaikutuksessa kehittyvä toimintamalli auttaa tutkijaa ymmärtämään sekä teoriaa että ilmiön empiriaa ja niiden keskinäistä yhteensopivuutta. Järjestelmällisen eli systemaattisen yhdistelyn avulla voidaan tutkia ilmiöitä, joiden osatekijät ovat yhteydessä toisiinsa ja riippuvaisia toisistaan. Osatekijöiden toiminnan rinnastaminen mahdollistaa sekä kokonaisuuden että sen osien tarkastelun. (Dubois & Gadde 2002). Tutkija voi suunnata tutkimuksen fokusta tutkimustyön edetessä, kun teoria ja empiirinen tieto selittävät toisiaan.

Tässä tutkimuksessa viitekehysten muodostaa käännoiminta kansainvälisen liiketoiminnan kontekstissa. Teoria ammentaa tietoa käännoitieteen kirjallisuudesta ja kansainvälisen liiketoiminnan tutkimuksesta. Tapaus on YIT ja sen käännoiminta. Empiria on haastattelututkimuksen ja kirjallisen materiaalin kokonaisuus. Nämä tutkimuselementit ohjasivat tutkimustyön suuntaa alusta loppuun. Kirjallisuus ja teoria auttoivat jäsentämään haastatteludataa. Toisaalta haastatteluaineisto nosti esiin uusia seikkoja ja painotuksia, joita viitekehystä taustoistavassa kirjallisuudessa ei ollut, kuten yhteistyön merkitys käännoislaadulle. Aineiston analyysin edetessä etsin uusia teoreettisia näkökulmia selittämään ilmiön eli käännoistyön eri osatekijöitä. Uudelleenfokusoiminta merkitsi myös sitä, että luovuin epäolennaiseksi osoittautuneesta raportoinnista. Kaavio 3: Systemaattisen yhdistelyn malli (Dubois & Gadde 2002, s. 555) yksinkertaistaa tutkimuselementtien vuoropuhelun ja kuvaa, miten eri osatekijät ohjaavat laadullisen tutkimuksen suunnan kohdistamista.



*Kaavio 3: Systemaattisen yhdistelyn malli (Dubois & Gadde 2002, s. 555)*

### **3.5 Asiantuntijahaastattelut tutkimusaineistona**

Asiantuntijahaastattelujen päätavoitteena on etsiä faktoja, tapaustutkimuksessa asiantuntijahaastattelujen tarkoituksena on tuottaa kuvaus tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä tai prosessista. Haastattelut antavat mahdollisuuden analysoida toimijoiden

tuottamia tulkintoja ja merkityksiä, mutta tutkimuksen kannalta huomion kohteena eivät tässä tutkimuksessa ole kulttuurilliset jäsenyykset, puhutavat tai mielipiteet. (Alastalo & Åkerman 2010). Aineisto kertoo silti implisiittisesti haastateltavien asenteista, ammatillisen aseman ja ammatin vaikutuksesta vastausten näkökulmiin. Haastateltavat ovat tutkimuksen kohteena olevan ilmiön asiantuntijoita, jotka raportoivat ja tulkitsevat asioita omista subjektiivisista lähtökohdistaan. Haastateltavilla on siten eräänlainen kaksoisrooli tutkittavan ilmiön asiantuntijana ja itse tutkimuskohteena. (Alastalo & Åkerman 2010, Rubin & Rubin 2005).

Haastateltaviksi asiantuntijoiksi tässä tutkimuksessa valikoitui henkilöitä, jotka sekä käännättävät että kääntävät tekstiä työkseen tai muun työn ohessa. Heillä oli tutkimuksen kannalta oleellista kokemusta ja tietoa käännöstoiminnasta (Rubin & Rubin 2005). YIT:n henkilöstöhallinnossa toiminut Virpi Outila auttoi kohdistamaan haastattelupyynnöni henkilöille, jotka toimivat kansainvälisissä tehtävissä ja jotka todennäköisesti työskentelivät monikielisessä ympäristössä. Kun sain tietooni YIT:n ulkoisten käännöspalvelujentarjoajan nimen ja luvan haastatella sitä YIT:n asioissa, kutsuin haastatteluihin henkilöt, jotka tutkimusaineiston keruun aikana toimivat YIT:n yhteyshenkilöinä. Tarkoituksena oli haastatella sellaisia työntekijöitä, joilla oletin olevan olennaista tietoa tutkimuskohteestani, käännöstoiminnasta YIT:ssä.

Tutkimusta varten haastattelin lopulta seitsemää henkilöä, joista viisi työskenteli YIT:n pääkonttorissa ja kaksi helsinkiläisessä käännöstoimistossa. Haastattelut yhtä lyhyempää puhelinhaastattelua lukuun ottamatta kestivät noin tunnin. Sain haastatella YIT:n asiantuntijoita konsernin pääkonttorissa Helsingissä. Käännöstoimiston työntekijöiden haastatteluista toinen tehtiin puhelimitse, toinen yrityksen toimitiloissa. YIT:ssä haastattelemani henkilöt olivat johtaja-, esimies- tai asiantuntijatehtävissä: konsernin viestintäjohtaja, Asuminen Venäjä -yksikön viestintäpäällikkö, Asuminen Venäjä -yksikön kehitysjohtaja sekä konsernin kaksi kääntäjä-tulkkiä. Käännöstoimiston edustajat toimivat projektipäälliköinä, jotka vastasivat YIT:n käännöstoimeksiannoista.

Tutkimushaastattelujen tekeminen ja analyysi alkaa yleensä taustatiedon keruulla. (Alastalo & Åkerman 2010, Rubin & Rubin 2005). Tässä tutkimuksessa alustava kirjallisuuskatsaus ja minun oma kokemukseni alalta ohjasivat kysymystenasettelua. Koska käännöstoiminnan ja käännösprosessin periaatteet olivat minulle tuttuja, saatoin myös intuitiivisesti valita tutkimukseni kannalta olennaisia kysymyksiä haastateltaville. Lähestyin kysymyksissäni käännöstoimintaa teemoittain ja annoin vastaajalle mahdollisuuden puhua

melko vapaasti. Toistin haastattelukysymyksissäni samat teemat jokaisen YIT:n haastateltavan kohdalla, mutta räätälöin kysymykset jokaista asiantuntijaa varten erikseen niin, että se sopi henkilön ammatilliseen näkökulmaan kääntämisestä. Tiedon lisääntyessä haastattelu haastattelulta pystyin entisestään tarkentamaan tulevia haastattelukysymyksiä. Laatiessani kysymyksiä käännöstoimiston projektipäälliköiden haastatteluja varten tukeuduin myös omaan työkokemukseeni projektipäällikön roolissa. Tutkimukseni lopun liitteissä on kaksi esimerkkiä haastattelukysymyspohjasta: yksi YIT:n päätulkille, toinen käännöstoimiston projektipäällikölle. En seurannut listojani tarkkaan, sillä sain usein vastaukset kysymyksiin aiemmin kuin olin ne haastattelujärjestyksessä ennakoanut tai keskustelu sai uusia käännteitä, jotka olivat tutkimuksen kannalta mielenkiintoisia.

Alastalo & Åkerman (2010) esittävät, että prosessikuvaukseen tähtäävässä tutkimuksessa aineiston keruu ja analyysi nivoutuvat usein yhteen, eikä analyysivaihe erotu selvästi omaksi työvaiheekseen. Näin tapahtui myös tämän tutkimuksen osalta esimerkiksi silloin, kun laadin yksilöityjä kysymyksiä kullekin haastateltavalle tai kun uppouduin haastateltavien narratiiviin ja johdatin haastateltavia kertomaan lisää aiheista, joita nousi esiin valmiiksi laadittujen kysymysteemojen lisäksi. Analyysiprosessi alkaa siis jo taustatyövaiheessa ja jatkuu niin haastattelurunkoa tehdessä ja haastattelujen aikana kuin litteroitua haastatteluaineistoa lukiessa (Alastalo & Åkerman 2010).

Haastattelujen vuorovaikutustilanne vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin. Alastalo & Åkerman (2010) muistuttavat, että vuorovaikutuksessa tuotettu tieto on valikoivaa tulkintaa, johon vaikuttavat mm. haastateltavan asema, henkilöhistoria, tapahtumakulkuihin mahdollisesti liittyvät jännitteet, sekä se miten haastateltava asemoi tutkijan ja miten hän toimii haastattelutilanteessa. Tutkija myös tuo haastattelutilanteeseen senhetkisen tulkintansa tutkimuskohteena olevasta ilmiöstä ja testaa sen oikeellisuutta haastattelun aikana. Alastalo & Åkermanin mukaan vuorovaikutuksessa hankittua tietoa ei tulisi tarkastella silkan realistisen tulkinnan kautta, jonka perusteella vain todellisuutta heijastavat väitteet huomioitaisiin. Heidän mukaansa yhteistyössä tuotettu tieto ei ole myöskään täysin relativistista. Mikä tahansa tieto ei ole faktatietoa. He mm. esittävät, että analyysivaiheessa haastatteluissa kerättyjä tietoja tulisi verrata toisiinsa sekä kirjalliseen aineistoon, jolloin tutkija voi tunnistaa faktuaalisen tiedon lähteiden kriittisen luennan kautta. Alastalo & Åkermanin mukaan asiantuntijahaastattelujen analyysissä haastatteluaineisto on osa moniaineistoista tutkimusprosessia ja sitä tulisi arvioida suhteessa muihin tutkittavaa ilmiötä käsitteleviin aineistoihin. Omat haastateltavani kertoivat käännöstoiminnasta prosessina

YIT:ssä varsin yhtenevästi, vaikka heidän näkökulmansa ja ammatilliset lähtökohtansa vaihtelivat. Käännöstoimiston haastateltavat kertoivat tutkittavasta ilmiöstä palveluntarjoajan näkökulmasta, kun taas YIT:n työntekijät toimivat palvelun asiakkaina tai itse tekijöinä tutkittavan yrityksen sisällä. Keräämäni kirjallinen aineisto tuki haastatteluaineistosta nousseita väittämiä. Eri tietolähteitä yhdistämällä (triangulaatio) olen etsinyt eri näkökulmia aiheeseen, verrannut kerättyä tietoa ja syventänyt ymmärrystä tutkimusaiheen eri puolista. Useiden tietolähteiden käytöllä olen pyrkinyt lisäämään tämän tutkimuksen luotettavuutta. (Laine ym. 2007).

Tallensin haastattelut sanelukoneella ja purin äänitiedostot litteroimalla tiedostoista olennaisen osan. Kaikkea sisältöä en katsonut aiheellisesti toisintaa kirjallisena, sillä tutkimuksen kohteena oli saada käsitys käännöstoiminnasta prosessina ja tarkastella sen haasteita, eikä suinkaan analysoida tai tulkita haastateltavien puhetapaa (Ruusuvuori 2010). Tutkielman neljännessä ja viidennessä kappaleessa yhdistän haastatteluista nousseita teemoja ja analysoin aineistoa tutkimuskysymysten valossa. Käytän nimien sijaan haastateltavien ammattinimikkeitä, jotta analysoitava tieto ei kohdistuisi persoonaan. Henkilötunnisteiden sijaan tutkimuksen kannalta on olennaisempaa haastateltavien ammatillinen asiantuntijarooli eli näkökulma, josta kukin haastateltava lähtökohtaisesti puhuu ja tietoa jakaa.

### **3.6 Kirjalliset lähteet tutkimusaineistona**

Kirjallinen dokumentaatio, jota sain sekä YIT:stä että käännöstoimistosta, toimii tässä tutkimuksessa sekä ensisijaisena tiedonlähteenä haastatteluaineiston rinnalla että toissijaisena tiedonlähteenä vahvistamassa haastatteluissa tehtyjä havaintoja. Kirjallinen aineisto sisälsi YIT:n sisäistä ohjeistusta käännösten tilaajille ja tekijöille sekä käännöstoimiston laatimia raportteja YIT:lle tehdyistä käännöstoimeksiannoista. Lisäksi olen hakenut tietoa YIT:n verkkosivuilta.

YIT antoi käännöstoistolle luvan, että voisin saada tutkimuskäyttöön YIT:tä koskevia tietoja. Sovin kuitenkin käännöstoimiston kanssa, etten julkaise tai kopioi suoraan raporttien sisältöä sellaisenaan liikesalaisuuden säilyttämiseksi. En siis julkaise käännöstoimeksiäntojen yksityiskohtia kuten tilaajien tai käännettäväksi lähetettyjen dokumenttien nimiä, mutta kommentoin niitä tilaavia tahoja ja käännostekstien aihealueita. Samoin periaattein toimin myös YIT:ltä saamani dokumentaation kanssa. Saamani raportit (Excel-taulukot) sisälsivät tietoa siitä, minkä aihealan käännöksiä YIT tilasi vuoden 2016

aikana, mitä kielipareja käytettiin ja mikä YIT:n osasto ja henkilö käännöksiä tilasi. Sain myös käännöstoimiston noudattaman käännösprosessin kuvauksen PowerPoint-tiedostona. Hintatietoja pyysin myös, mutta käännöstoimisto katsoi niiden olevan täysin salaista tietoa. Esitän tutkimuksen kannalta oleelliseksi arvioimani tiedon sanallisina tai kuvallisina yhteenvetoina.

### **3.7 Tutkija tiedon tuottajana**

Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan rooli tiedon tuottajana näkyy tutkimusprosessin kuvailuna ja pohdiskeluna. Laadullisen tutkimuksen refleктоivaan luonteeseen sopii, että tutkija kirjoittaa ajatuksistaan ensimmäisessä persoonassa. (Zalan & Lewis 2004). Tutkija ei yritä etäännyttää rooliaan tutkimuksen tekijänä, vaan pyrkii kuvailemaan avoimesti tutkimusprosessia ja perustelemaan johtopäätöksiään. Nyky-yhteiskunnassa tutkimustiedoksi kutsutun tiedon määrä on valtava, ja siksi on tärkeää, että tiedon tuottamisen tapa esitellään osana tutkimusta (Eriksson & Kovalainen 2008). Käytännössä tutkija siis selittää, miten hän tuottaa tietoa, millaisesta tiedosta on kyse ja miten tuotettu uusi tieto suhteutuu aikaisempaan tietopohjaan. Hän kuvailee avoimesti tutkimusprosessia, kertoo tiedon lähteet ja mahdolliset sidonnaisuutensa tutkimuskohteeseensa. (Eriksson & Kovalainen 2008)

Anteby (2013) nostaa esiin tutkijan henkilökohtaisen osallistumisen ja ammattimaisen etäisyyden välisen suhteen tutkimuksen laadun kannalta. Hänen mukaansa tutkijan omat kertomukset ja omien kokemusten kuvaus osana tutkimusta ovat olleet tabu, sillä henkilökohtaisen osallistumisen on nähty kyseenalaistavan tieteellisen tutkimuksen objektiivisuuden ja puolueettomuuden. Anteby kuitenkin väittää artikkelissaan, että tutkijan henkilökohtainen osallistuminen ja omien kokemusten hyödyntäminen tarjoavat mahdollisuuden tuoda ilmi uusia teoreettisia näkökulmia sekä terävöittää analyysia. (Anteby 2013). Osallistuminen on tärkeä osa kenttätutkimusta: tutkija on tutkimustyön instrumentti, joka saattaa itselleen tuttua ilmiötä tarkastellessaan huomata jotain, joka menisi asiaan perehtymättömältä ohi. Tutkija kuitenkin voi samalla säilyttää ammattimaisen etäisyyden tutkimuskohteeseensa selittämällä sitä laajemmassa kontekstissa. (Anteby 2013). Antebyn mukaan tämä tapahtuu mm. yhdistämällä ilmiö aiempaan tutkimuskirjallisuuteen ja kyseenalaistamalla henkilökohtaiset oletukset.

Olen tässä tutkimuksessa pyrkinyt avaamaan, miten omakohtainen kokemukseni käännöstoiminnasta on vaikuttanut tämän tutkimuksen tekemiseen



aihevalinnasta tutkimusanalyysiin. Hyödynnän tutkimuksessani käänösalla toimimisen tuomaa tietopohjaa, minkä perusteella kommentoin kirjallisuutta ja mihin tukeudun myös analyysissä. Kirjallisuuskatsauksessa olen käyttänyt soveltavina esimerkkeinä työssä kohtaamiani tapauksia. Olen myös kuvannut työssäni itse tutkimusprosessia, joka ei ollut suoraviivainen vaan joustava suunnitelma, jossa tutkimustulokset ja niiden analyysi ohjasivat mm. kirjallisuuskatsauksen fokusta ja tutkimuskysymysten asettelua. Jo omaksumani tieto kääntämisestä toimi ikään kuin tutkimusmatkan kompassina kohti olennaista.

## 4. KÄÄNNÖSTOIMINTA YIT:SSÄ

Rakennusyhtiö YIT osoittautui oivalliseksi tutkimusyrietykiseksi ja esimerkiksi kansainvälisestä yrityksestä, joka kääntää suuria määriä tekstiä. Haastattelututkimus osoitti, että YIT:n käännöstoiminta on sujuvaa ja järjestäytyntä. Yhtiön käännösprosessit ovat käytännön vakiinnuttamia. Joitakin haasteita ja ongelmiakin on. Tässä luvussa avaan tutkimusaineistoa ja syntetisoin siitä poimimaani tietoa. Käytän analyysin tukena kirjallisuuskatsauksessa esittelemiäni teorioita. Kappaleissa 4.1–4.3 keskityn kuvailemaan, miten käännöstoiminta on järjestetty YIT:ssä, millaisia prosesseja käännöstoiminnassa on ja miten kieliteknologiaa käytetään työn tukena. Etsin tietoa ensimmäiseen tutkimuskysymykseen ”Miten käännöstoiminta on järjestetty kansainvälisessä yrityksessä?”. Aloitan kuvaamalla YIT:n kielipolitiikkaa käännöstoiminnan taustalla. Kuvaan sitten, miten käännöksiä käytännössä tehdään ja teetetään. Mallinnan YIT:n käännösprosessia haastatteluaineiston ja kirjallisen tutkimusmateriaalin avulla. Huomioin kieliteknologian käytön omana lukunaan, koska aineiston analyysi ja käännöstoiminnan nykytila yleensä tekevät siitä tärkeän osan YIT:nkin käännöstoimintaa. Kappaleessa 4.4 kerron, millaisia haasteita YIT:n käännöstoimissa voitiin tutkimusaineiston perusteella havaita ja analyysi keskittyy toiseen tutkimuskysymykseen, ”Millaisia haasteita käännöstoiminnassa on?”. Tarkastelen siinä kansainvälisen liiketoiminnan tutkimuksessa tunnistettuja, käännöstoiminnalle tyypillisiä haasteita ja vaikeuksia YIT:n tapauksessa. Luvun viimeinen kappale pohdiskelee kolmatta kysymystä: ”Mitä käännöslaatu on ja miten se syntyy?”. Reflektoin tuotantotalouden laatuteoriaa YIT:n käännösprosessissa. Pohdin käännöslaadun tuottamiseen vaikuttavia asioita syy–seuraus-suhteiden valossa ja esittelen yksinkertaistetun ”laatukeskeisen kääntämisen mallin”, joka kokoaa käännöstekstin laadun tuottamisen ja käännösprosessin sujuvuuden osatekijöitä.

Kun viittaa haastateltaviin ja siteeraan heidän sanomaansa tai puhun muista YIT:n työntekijöistä, käytän heistä seuraavia nimityksiä:

- *asiantuntija*: yleisesti YIT:n työntekijä, jonka työtehtävä ei ole kääntäminen
- *kehitysjohtaja* (development director): Asuminen Venäjä -liiketoimintayksikön monipuolisesti kielitaitoinen asiantuntija, joka vastaa asiakkaisiin liittyvän toiminnan (myynti ja markkinointi, asiakaspalvelu ja asiakaskokemus) sekä brändin ja nettisivujen kehittämisestä

- *kääntäjä-tulkki*: sisäisen käännösyksikön erityisasiantuntija, joka vastaa suomi–venäjä-kieliparin tulkkaustöistä kumpaankin kielisuuntaan ja tekee sekä konsekutiivi- että simultaanitulkkausta
- *päätulkki*: päätulkin tittelillä tunnettu, sisäisen käännösyksikön suomi–venäjä–suomi-kääntäjä ja -tulkki, joka tekee termityötä
- *viestintäjohtaja*: viestintäjohtaja, joka vastaa YIT:n viestinnästä konsernitason tasolla
- *viestintäpäällikkö*: Asuminen Venäjä -osaston viestintäpäällikkö, joka vastaa toimialatason viestinnän koordinoinnista, YIT:n yhteisten toimintatapojen jalkauttamisesta Venäjän tytäryhtiöissä ja joka johtaa Venäjän toimintojen sisäistä ja ulkoista viestintää
- *projektipäällikkö 1*: käännöstoimiston työntekijä, joka vastaa pääasiallisesti YIT:n käännösprojekteista
- *projektipäällikkö 2*: käännöstoimiston työntekijä, joka vastaa toissijaisesti YIT:n käännösprojekteista. Käytän ilmausta ”(käännöstoimiston) projektipäällikkö” tai ”käännöstoimisto” erottelematta kumpiko haastatelluista on tiedon lähde, silloin kun tieto siitä ei ole kontekstissa oleellista.

#### **4.1 YIT:n käytännöt monikielisessä viestinnässä**

YIT:llä on pitkä kokemus kansainvälisestä liiketoiminnasta. 1970–1980-luvuilla YIT harjoitti rakennusvientä Neuvostoliittoon. Vuonna 1995 YIT-Yhtymä listautui Helsingin pörssiin ja laajensi pian toimialaansa rakentamisesta kiinteistötekniikkaan yritysostoilla. Yrityskauppojen seurauksena YIT aloitti asuntorakentamisen Venäjällä. 2000-luvulla YIT kasvoi yritysostojen avulla kansainväliseksi konserniksi kiinteistötekniisten palveluiden ja asuntorakentamisen saralla sekä kehittyi Venäjän suurimmaksi ulkomaiseksi rakentajaksi. Samaan aikaan toiminta laajeni Venäjän ja Baltian ohella itäisen Keski-Euroopan maihin. 2010-luvulla YIT keskittyi rakentamiseen ja kiinteistötekniikkaan, sillä vuonna 2013 yhtiö jakautui kahdeksi pörssiyhtiöksi ja kiinteistötekniiset palvelut siirtyivät Caverion Oyj:hin. (YIT Oyj 2018). Ajan kuluessa ja toiminnan muuttuessa yhä kansainvälisemmäksi YIT on kehittänyt kielipolitiikkaansa käytännön tarpeiden sanelemana. Haastateltavien mukaan YIT:llä ei ole dokumentoitua kielipolitiikkaa tai kirjallista kielistrategiasuunnitelmaa, vaan käytäntö on vakiinnuttanut tavat, joilla yhtiö viestii eri kielillä. Haastatellut kuitenkin kertoivat, että asiaan oli yhtiössä kiinnitetty huomiota. Venäjän osaston viestintäpäällikön ja

päätulkin mukaan kielipolitiikan ja kielistrategioiden suunnittelu oli ollut asialistalla parin vuoden ajan.

Suomessa, Venäjällä ja Itä-Euroopan maissa toimiva YIT kertoo ”virallisen” kielensä olevan englantia, joka on kaikille YIT:läisille yhteinen työkieli. Virallista kieltä ei ole muodollisesti määritetty. Käytännössä suomen kielellä on erittäin vahva asema YIT:n viestinnässä, sillä suuri osa yhtiön viestinnästä laaditaan ensin suomen kielellä, sillä valtaosa konsernin hallinnollisista toiminnoista on keskittynyt kotimaahan. Suomea ja englantia käytetään rinnakkain ja erikseen eri kohderyhmien kanssa toimiessa. Venäjän kielellä on erityisasema, sillä YIT:llä on pitkä historia toiminnasta Venäjällä. Sisäinen käännösyksikkö palveleekin konsernia erityisesti venäjän kielen käännöksissä. Suomi on perinteikkään rakennusyrityksen pääkonttorin kotipaikka ja suomen kieli on luonnollinen viestintäkieli. Englanti on kieli, jota käytetään viestissä kansainvälisesti ja se on kieli, jolla YIT kommunikoi Itä-Euroopan tytäryhtiöiden kanssa. Viestintäpäällikön mukaan Itä-Euroopan maiden henkilöstö osaa kohtuullisen hyvin englantia, mikä vähentää niiden osalta käännöstyön tarvetta. Silti hän näkee, että suurin haaste YIT:n monikielisessä viestinnässä on yhteisen kielen puute. Ei ole kieltä, jota kaikki osaisivat äidinkielen veroisesti. Vaikka YIT:n kielipääoma vaikuttaa olevan vankka, viestintäpäällikön analyysin mukaan YIT:n työntekijöiden englannintaito ei ole kovin harjaantunut. Joillekin työntekijöille on luontevaa käyttää englantia työkielenä, toisille se voi olla hankalampaa. Viestintäpäällikön mukaan esimerkiksi englanninkielellä käytävät kokoukset voivat vaikuttaa jäykiltä, kun englannin kielen käyttö rajoittaa ilmaisua. Usein kokousten tunnelma vapautuu vasta, kun keskustelua voi käydä omalla kielellä virallisen osuuden loputtua.

Englanti on YIT:n käännöstoiminnassa myös niin sanottu välittäjäkieli eli sitä käytetään lähtökielenä, kun materiaalia käännetetään latviaksi, tšekiksi ja puolaksi tai muiden KIE-maiden tytäryhtiöiden paikallisille kielille. Suomesta käännetään pääosin englanniksi ja venäjäksi. Jos YIT järjestää tilaisuuksia, joihin osallistuu ihmisiä Baltian maista ja muualta Itä-Euroopasta sekä Venäjältä, tilaisuudet pidetään englannin kielellä ja tulkataan venäjäksi. Tšekistä ja Slovakiasta tulleille vieraille on myös joskus tulkattu englannista. Itä-Euroopan kielten ja englanti–venäjä–englanti-kieliparin tulkit palkataan ulkoa, mutta sisäisen käännösyksikön tulkit huolehtivat lähestulkoon kaikista suomi–venäjä–suomi-tulkkauksista.

Monikielisen viestinnän yhtenäisyyteen oli kiinnitetty huomiota. Brändin käyttöohjeistuksessa (brand manual) on yleisesti listattu, millainen YIT:n brändi on, miltä

se näyttää ja millaisia asioita markkinointiviestinnässä halutaan korostaa. Sama ohjeistus on käytössä koko yhtiössä ja siitä on laadittu versiot suomeksi, englanniksi ja venäjäksi.

YIT on haastateltavien mukaan ottanut kielitaidon huomioon jo rekrytointivaiheessa ja se tukee henkilöstön kielipääoman kehittämistä. Suomessa toimiva Asuminen Venäjä -osaston henkilöstö osaakin hyvin venäjää. Esimerkiksi suomea äidinkielenään puhuvat Asuminen Venäjä -yksikön johtaja Moskovassa ja kehitysjohtaja Suomessa sekä osaston talousjohtaja pystyvät toimimaan itsenäisesti venäjänkielisten yhteistyökumppaniensa kanssa. Kaikista YIT:ssä tekemistäni haastatteluista välittyi positiivinen suhtautuminen kieliasioihin. Esimerkiksi asiantuntijat kääntävät mielellään itse ja arvostivat mahdollisuutta kehittää kielitaitoaan. YIT onkin satsannut työntekijöidensä kielitaitoon: se kannustaa työntekijöitään vahvistamaan kielitaitoa kouluttautumalla työn ohessa ja työajalla. Se myös kustantaa koulutuksen, joka voi olla yksityistunteja tai ryhmäkielikursseja. Venäjän kielen koulutusta YIT ostaa kahdelta pieneltä kielipalvelu yritykseltä.

Haastatteluaineiston perusteella voi todeta, että YIT:llä on vakiintuneita kielipoliittisia käytäntöjä, kuten virallinen työkieli, panostus kielikoulutukseen, venäjän kielen erityisasema ja kielitaitoisen henkilökunnan rekrytointi. Niitä ei vielä vuonna 2016 ollut dokumentoitu. Löydökset toisintavat kansainvälisen liiketoiminnan tutkimuksessa tehtyjä huomioita siinä, että yrityksillä on harvoin muodollinen kielipolitiikka, kirjallisesti määritelty kielistrategia, mutta käytäntö on muovannut ja vakiinnuttanut yhteisiä toimintatapoja. Vaikka monia kielipoliittisia käytänteitä siis oli jo olemassa, kielistrategia käsitteenä oli viestintäpäällikön mukaan YIT:ssä vielä vuonna 2016 melko tuntematon asia. Muodolliset kielipoliittiset hankkeet olivat vielä jääneet suunnittelun asteelle kiireellisemmiksi koettujen asioiden mennessä niiden edelle. Viestintäpäällikkö arvioi, että kielipoliittisten hankkeiden esittely viestintästrategisena hankkeena voisi edistää toimeenpanoa. Hän avasi ajatuksiaan, mitä YIT:n muodollisesti määritettävä kielistrategia tai monikielisen viestinnän strategia voisi pitää sisällään. Hänen mukaansa sen pitäisi huomioida ainakin kielikoulutus, kielipolitiikka, yhtiössä käytetyt kielet, terminologiaan ja laatuun liittyvät asiat sekä käännösprosessit:

- Jos konsernin virallinen kieli on englanti, pitäisikö myös venäläisiltä odottaa englannin kielen taitoa, miten heitä pitäisi kouluttaa ja kielitaito ottaa huomioon uusissa rekrytoinneissa?
- Millä aikavälillä ja mikä osuus henkilöstöstä pitäisi olla englanninkielentaitoisia?

- Missä ajassa ja mistä aiheista tulisi luoda termistöjä?
- Pitäisikö konsernin palvelukseen palkata natiivi englannin kielen oikolukija? Sisäinen työntekijä tuntisi kokemuksen myötä YIT:n toimintatavat, kulttuurin ja organisaation ulkoista kielentarkastajaa paremmin.
- Pitäisikö tehdä linjaus
  - julkaistavan ja laajalevikkisen materiaalin oikoluvusta?
  - käännöskoneiden käytöstä eli mitä käännöskonetta saa käyttää yrityksen tekstien kääntämisessä ja pitäisikö YIT:llä olla oma käännöskone?
  - kieliammattilaisten palvelujen käytöstä vieraskielisiä materiaaleja tuotettaessa?
  - omien ja ulkopuolisten kääntäjien käyttämisestä?
  - kääntäjien osallistamisesta käännettäväksi aiotun materiaalin luomisessa?
  - missä toiminnoissa ja yksiköissä pitää olla kääntäjä?
  - kenelle tarjotaan kielikoulutusta?
  - käytettävästä tyylistä viestinnässä?
- Olisiko tarpeen laatia käännösprosessi ja prosessi monikielisten materiaalien laatimiseen?
- Tarvitseeko YIT kielistrategiaa entistä paremman tuloksen aikaansaamiseksi?
- Onko YIT:llä haasteita monikielisessä viestinnässä?
- Kykeneekö yritys hoitamaan tilanteen kuin tilanteen yhtiön kaikilla kielillä?
- Onko YIT:n monikielisessä ympäristössä viestintä- ja kulttuuriongelmia?

Monet viestintäpäällikön pohtimista kielistrategian teemoista toistuvat tämän tutkimuksen edetessä ja aiheita on käsitelty joko käännöstieteen tai kansainvälisen liiketoiminnan tutkimuskirjallisuudessa. Tätä tutkimusta varten kerätty tutkimusmateriaali ja YIT:n monikielisen toiminnan analyysi antavat tietoa ja näkökulmia muodollisen kielistrategisen suunnittelun pohjaksi. Erityisesti tämä tutkimus keskittyy summaamaan YIT:n käännösviestinnän käytänteitä, kuvaamaan käytännön käännösprosesseja ja kokoamaan yhteen tutkimusaineistosta nousseita haasteita käännöstoiminnassa. Seuraavaksi kerron, miten käännöstyöt jakautuvat sisäisen käännösyksikön, käännöstoimiston, freelancekääntäjien, tytäryhtiöiden ja ei-ammattimaisten kääntäjien kesken. Kappaleen lopuksi kerron käännösten aihealueista, käännöskielipareista ja toimeksiantajista YIT:n sisällä.

### **Sisäinen käännösyksikkö palvelee koko YIT:tä**

YIT:n sisäinen käännösyksikkö palvelee koko konsernia kieliyhdistelmien suomi–venäjä–suomi ja englanti–venäjä käännöksissä ja tulkkaustehtävissä. Käytännössä se huolehtii lähes kaikista konsernin suomi–venäjä-käännöksistä. Vuonna 2016 käännösyksikössä työskenteli kolme työntekijää, jotka käännös- ja tulkkaustehtävien lisäksi tekevät termityötä ja koordinoivat käännöstoimintaa konsernissa. Yksikön kääntäjät tekivät tiivistä yhteistyötä, mutta heidän työtehtäviensä painotukset vaihtelivat. Haastattelemani kääntäjä–tulkki oli ottanut vastuulleen suurimman osan konsernin tulkkaustöistä, päätulkki taas keskittyi termityöhön ja teki venäjä–suomi-käännöksiä. Kolmas kääntäjä käänsi pääasiassa suomesta ja englannista venäjäksi, mutta keskittyi lisäksi käännöstoiminnan koordinointiin. Käännösyksikkö pääosin koordinoi käännösprojekteja kielissä, joita yksikkö itse kääntää. Se saattaa sopimuskäännöstoimiston palvelujen lisäksi käyttää omana käännösapunaan freelancekääntäjiä, jotka ovat työskennelleet päätulkin mukaan vuosikymmeniä YIT:n luottokääntäjinä.

Yksikön kokoonpano on vaihdellut vuosikymmenten aikana. Päätulkki oli aloittanut YIT:n palveluksessa vuonna 1982 ja oli siten yksi yhtiössä pisimpään työskennelleistä henkilöistä. Sisäisen käännösyksikön perustamisaikaa en huomannut kysyä, mutta kun vuonna 1994 päätulkki sai tittelin ”pätulkki”, käännösyksikössä työskenteli vielä yli 10 kääntäjää. Yrityksen toimintatapojen muuttuessa projektivientiyhtiöstä kiinteistöpalveluihin ja asuntorakentamiseen, kääntäjien määrä väheni pikku hiljaa. Päätulkki toimi jonkin aikaa yksin apunaan kaksi venäjänkielentaitoista assistenttia. 2000-luvulla YIT:n ryhdyttyä perustamaan asuntorakentamiseen keskittyviä tytäryhtiöitä Venäjälle käännösyksikköön palkattiin kaksi henkilöä lisää. YIT:n käännösyksikön kehitys seuraa yritysten yleistä trendiä: käännöspalvelujen ulkoistaminen alkoi erityisesti 1990-luvulla, minkä jälkeen yhtiöiden sisäisistä käännöspalveluista alettiin luopua kokonaan tai niiden toimintaa supistettiin. YIT on kuitenkin säilyttänyt käännösyksikkönsä, sillä kääntäjien ja Asuminen Venäjä -osaston työntekijöiden mukaan venäläisten nuori sukupolvi kyllä taitaa englannin kieltä melko hyvin, mutta esimerkiksi vanhemmat tytäryhtiöiden johtajat tarvitsevat edelleen venäjänkielisiä käännöksiä ja tulkkausapua, kun kokoustetaan englanniksi. YIT on halunnut säilyttää käännösyksikkönsä myös siksi, että käännettävää ja tulkattavaa on paljon ja työlle on jatkuva tarve. Sisäisen käännösyksikön työn laatuun voitiin haastateltavien mukaan luottaa, sillä omat kääntäjä–tulkit hallitsevat yhtiön kielen, ilmaisutavan ja sanaston. Myös tietoturva oli yksi käännösyksikköä puoltavista perusteista.

Tulkkaustöitä tehdään YIT:n kokouksissa, seminaareissa ja koulutustilaisuuksissa. Tulkkia tarvitaan myös, kun YIT:n toimitusjohtaja tai asiantuntijat matkustavat Suomesta tytäryhtiöihin tai Helsingin päämaja vastaanottaa vierailuryhmiä omasta tai ulkoisesta organisaatiosta Venäjältä. Haastattelun aikaan kääntäjä–tulkki matkusti tulkkaustehtäviin arviolta noin kerran kuussa. Muuten tulkataan etäyhteyden avulla, jolloin tulkki ja YIT:n suomalaiset seuraavat esimerkiksi tytäryhtiöiden hallitusten kokouksia kuulokkeiden ja videon välityksellä. Videotulkkaus tosin on hankalaa, kun usein osanottajia on vaikea kuulla, he puhuvat päällekkäin tai tulkki ei näe kuka puhuu. Kokouksissa käytetään myös tytäryhtiöiden tulkkeja, jotka tulkaavat englannin ja venäjän välillä. Jos suomalainen asiantuntija kielitaidostaan huolimatta pitää esitelmänsä mieluummin suomeksi, käännösyksikön tulkki tulee apuun.

Käännösyksiköltä pyydetään usein tukea englanninkielisten tekstien kielentarkastuksessa. Vaikka YIT:n suomalaisen henkilöstön kielitaito on vahva, aina ei uskalleta luottaa omiin kykyihin. Vaikka englanti on konsernin yhteinen kieli ja sitä käytetään välittäjäkielenä käännöstyössä, sisäisessä käännösyksikössä ei työskentele englannin kielen erityisasiantuntijaa. Kuten myöhemmin tulee uudelleen esiin, kaikki YIT:n haastateltavat esittivät toiveen natiivikielenpuhujan tai muuten englannin kieltä erinomaisesti taitavan kieli-asiantuntijan palkkaamisesta yksikön tueksi. Englannin osalta kielentarkastuksen tehtävät oli haastattelun aikaan ulkoistettu käännöstoimistolle. Sisäisen yksikön kääntäjät oikolukivat toistensa venäjänkieliset käännöstekstit.

### **Suuri osa käännöstöistä on ulkoistettu käännöstoimistolle**

YIT:n käyttämä käännöstoimisto on noin kaksikymmentä henkeä työllistävä kielipalveluyritys, joka tarjoaa käännös- ja tulkkauspalveluja sekä kieli- ja kulttuurikoulutusta. Kauppalehden (16.3.2018) mukaan yrityksen kasvava liikevaihto oli vuonna 2016 noin 3,7 miljoonaa euroa. Liiketoiminnan kasvusuuntainen kehitys on linjassa käännösalan yleisen kehityksen kanssa. Käännöstoimistolla on projektipäälliköiden mukaan kattava verkosto alihankkijafreelancereita, y-tunnuksella toimivia yrittäjiä ja alihankkijatoimistoja eri maissa. Yksi projektipäällikkö toimii pääasiallisena yhteyshenkilönä noin 10–15 asiakasyritykselle, joiden käännösprojekteista hän myös vastaa alusta loppuun.

Sopimuskäännöstoimisto oli haastattelujen aikaan tehnyt YIT:n kanssa yhteistyötä useita vuosia ja haastatellut kertoivat yhteistyön toimivan hyvin. Esimerkiksi



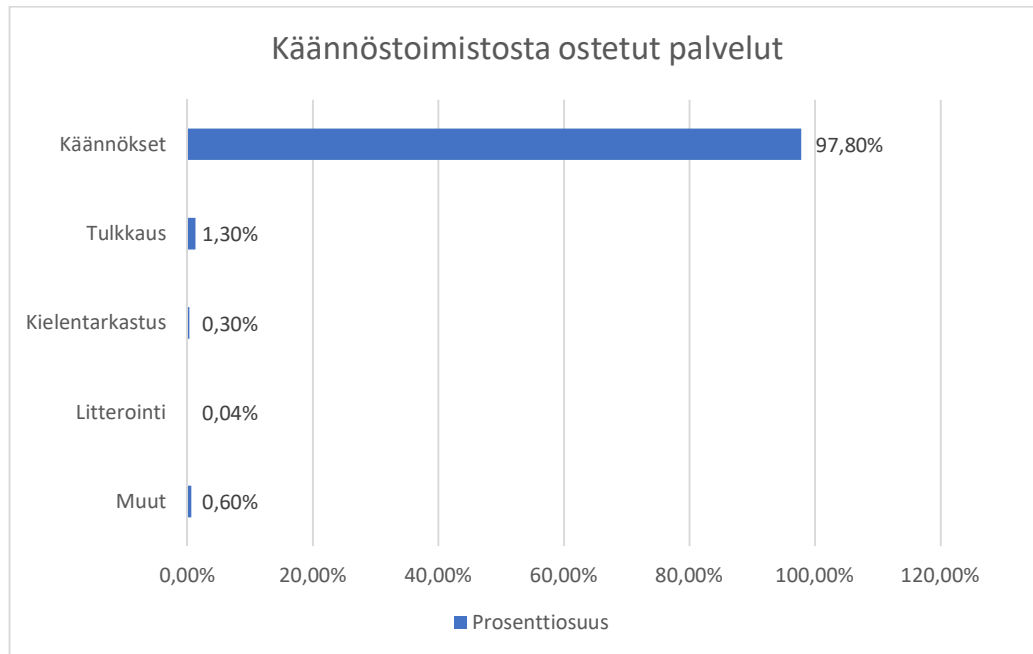
vastaus sähköpostilla lähetettyyn käännöspyyntöön tulee nopeasti ja käännöslaatu on parantunut vuosien varrella alun hankaluuksien jälkeen. Yhteistyötä ja käännösprosessien sujuvuutta on kääntäjä–tulkin mukaan kehitetty muun muassa käännöstoimiston järjestämissä koulutustilaisuuksissa.

YIT oli valinnut käännöstoimiston kilpailutuksen kautta. Viestintäjohtajan mukaan käännöstoimiston vaihtaminen on erittäin työläs tehtävä. Hänellä oli tehtävästä kokemusta jo aiemmalta työuralta. YIT:n viestintäosasto saa usein tarjouksia edullisista käännöspalveluista eri puolilta maailmaa, mutta viestintäjohtaja ei ole halukas vaihtamaan palveluntarjoajaa, koska eri toimistojen ja kääntäjien vertailu on vaikeaa. Vaikka YIT:ssä seurataan kuluja, käännöspalvelun hinta ei ollut ollut kilpailutuksessa ratkaisevin tekijä, vaan tärkeinä kriteereinä sitä ennen olivat palvelun laatu ja nopeus. Kun sopivaksi arvioitu käännöstoimisto oli tehnyt sopimuksen YIT:n kanssa ja aloitti työt, alkuun esiintyi paljon laatu- ja terminologiaongelmia. Alun opetteluun jälkeen yhteistyö käännöstoimiston kanssa oli kaikkien haastateltavien mukaan kuitenkin sujunut hyvin laadun ajoittaisen epätasaisuuden ongelmaa lukuun ottamatta. Viestintäjohtaja kuitenkin koki yhteistyön aloittamisen erityisen hankalana yleensä käännöstoimistojen kanssa toimittaessa.

Kahden esimerkin eli DNA:n ja YIT:n kertoman valossa yritykset vaikuttavat olevan varsin uskollisia asiakkaita sopimuskäännöstoimistolle, jos yhteistyö toimii. Valinta kilpailutuksen kautta on vaikeaa ja yrityksiä on vaikea vertailla. Vaikka yhteistyön aloittaminen vaikuttaa olevan hankalaa, prosessi- ja laatuongelmat helpottuvat yhteistyön opetteluun ansiosta samalla kun yhteisymmärrys kasvaa. Kilpailutus perustuu usein hintaan, mutta hinta ei tämän tutkimuksen esimerkkien mukaan ole tärkein kriteeri käännöstoimiston valinnassa. Palvelun ja työn jäljen laatua on vaikea etukäteen varmistaa, sillä kilpailutusta varten käännöstoimistot näyttävät parastaan. Kääntäjien osaamisen todistelu ei kerro koko totuutta, kun käytännössä harvoin samat kääntäjät kääntävät aina tietyn yrityksen tekstit, vaikka siihen pyrittäisiinkin. Paljon jää projektinhallinnan varaan, kun yritykset korostavat laadun lisäksi saatavuuden ja nopeuden merkitystä. Näyttääkin siltä, että käännöstoimistojen kannattaisi markkinoida asiakaslähtöisesti erityisesti projektinhallintataitojaan ja sitä, miten se mukautuu asiakasyrityksen tarpeisiin. Kattava kääntäjäverkosto on myös etu, sillä se mahdollistaa nopeat toimitukset ja monipuolisen kielivalikoiman.

YIT:lle käännöstoimisto on pääasiassa tehnyt käännöstitä: ne kattoivat 97,8% kaikista tilaustöistä. Lisäksi YIT oli ostanut tulkkauspalveluja, kielentarkastusta, litterointia ja muita palveluja, joiden laatua käännöstoimiston luovuttama raportti ei tarkentanut. Oletan,

että sellaista voi olla käännetyn materiaalin taiton tekeminen. Kaavio 4: YIT:n käännöstoimistosta ostamat kielipalvelut” näyttää töiden jakauman. Käännöstoimiston liikesalaisuuksien suojaamiseksi kuvaan käännöstoimiston raporttiin perustuvia tietoa kaavioiden avulla tarkan numeerisen tiedon sijaan.



*Kaavio 4: YIT:n käännöstoimistosta ostamat kielipalvelut*

### **Myös asiantuntijat toimivat kääntäjinä**

YIT:n haastatellut työntekijät kertoivat, että käännöstyö on luonteva osa heidän työtään. Globaalistuneissa viestintäverkoissa monipuolinen kielitaito onkin menestysetu – jopa sen edellytys. Se helpottaa asiakassuhteita ja tekee työnteosta ripeämpää, kun avainhenkilöt voivat kommunikoida suoraan erikielisten liiketoimintakumppaneiden kanssa ilman kääntäjän tai tulkin apua. Asuminen Venäjä -toimialan henkilöstö koki, että kyky kommunikoida suoraan kollegoiden, tytäryhtiöiden ja asiakkaiden kanssa oli suuri etu. Aineiston perusteella suuri osa Venäjän toiminnoissa työskentelevistä pystyi hoitamaan monikielisen työn itsenäisesti ja moni Asuminen Venäjä -yksikön kielitaitoisista asiantuntijatyöntekijöistä myös käänsi itse tekstejä. Viestintäjohtajan mukaan konsernin viestintäosasto puolestaan luo ja kääntää tekstejä usein itse englanniksi. Viestintäosastolla se, joka tuottaa sisällön, myös arvioi, kääntääkö tekstin itse vai toimittaako hän sen käännöstoimistolle. Jotkut tekstit toistuvat usein ja jo aiemmin käännetyt tekstit toimivat

niiden pohjana, mikä helpotti viestintäosaston käännöstyötä. Käännösmuistityökaluja eivät YIT:n ei-ammattimaisesti kääntävät asiantuntijat käyttäneet.

Käännöstekstin muodollisuus ja virallisuus, tekstin jakelu tai levikki, tilanteen vaatimukset ja yleensä arvio käännöstekstin tarkkuuden vaatimuksesta ohjasivat itse kääntäviä valitsemaan, tarvitaanko työhön ammattilaista vai riittävätkö omat kahta kieltä taitavan taidot. Kehitysjohtaja puhui ”sisäänrakennetusta pelisilmästä”. Virheitä sisältävä käännös voi olla riittävän hyvä jossain tilanteessa, mutta pörssitiedote on oltava täsmälleen oikein. Havainto on samassa linjassa Piekkari ym. 2013 Nordea-tutkimuksessaan tekemien löydösten kanssa: valinta eri toimintatapavaihtoehtojen välillä tehdään tilanteen vaatimuksista riippuen ja siihen vaikuttavat käännöskielet, vaadittu käännöslaatu, toimitusnopeus, käännöstyön kulut, käännettävän viestin luottamuksellisuus sekä tehtävän tärkeys.

Kehitysjohtajan mukaan osa työntekijöistä on taidoistaan tietoisia, mutta on myös vähemmän valveutuneita. Kielitaitoisilla, viestinnän parissa työskentelevillä oli hänen mukaansa näkemys, kuka kollegoista pystyy tekemään minkäkin tasoista käännöstä. Työntekijöiden oma arvio omasta ja toistensa kielitaidosta ohjasi toimintatapojen valintaa käännöstarpeen ilmetessä. Kehitysjohtaja kertoi, että käänsi mielellään itse tekstiä tai kirjoitti suoraan venäjäksi tai englanniksi, kun kyse oli kollegojen välisestä sähköpostiviestinnästä tai esitysten laatimisesta. Jos hän koki, että käännöksen oli erityisen tärkeä tai että se julkaistaisiin virallisesti, hän kääntyi mieluusti sisäisen käännösyksikön puoleen. Vahvan kielitaidon omaava ja kääntäjäkoulutustakin saanut viestintäpäällikkö käänsi jonkin verran itse osana työtään. Hän kuitenkin koki, ettei kääntämiseen kannata käyttää aikaa muiden työtehtävien ohessa, sillä hänen mielestään ei-ammattilaisen käännöstyö on hidasta ja lopputulos ei ole yhtä hyvä kuin ammattikäntäjän tekemä. Viestintäpäällikkö teki itse sähköpostikäännöksiä, mutta dokumenttien ja materiaalien käännökset hän teetti ammattikäntäjillä. Venäjän yksikön työntekijänä hän käytti ensisijassa sisäisen käännösyksikön palveluja. Viestintäjohtaja sitä vastoin arvioi, että ammattimaisten kääntäjien taidot eivät aina yltäneet viestintäosaston odotuksiin, vaan osaston työntekijät korjasivat käännöksiä itse tai käänsivät tekstit alun pitäen itse. Viestintäosasto teetti erityisesti suomi–englanti-käännöksiä käännöstoimistossa. Tämä vihjaa, että käännösyksikön taitoihin luotettaisiin lujemmin kuin käännöstoimiston kykyyn tuottaa haluttua käännöslaataa.

Kieli- ja käännöstaidon arviointi perustuu päätulkin kokemuksen mukaan usein siihen, että käännökset ikään kuin syntyvät kielitaidon sivutuotteena. ”Ihmiset kuvittelee, että kun osaa englantia, kyllähän sitä osaa kääntääkin”, on hänen mukaansa tyypillinen ajatus. Hänen huomionsa on linjassa kirjallisuuskatsauksessa esiteltyjen, DNA:n viestintäjohtajan kommenttien kanssa. Koska ”kaikki osaavat englantia” kaikilla on myös mielipide, millainen oikea käännös on. Kielitaito vaikuttaakin olevan subjektiivinen näkemys. Sisäinen käännösyksikkö ei mielellään käännä Englantiin päin, koska se ei ole heille ”vahva” tai ”riittävän hyvä kieli”. Varovaisuus oman kielitaidon arvioinnissa lisääntyy kielitaidon vahvistuessa, sillä päätulkin kertoman mukaan huteramman kielitaidon omaavat eivät aina välttämättä huomaa kielitaitonsa puutteita ja voivat jopa luottaa konekäännöksiin.

Sisäiseen käyttöön tulevia tekstejä käännetään englanniksi itse, mutta jos tekstin tarkoitus on mennä ulkoiseen viestintään tai jos kyse on virallisesta materiaalista, teksti käännettiin yleensä ulkona. Valtaosalle YIT:n henkilöstöstä Englanti ei ole äidinkieli. Viestintäjohtajan mukaan puutteellinen Englannin kielen taito näkyy usein sähköposteissa, missä sillä ei ole niinkään merkitystä. Sen sijaan isommalle yleisölle tarkoitetuissa esityksissä kömpelö Englanti ei hänen mukaansa näytä hyvältä, etenkin ”jos viesti leviää talon ulkopuolelle”. ”Fingliska” voi myös tuottaa väärinkäsityksiä. Koska heikommallakin kielitaidolla käännetään paljon tekstiä erityisesti Englanniksi, haastateltujen toiveena oli Englantia äidinkielenään tai kieleen erinomaisesti taitavan kielentarkastajan palkkaaminen käännösyksikköön. Näin kuka tahansa saisi kääntää, mutta laadunvarmistus takaisi käännösviestinnän selkeyden ennen kuin tekstit menevät ulos. Kuitenkin YIT:ssä tyydytään viestintäjohtajan mukaan usein arvioon, että käännös on ”riittävän hyvä näin”.

Kun lähes kaikki YIT:n Venäjän toimintojen parissa työskentelevät osaavat venäjää ja ovat kielellisesti melko itsenäisiä työssään, sisäisen käännösyksikön kääntäjiä ja tulkkeja työllistävät erityisesti konsernitason työntekijät ja johtajat, jotka eivät osaa venäjää. Lisäksi osa asiantuntijoista puhuu venäjää, mutta turvautuu kirjoitustehtävissä sisäisen käännösyksikön puoleen. Jotkut kirjoittavat sähköpostinsa Englanniksi, mutta kykenevät lukemaan venäjänkieliset vastaukset. Kehitysjohtaja käyttää käännösyksikön palveluja, kun kyse on pitkistä käännöksistä tai talon ulkopuolelle menevistä dokumenteista. Hän tekee kuitenkin omat esityksensä suoraan venäjäksi ja kääntää omat sähköpostinsa. Käännöstyöhön käytettyä aikaa hänen oli vaikea arvioida. Kehitysjohtaja tuumi keskittyvänsä pelkkään käännöstyöhön noin tunnin tai kahden ajan viikossa. Aikaa kuluu myös referointiin eri kielillä, kun pitää esimerkiksi kertoa Englanniksi, mitä venäläisten

kumppanien kanssa oli juuri neuvoteltu. Hän kertoi oikoluetuttaneensa tekstejään ahkerammin aiemmin, mutta luotti, että tuotti nykyisellään riittävän hyvää käännostekstiä ammattikielellä. Hän oli tietoinen kielen eri rekistereistä, mutta koki esimerkiksi venäläisen kaunokirjallisuuden vaikeaksi, eikä lue sitä. Samoin puhelikieli, sananlaskut, slangi ja huumori olivat vielä vaikeita, mutta hän määrätietoisesti kehitti kielitaitoaan yksityisopetuksessa työajalla. Piekkari ym. (2014) tutkimuksen huomion tavoin yksittäiset työntekijät myös YIT:ssä voivat parantaa omaa kielitaitoaan kouluttautumalla ja siten lisätä valmiuksiaan kääntää materiaalia itse.

Tutkijalle mielenkiintoisena yksityiskohtana kehitysjohtaja kertoi, että huolimatta hyvästä venäjämäntaidostaan hän saattoi joskus kommunikoida englanniksi joidenkin venäläisten kollegojen kanssa, kun jostain aiheesta oli totuttu puhumaan englanniksi. Johansson (2010) aiemmin totesikin, että kulloinkin käytettävän kielen valintaan vaikuttavat viestintätilannetta koskeva asia, tilanne ja viestintäkumppanit. Suurin osa haastatelluista myös erotti ”käännöstyön” ja ”tekstin laatimisen suoraan vieraalle kielelle” kahdeksi eri asiaksi. En etsinyt tutkimustietoa aiheesta, mutta arvelen, että myös suoraan vieraalle kielelle kirjoittaminen vaatii kääntämistä joko tietoisella tai tiedostamattomalla tasolla. Omasta kokemuksestani käsin väittäisin, että erittäin vahva kielitaito antaa mahdollisuuden ajatteluun kielen omilla konsepteilla ja sanoilla, jolloin syntyvä teksti on idiomaattista ja vieraan kielen kulttuurille ominaista. Kuitenkin jos tekstissä esiintyy asia, joka on eletty, koettu tai keskusteltu toisella kielellä, tekstin laatija ikään kuin palaa mielessään alkukieleen ja kääntää sen omaan tekstiinsä, vaikka kirjoittaakin suoraan jollain kielellä.

Haastatteluaineiston perusteella voi todeta, että YIT:ssä ei ole muodollisesti sovittuja prosesseja asiantuntijatyöntekijöiden käännöstoimintaan. Ei-ammattimaisen käännöstyön tekemisen määrä ja innokkuus sen tekemiseen vaihtelevat työntekijästä toiseen. Samaan tapaan kuin Piekkarin ym. (2013 ja 2014) tutkimukset esittivät, YIT:n työntekijät kokivat, että käännöstyö tuo positiivista vaihtelua työhön, tarjoaa mahdollisuuden käyttää hankittua kielitaitoa ja kohottaa luottamusta omaan kykyihin kääntämisessä. Kielitaitoiset työntekijät kääntävät tekstejä itse, jos kokevat siihen kykenevänsä. Toisaalta kääntäminen YIT:ssä on käytännön tilanteiden sanelemaa ja improvisoitua samaan tapaan kuin Piekkari ym. (2013) Nordea-tutkimuksessaan osoitti. Kollegiaalinen käännösapu oli haastattelujen mukaan myös YIT:n arkipäivää, ja kääntämisestä myös keskusteltiin paljon kollegojen kesken.

### **Käännösyksikkö käyttää apuna freelancekääntäjiä**

Sisäisen käännösyksikön kääntäjien mukaan YIT käyttää jonkin verran freelancekääntäjien palveluja. Kääntäjä–tulkin ja päätulkin mukaan samojen kääntäjien kanssa on tehty töitä jo vuosia. Käännösyksikön työntekijät pyytävät luottokääntäjiltä apua, kun työmäärä ja kiire ylittävät käännösyksikön oman kapasiteetin.

### **Tytäryhtiöt huolehtivat emoyhtiön viestinnän käännöksistä paikallisille kielille**

Päätulkki ja kääntäjä–tulkki kertoivat, että YIT-konsernin sisällä on monenlaisia käännösprosesseja. Helsingin pääkonttorin käännösyksikön lisäksi YIT:n tytäryhtiöillä on yleensä omat käännösyksikkönsä tai ne käännättävät materiaalinsa ulkoisesti omilla palveluntarjoajillaan. Viestintäjohtajan mukaan paikallistason viestintäasiantuntijat kääntävät myös itse tekstejä englannista omille kielilleen. Käytännöt ovat moninaisia. Venäjän tytäryhtiöt lähettävät Suomeen julkaistavaksi venäjänkielisiä tiedotteita ja uutisia, jotka konsernin käännösyksikkö kääntää suomeksi. Moskovan Housing Russia -viestintäyksikkö taas saattaa käännättää käännöstoimistoissa englanniksi tiedotteita, jotka lähetetään Suomeen. YIT:n tytäryhtiöt Venäjällä kääntävät konsernilta tulevaa viestintää englannista venäjäksi ja tytäryhtiöiden materiaalia venäjämästä englanniksi.

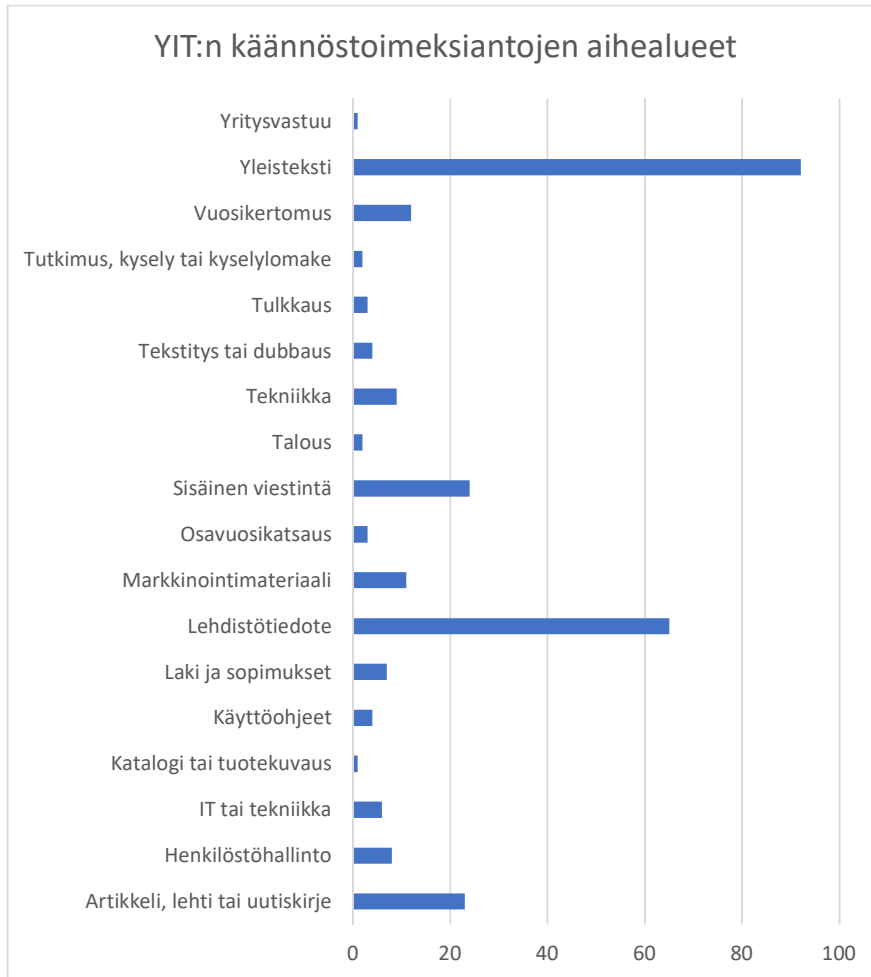
Tytäryksiköiden käännöstyön tukeminen on YIT:ltä harkittu ratkaisu, sillä päätulkin ja viestintäpäällikön mukaan kielellinen ilmaisu vaihtelee paljon Venäjän eri alueilla ja YIT:n tytäryhtiöt ovat maantieteellisesti sijoittuneet laajalle alueelle. Asuminen Venäjä -toimialan viestintäpäällikön mukaan tämä pitää huomioida erityisesti markkinointimateriaalia käännettäessä. Näissä tapauksissa YIT luottaa pitkälti tytäryhtiöiden arvioihin tekstien tyylin ja ilmaisun paikallisessa kotouttamisessa. YIT tasapainoilee keskusjohtoisen ohjaamisen ja paikallistason päätösvallan rajapinnassa. Kehitysjohtajan sanoin, YIT toimii ”niin keskitetysti kuin on mahdollista, mutta niin hajautetusti kuin on tarpeen”. Toisaalta Venäjän tytäryhtiöiden käännösyksiköiden toimintaa tuetaan Suomesta käsin. Kehitysjohtajan mukaan käännösmuistiohjelman käyttöönoton yhteydessä kaikki tytäryhtiöiden kääntäjä–tulkit kutsuttiin seminaariin Helsingin pääkonttoriin. Kutsuttuna puhujana oli Helsingin yliopiston käännöstieteen tutkija, joka kertoi alan kehityksestä. Kääntäjille oli myös tehty kysely, jonka avulla selvitettiin, missä kääntämiseen liittyvissä asioissa he tarvitsevat tukea. Lisäksi konsernin käännösyksikkö vastaanottaa tulkkiharjoittelijoita tytäryhtiöistä.

KIE-maiden tytäryhtiöt saavat konsernista tulevat tekstit pääasiassa englanninkielisinä. Tekstit voivat olla käännöstoimiston käännöksiä suomenkielisistä alkuteksteistä tai YIT:n pääkonttorin työntekijät ovat tuottaneet materiaalia suoraan englannin kielellä. Tytäryhtiöt käännättävät tekstit paikallisille kielille itse tai omilla käännöspalveluntarjoajillaan. YIT:n sopimuskäännöstoimisto tekee pienen osan näistä käännöksistä, mutta aineistostani ei selviä, missä tilanteissa tekstit käännetään Suomesta käsin. YIT:ssä ei ole erityisiä ohjeita tai sääntöjä käännöstoiminnan järjestämiseen Itä-Euroopassa.

### **Käännettävän materiaalin aihealueet ja kohdekielet vaihtelevat**

Sisäiselle käännösyksikölle työstettäväksi tuleva materiaali vaihtelee aihealueiltaan, mutta tyypillisesti käännetetään markkinointimateriaalia, uutisia, toimitusjohtajan kirjeitä, henkilöstöhallintoa ja työturvallisuutta koskevaa materiaalia, rakentamiseen liittyviä teknisiä kuvauksia, yrityksen politiikkaa ja käytänteitä käsitteleviä tekstejä (tilaturvallisuus, työturvallisuus, tietoturvallisuus), eri maiden asuntojen myynti-ilmoituksia, koulutusmateriaalia, ohjeistuksia, esitelmää, tiedotteita ja esitteitä. Päättulkin mukaan käännöstekstien aiheiden painotukset ovat muuttuneet merkittävästi konsernin toiminnan mukaan. Hänen mukaansa projektiviennin aikoina 1970- ja -80-luvuilla käännettiin paljon rakennusteknisiä ja kauppaneuvotteluihin liittyviä aineistoja. Nykyisellään YIT:n kääntäjät kääntävät erityisesti erilaisia menettelytapoihin liittyviä ohjeistustekstejä tai esimerkiksi digipalveluihin, projektinhallintaan, tulosjohtamiseen sekä myynnin ja markkinoinnin psykologiaan liittyvää materiaalia. Haastattelun aikaan YIT:n yritysturvallisuuspolitiikka oli vastikään käännetty englanniksi ja venäjäksi ja englannista edelleen muille konsernin kielille (latvia, liettua, puola, slovakki, tšekki, viro). Samaan aikaan YIT lokalisoi YIT:n viestintäasiantuntijoiden johdolla uudistuneen intranetin sisältöä kaikkien toimintamaiden kielille.

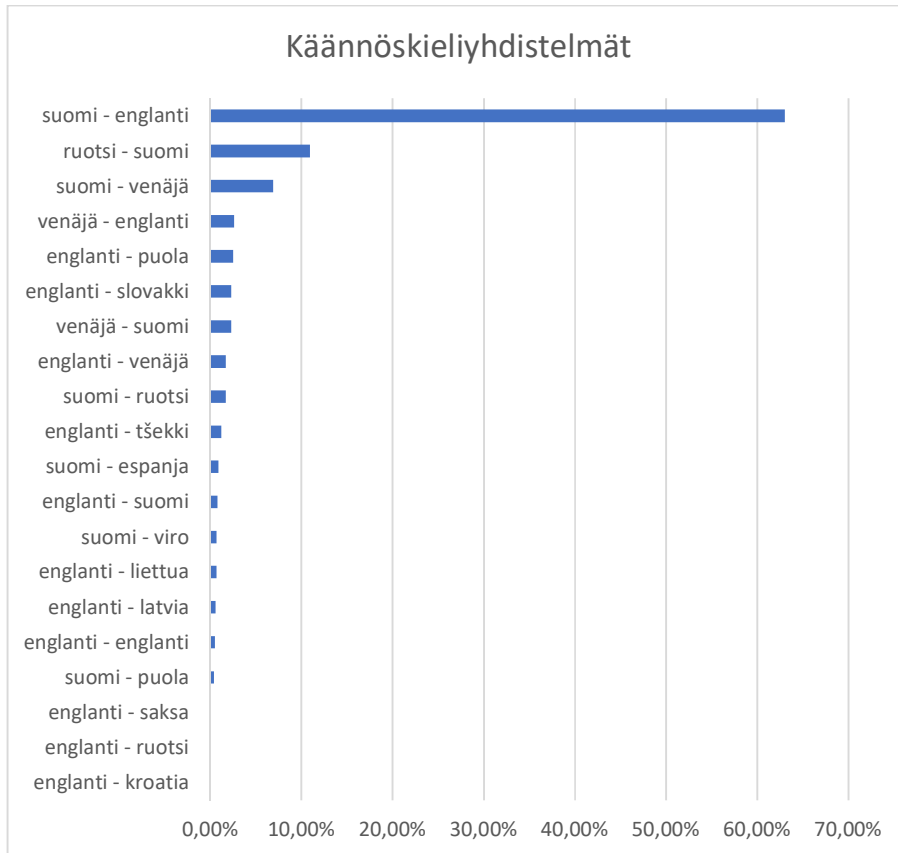
Tarkkaa raporttia sisäisen käännösyksikön kääntämistä teksteistä ei ollut saatavilla, mutta ulkoisen käännöstoimistolta saamani saamat Excel-raportit antavat hyvän kuvan YIT:n siellä teettämien käännösten aihealueista, kielipareista ja tilaajista. Kaavio 5 listaa vuoden 2016 marras-joulukuun vaihteeseen mennessä käännetettyjen tekstien aihealueet. Kaavio perustuu käännöstoimiston antamaan raporttiin, joka sisälsi lähes 290 yksittäistä käännöstoimeksiantoa. Ylivoimaisesti eniten käännetettiin yleistekstejä (yli 90 tekstiä) ja lehdistötiedotteita (lähes 70 tekstiä). Aihealueet ovat käännöstoimiston määrittämiä.



*Kaavio 5: YIT:n käännöstoimeksiintojen aihealueet vuonna 2016*

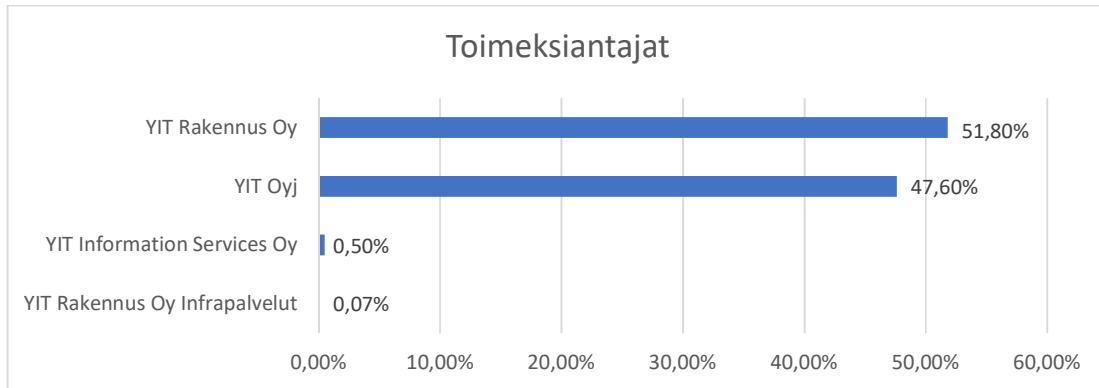
Käännöstoimiston tekemien käännöstoimeksiintojen kieliyhdistelmiä oli vuonna 2016 mukaan ollut 20. Käännöskieliyhdistelmiä kuvaava Kaavio 6 osoittaa, että valtaosa käännöksistä teetettiin suomesta englannin kielelle. Suomi–englanti-kielipari kattoi yli 60% kaikista toimeksiannoista. Lisäksi käännöksiä teetettiin erityisesti Itä-Euroopan tytäryhtiöiden kielille.





*Kaavio 6: YIT:n käännöstoimeksiantojen kieliyhdistelmät*

Kaavio 7: Käännöstoimistolta käännöksiä tilanneet YIT:n toimialat vuonna 2016” puolestaan osoittaa, että ulkoiselta käännöstoimistolta käännöksiä tilasivat ahkerimmin YIT Rakennus Oy:n työntekijät, joiden osuus kaikista YIT:n tilaajista oli 52%. Lähes yhtä paljon käännöksiä tarvitsi konsernihallinto, YIT Oyj, joka teki 48% kaikista käännöstilauksista. YIT Rakennus Oy Infrapalvelut ja YIT Information Services Oy tilasivat muutamia yksittäisiä käännöksiä, mikä herättää kysymyksen, onko YIT:n eri osastoilla kuitenkin käytössään omia käännöspalveluntarjoajia sopimuskäännöstoimiston lisäksi. Käyttävätkö ne kenties sisäisen käännösyksikön palveluja vai kääntävätkö työntekijät itse? Olisi ollut mielenkiintoista tutkia käännöstoiminnan toteutumista organisaation kaikilla toimintaloilla. Esimerkiksi käännöstoimiston antamalla tilauslistalla herättää huomiota, että markkinointitekstejä käännetetään siellä verrattain vähän. Ilmeisesti kaikki käännettävä materiaali ei kulje sisäisen käännösyksikön tai käännöstoimiston kautta. Kehitysjohtaja arveli, että esimerkiksi Suomen asuntotuotannon markkinointivastaavat käännettävät tekstejä muualla ulkona ja kahta kieltä taitavat työntekijät tekevät osan itse.



*Kaavio 7: Käännöstoimistolta käännöksiä tilanneet YIT:n toimialat vuonna 2016*

#### **4.2 Käännösprosessit YIT:ssä**

Tässä kappaleessa kuvaan haastatteluaineistosta piirtyvää kahta erilaista toimintaketjua YIT:n käännöstoiminnassa. Kutsun näitä toimintatapoja tai tuotantoketjuja käännösprosesseiksi ja tarkastelen niitä toimeksiantajien ja käännösten tekijöiden näkökulmista. Ensin käsittelen käännösprosessia, kun toimeksiantaja tilaa käännöksen YIT:n käännösyksiköstä ja toiseksi tarkastelen käännösprosessia, kun YIT:n henkilöstö tekee yhteistyötä käännöstoimiston kanssa. Selostan käännösprosesseja pääasiassa tuotantoketjuina, joissa osanottajien toimintatavat ja osallistumisen aktiivisuus vaikuttavat prosessien sujuvuuteen ja lopputulokseen. En siis käsittele käännösprosesseja tässä kognitiivisena tapahtumasarjana eli miten käännösteksti syntyy kääntäjän älyllisen työn tuloksena. Käännösprosessien kuvaukset perustuvat haastatteludataan sekä YIT:ltä että käännöstoimistosta saamaani kirjalliseen materiaaliin. Kappaleen lopuksi perustelen, miksi käännösprosesseja kannattaa mallintaa.

#### **Käännösten tilaaminen konsernin käännösyksiköstä**

YIT:n työntekijät kautta konsernin voivat pyytää käännöstä sisäisestä käännösyksiköstä sähköpostitse tai ottamalla muuten sinne yhteyttä. Fyysisesti yksikkö sijaitsee Helsingin pääkonttorissa. Pääsääntöisesti kaikki venäjän kielelle tai venäjän kielestä käännettävä materiaali käännetetään sisäisessä käännösyksikössä, koska se taitaa parhaiten YIT:n terminologian ja tuntee organisaation viestintätavat. Viestintäjohtaja kertoo, että sisäinen käännösyksikkö myös kääntää tietoturvallisuuden kannalta kriittiset tekstit. Käännöstoimiston puoleen käännetään suoraan tai välillisesti koordinaattorin kautta, silloin,

kun sisäinen käännösyksikkö ei ehdi työtä tehdä tai kieliyhdistelmä on muu kuin suomi/englanti–venäjä–suomi. Englanniksi käännösyksikkö ei juurikaan käänne.

Asuminen Venäjä -yksikön viestintätiimistä yksi henkilö koordinoi viestintäyksikön käännöstoimeksiantoja ja toimittaa työt käännösyksikölle. Käännösyksikössä yksi työntekijä puolestaan jakaa in-house-kääntäjien kesken tai lähettää materiaalin käännettäväksi ulkoiselle palveluntarjoajalle. Päätulkki kääntää venäjistä suomen kielelle ja päinvastoin, kaksi muuta kääntäjää kääntävät pääasiassa suomesta venäjäksi. Kun käännös on valmis, koordinaattori tai kääntäjä palauttaa materiaalin toimeksiantajalle. Viestintäjohtajan mukaan käännösyksikkö voi ottaa vastuun käännöksen lisäksi materiaalin toimittamisesta eteenpäin paikkaan, missä käännöstä tarvitaan. Silloin käännöstä ei lainkaan palauteta toimeksiantajalle, vaan lähetetään suoraan loppukäyttäjälle. Luottamus käännösyksikön kompetenssiin on vahva.

Haastateltavat eivät kääntäjiä lukuun ottamatta muistaneet nähneensä ohjeita käännösten tilaamiseen YIT:n intranetissä, mutta uskoivat sellaisten olevan olemassa. Ainakin sopimuskäännöstoimiston yhteystietojen arveltiin olevan saatavilla. Päätulkki kertoi laatineensa ensimmäiset yleisohjeet 1990-luvulla. Päivitetyt ohjeistuksen käännösten tilaamiseen käännösyksikkö oli kirjoittanut 2010-luvulla. Ohjetekstitiedosto ja siitä tehty PowerPoint-esitys, joka on tiivistelmä ohjeista, esiteltiin Suomessa ja Venäjän tytäryhtiöiden johtoryhmissä. Päätulkin mukaan tytäryhtiöitä pyydettiin jalkauttamaan ohjeet omissa yksiköissään tytäryhtiöiden omien käännösyksiköiden työn helpottamiseksi. Ohjeistus on päätulkin ja kehityspäällikön mukaan jaettu myös Suomen konsernissa, sillä YIT:n henkilöstön ja kääntäjien ja tulkkien yhteistyön sujuvuudessa oli havaittu ongelmia. Kehityspäällikön ja sisäisten kääntäjien mukaan joillekin saattoi esimerkiksi tulla yllätyksenä, että käännettäväksi tarkoitettu teksti pitää olla valmis vaikkapa viikkoa ennen kuin sen käännöstä tarvitaan. Joillekin oli turhauttavaa, että kääntämiseen kuluu aikaa ja he ihmettelevät miksi niin on. Jotkut eivät osanneet ottaa huomioon tulkkauksen vaatimuksia esitystään tauottaessa. Yleisesti kääntäjien ja tulkkien työtä ja ammattitaitoa arvostetaan YIT:ssä korkealle, mutta poikkeaviakin asenteita kehityspäällikön ja kääntäjien mukaan ilmenee. Seuraava taulukko, ”Ohjeita tulkin ja kääntäjän käytöstä” (YIT 8.4.2016), siteeraa suoraan PowerPoint-esityksen ohjetta käännösten tilaamiseen. Siinä opastetaan YIT:n henkilöstöä, miten käännösten tilaamiseen kannattaisi valmistautua ja mitä käännösprojektit vaativat. Ohjeistus kattoi myös ohjeet tulkkauspalveluja käyttävälle, mutta keskityn tässä työssä kirjalliseen kääntämiseen, enkä tarkastele tulkkausta erikseen tässä yhteydessä.

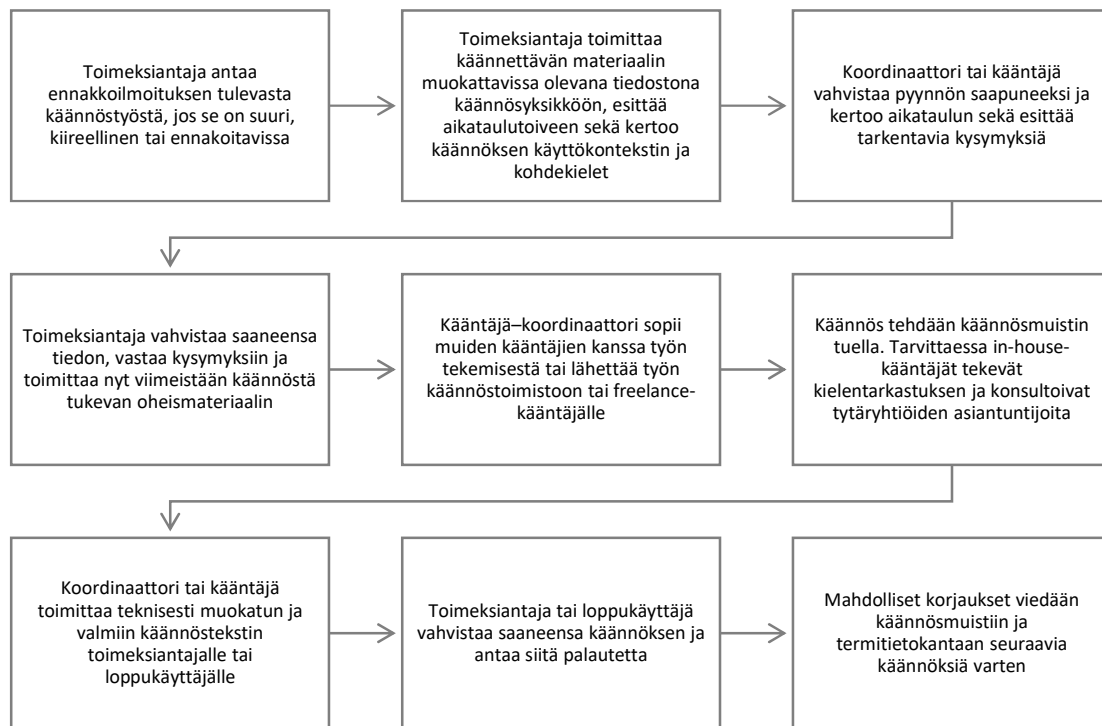
### Taulukko 3: Ohjeita tulkin ja kääntäjän käytöstä (YIT 8.4.2016)

- ✓ Tärkeintä on toimittaa tekstit käännettäväksi ajoissa. Kerro, milloin tarvitset käännoystä. Kääntäjät voivat näin optimoida pyydettyjen käännoysten kääntämisyjärjestyksen, niin että kaikki saavat käännoksensä ajoissa.
- ✓ Käännösnopeus riippuu lähtötekstistä ja työolosuhteista (saako kääntäjä työskennellä häiriöttä). Erikoistermien tarkka selvittäminen pidentää aikaa. Keskimääräinen nopeus on noin 5 kääntäjäsivua/työpäivä. Yksi kääntäjäsivu on 1560 merkkiä ilman välilyöntejä (26 riviä, 60 merkkiä per rivi); esim. tällä sivulla on noin 900 merkkiä.
- ✓ Jos tiedät etukäteen, milloin tarvitset suuren käännoistyön, informoi siitä kääntäjiä. Näin he voivat varata työtä varten käännoiskapasiteettia. Kääntäminen vie oman aikansa, ennakkoinformointi ei siis nopeuta itse käännoistyötä.
- ✓ Tiedostomuodon on oltava sellainen, jota voi käsitellä (Word, Excel, Powerpoint). PDF ei ole käsiteltävä muoto, sen tekstit voi [sic! *pitää*] kääntää tekstitiedostoksi.

Huomionarvoista on, että YIT:n käännoisyksikön laatima ohjeistus sisältää samoja seikkoja, kuin DNA:n viestintäjohtajan #Laatu2017-seminaarissa esittelemä ohje, jonka anonymiksi jäänyt kääntäjäkoulutuksen saanut työntekijä oli tehnyt. Ohjeissa painottuu suunnittelu ja ennakkointi.

Seuraava kaavio yhdistää tutkimusaineistosta saatua tietoa yhteen. Sen avulla kuvannan käännoisprosessia, kun käännois tilataan YIT:n käännoisyksiköstä optimaalisesti nykykäytännön mukaan. Sen mukaan toimeksiantaja, joka siis on YIT:n henkilöstöä, ilmoittaa tulevasta käännoistyöstä etukäteen etenkin, jos työ on suuri, kiireellinen tai se on ennakoitavissa. Jos toimeksiantaja on myös tekstin laatija, parhaaseen tulokseen päästään, jos hän kirjoittaessaan pitää mielessä, että teksti käännetään. Kun alkuteksti on valmis käännettäväksi, toimeksiantaja lähettää sähköpostilla tai muuten toimittaa materiaalin käännoisyksikköön sellaisessa muodossa, että tekstin käsittely on mahdollista. Käännoismuistin käyttöä varten tarvitaan yleensä tekstitiedosto tai muu muokattava dokumentti, jota työkalu osaa lukea. Pdf-tiedoston muokkaaminen vaikkapa Word-tiedostoksi on usein hankalaa, aikaa vievää ja turhauttavaa tai jopa mahdotonta. Samalla toimeksiantaja esittää aikataulutoiveen, kertoo käännoiskielet sekä käännoistekstin tarkoituksen, kohdeyleisön ja jakelun. Materiaalin ja tiedot saatuaan koordinaattori tai kääntäjä vahvistaa aikataulun ja esittää tarkentavia kysymyksiä. Toimeksiantaja vastaa aikailematta tiedusteluihin ja lähettää käännoystä tukevan materiaalin kuten erikoistermit tai

myyn oheistiedon. Sisäisen yksikön kääntäjät sopivat työnjaosta tai toimittavat materiaalin käännöstoimistoon tai freelancerille. Käännös tehdään ja kun se on valmis, kääntäjät voivat tehdä kielentarkastuksen. He voivat toistensa lisäksi kysyä mielipidettä ja neuvoa myös Venäjän tytäryhtiöiden kontakteilta esimerkiksi terminologiaan liittyvissä ongelmissa. Tarkastaja tekee muutokset ja tallentaa viimeistellyn käännösversion käännösmuistiin yhdessä alkutekstin kanssa, jolloin tehty käännös palvelee tulevissa käännöksissä. Samalla voidaan tehdä termitietokannan päivitys.



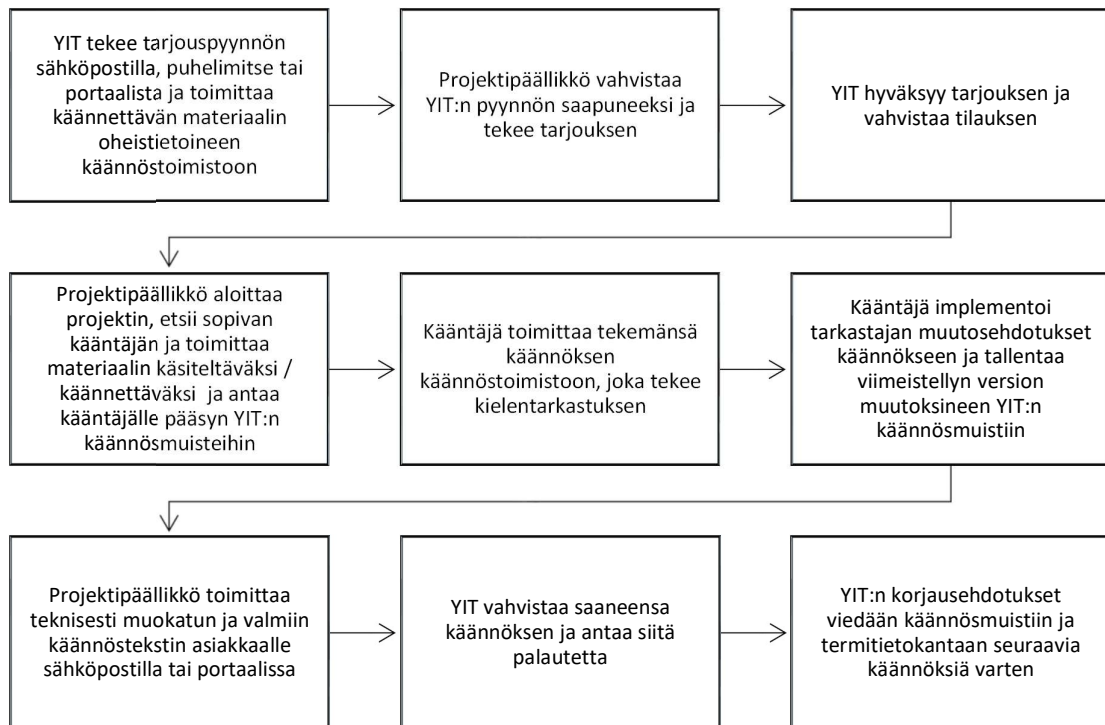
*Kaavio 8: Käännösprosessimalli, kun käännös tilataan sisäisestä käännösyksiköstä*

### **Käännösten tilaaminen käännöstoimistosta**

Haastatteluaineiston mukaan pääasiallisesti yksi ulkoinen sopimuskäännöstoimisto huolehtii Suomessa toimivien yksiköiden käännöstoimeksiannoista, joita ei teetetä sisäisessä käännösyksikössä. Mahdollisia ohjeita käännösten tilaamiseen käännöstoimistosta en saanut nähtäväkseni, mutta haastatteluaineiston ja käännöstoimiston tarjoaman kirjallisen materiaalin perusteella laadin käännösprosessimallin, jonka esittelen kaaviossa Kaavio 9: Käännösprosessimalli, kun YIT tilaa käännöksen käännöstoimistosta”. Käytännössä

prosessimalli ei aina toteudu suoraviivaisesti, mutta kaavio esittelee yksinkertaistetun toimintaketjun, kun YIT:n työntekijä tilaa käännöksen käännöstoimistosta.

Prosessi alkaa tarjouspyynnön tekemisestä. YIT:n työntekijä lähettää käännettävän tiedoston sähköpostilla tai käännösportaalin kautta käännöstoimistoon, kertoo käännöstyön kohdekielet, tekstin tarkoituksen ja kohderyhmän sekä toivoo valmistumisaikataulua. Käännöstoimiston yhteyshenkilö, eli yleensä YIT:n toimeksiantoihin dedikoitu projektipäällikkö, vahvistaa YIT:stä tulleen pyynnön vastaanotetuksi ja antaa tilaajalle käännöksen valmistumisaikataulun. Kun YIT:n tilaaja on hyväksynyt tarjouksen, projektipäällikkö aloittaa työn, etsii sopivan kääntäjän, toimittaa käännettävän tekstin työstettäväksi ja sopii kääntäjän kanssa toimitusaikataulusta. Tässä vaiheessa viimeistään toimeksiantajan tulisi toimittaa mahdollinen käännöstä tukeva oheismateriaali tai muu tieto projektipäällikölle, joka voi sitten toimittaa tiedot kääntäjälle. Kun kääntäjä palauttaa käännösmuistityökalun avulla tehdyn käännöksen projektipäällikölle, tämä toimittaa sen edelleen kielentarkastajalle. Kun kääntäjä on implementoinut kielentarkastajan korjaukset käännökseen ja materiaali on muokattu teknisesti palautettavaan muotoon, käännös on valmis toimitettavaksi tilaajalle. Kun YIT:n tilaaja vahvistaa saaneensa käännöksen ja on antanut siitä tarvittaessa palautetta käännöstoimistolle, työ on saatu loppuun asiakkaan osalta. Käännöstoimisto huolehtii korjausten viemisestä käännökseen, käännösmuisteihin ja termitietokantoihin.



*Kaavio 9: Käännösprosessimalli, kun YIT tilaa käännöksen käännöstoimistosta*

YIT:n haastateltavat olivat tyytyväisiä tapaan, jolla käännöstoimisto huolehti käännöstoimeksiannoista. Kukaan haastatelluista ei kaivannut erityisiä muutoksia toimintatapoihin, sillä käännösten tilaaminen oli helppoa. Kaikki olivat tyytyväisiä yhteyshenkilöinä toimivien projektipäällikköiden palveluun: yhteydenottoihin vastattiin nopeasti ja ystävällisesti ja käännöstarjoukset aikataulutietoineen tulivat nopeasti. Käännöstoimiston projektipäälliköt puolestaan kertoivat, että YIT:n tilaaja-asiakkaat ilmaisee tarpeensa hyvin ja tilaukset toimivat mutkattomasti. Projektipäällikkö 1:n mukaan YIT on ”selkeä asiakas”. Yhteistyö YIT:n kanssa sujuu siis hyvin myös käännöstoimiston näkökulmasta. Käännöstoimisto raportoi työstään säännöllisesti YIT:n viestintäjohtajalle.

Parhaana yhteydenpitokeinona YIT:n haastateltavat pitivät sähköpostia. Käännöstoimiston tarjoaman toiminnanohjausjärjestelmän portaalin käyttö koettiin hankalaksi mm. salasanakirjautumisen takia ja siksi että sen käyttö vaati opettelua. Yhdeksi heikkoudeksi raportoitiin se, että tilattu käännös oli tullut portaaliin eikä sähköpostiin, mutta tieto siitä ei tullut tilaajalle. Viestintäjohtaja kuitenkin arveli, että portaalin käytöstä voisi olla etua, jos sen käyttöön tutustuisi. Jotkut kiireiset toimeksiantajat, niin YIT:ssä kuin kokemukseni mukaan muuallakin, kokevat portaalit usein sähköpostia hankalammiksi

käyttää. Toimintatavat vaihtelevat asiakkaasta ja tehtävän kiireellisyydestä riippuen. Jos YIT:n käänösasiakas tarvitsee kiirekäännösten, hän usein soittaa projektipäällikölle varmistuakseen, että pikakäännös onnistuu. Hieman ristiriitaisesti käännoistomiston projektipäällikkö 2:n mukaan YIT:läiset kuitenkin käyttävät käännoistomiston portaalia varsin ahkerasti. Tilaukset käännoistomiston portaalin kautta voivat olla helpompi ja nopeampi käsitellä, sillä sähköpostitilauksesta usein unohtuu olennaisia tietoja kuten käännoiskieli tai tekstin konteksti. Portaalin ahkeramman käytön lisäksi käännoistomisto toivoi YIT:n tilaajilta tarkempia tietoja käännoistekstin käytöstä ja kohderyhmästä, etukäteisilmoituksia isoista käännoistöistä, tietoja käännoksiin tehdyistä muutoksista, jotta käännoismuisti voidaan päivittää ja termiyhteistyön kehittämistä niin, että YIT:n asiakkaat validoisivat käytettävät termit. Projektipäälliköt ymmärtävät, että ongelmana on ajan puute.

### **Miksi käännosprozesseja kannatta mallintaa**

Käännosprozessien jäsentäminen ja mallinnus auttaa ymmärtämään, miten käännoistuotantoprosessi toimii. Se antaa perustan analyysiin, joka selvittää, mikä tuotantoketjussa toimii hyvin ja missä on korjattavaa. Kun käännoistomintaan osallistuvien työ tulee näkyväksi, voidaan helpommin havaita, miten eri osapuolten toiminta vaikuttaa prosessin kulkuun. Käännosprozessien jäsenitys voi johdattaa ongelmien syihin ja loppukädessä niiden juurisyiden analysointiin. Kun ongelmat ja niiden seuraukset on tunnistettu, niihin voidaan puuttua.

### **4.3 Kieliteknologia käännoisten tukena ja termistön hallinnassa**

Käännosteknologia helpottaa ja nopeuttaa kääntäjien työtä. Se tukee käännoistekstien laadun tasaisuutta, kun käännoismuistiohjelmat antavat asiakasyrityksen materiaalin kääntäjien käyttöön aina uusia käännoiksiä varten. Käännoismuistityökalut oli otettu melko äskettäin käyttöön YIT:ssä, mikä hieman hämmästytti minua. Toisaalta haastattelut loivat kuvan erittäin ammattitaitoisesta ja pitkän kokemuksen omaavista kääntäjistä, jotka kykenivät tehokkaaseen työhön ilman käännoismuistisovelluksia. Vuosikymmenien kokemus YIT:n käännoksista ja oma materiaalikirjasto tukivat oikean terminologian käyttöä. Käännoistomistolla oli käytössä eri ohjelma kuin YIT:llä eikä muistitiedostoja vaihdettu sisäisen käännoisyksikön kanssa. Tarkastelen seuraavaksi käännoismuistin, termitietokantojen, konekääntämisen ja muiden käännoistyötä tukevien työkalujen käyttöä YIT: käännoksissa.



## **Käännösmuistit**

Käännöstoimisto käyttää YIT:n käännöksissä monien kääntäjien suosimaa memoQ-ohjelmistoa ja tallentaa YIT:n käännökset kielipareittain sen muistiin. YIT puolestaan on ottanut käyttöönsä ABBYY-yhtiön käännösmuistityökalut. Viestintäpäällikkö koordinoi hanketta. ABBYY Smart cat-lisenssi oli ostettu myös venäläisten tytäryhtiöiden käyttöön. Suurin osa tytäryhtiöiden kääntäjistä olikin aloittanut sen käytön, mutta osa päätti pysyä tutussa Trados-käännösmuistiohjelmassa, joka myös on yleisesti käytetty sovellus. Konsernin kääntäjät olivat saaneet koulutusta ABBYY -käännösmuistin ja termitietokannan käyttöön.

Yllättävää minulle oli, että käännösmuistitietueita ja termitietokantoja ei jaettu konsernin sisäisen käännösyksikön ja tytäryhtiöiden käännösyksiköiden kesken. Myöskään käännöstoimisto ja YIT:n käännösyksikkö eivät tietoja jakaneet. Kääntäjä–tulkin mukaan termiyhteistyöstä oli keskusteltu, mutta muistien jakamista ei ollut suunniteltu. Ilmeisenä syynä lienee, että käännösmuistien organisointityöhön pitäisi jonkun löytää aikaa. Työn tekijän pitäisi hallita yrityksen työkieliä, jotta käännösmuisteja voisi hallita tehokkaasti. Muuntamalla muistitiedostot sopiviksi, kahden eri käännösmuistityökalun, memoQ:n ja ABBYYn, muistitietueita voisi kaikesti käyttää molemmissa ohjelmistoissa. Itse en ABBYY-sovellusta tunne, joten arvioni eivät välttämättä pidä tässä tapauksessa.

Oletettavasti venäjän ja suomen kielten osalta sisäisen käännösyksikön hallinnoiman muistimateriaalin laatu on hyvää ja YIT:n tyylille uskollista, sillä se on kokeneiden kääntäjien tuottamaa ja tarkastamaa. Käännöstoimiston muistimateriaalia on oletettavasti paljon, mutta YIT:n viestintäjohtajan ja käännöstoimiston projektipäällikön mukaan siinä saattaa olla virheitä. Virheet johtuvat siitä, että vaikka käännöstoimistolla onkin muutamia YIT:n teksteihin perehtyneitä kääntäjiä, YIT:n tekstejä kääntävät monet. Kaikki eivät hallitse YIT:n tyyliä ja ilmaisua, ja he joutuvat luottamaan käännösmuistista tulevaan materiaaliin. Käännösmuistin virheellistä sisältöä ei kuitenkaan voi korjata, jos YIT:n tilaajat eivät anna palautetta käännöstoimistolle. Jotta YIT:n haluama terminologia ja tyyli voitaisiin säilöä käännösmuistiin, käännöstoimiston olisi saatava YIT:n korjaama käännös, minkä avulla muutokset olisi mahdollista viedä muistiin yksittäin tai alignment- eli tekstinkohdistusmenetelmällä. Toisaalta on mahdollista, että kääntäjät ja käännösten tilaajat eivät ole aina samaa mieltä siitä, mikä on oikea käännös. Mieli-pide-erot voivat johtua kielitaidon tasosta, huonosti tunnetuista idiomaattisista ilmaisusta, yritykselle omintakeisesta ilmaisusta, terminologian vaihtelusta tai ”mututuntumasta”.

Käännöstyökalujen käytön hankaluudet eivät tulleet keskeisinä esiin haastatteluaineistosta. Salmen (2015) ja Asaren (2011) kuvaama käyttöliittymien monimutkaisuus ei ollut syynä siihen, että käännösmuistityökaluja ei ollut hankittu YIT:lle aiemmin. ABBYYn käyttöönotto vaati kuitenkin koulutusta ja käännösmuistiohjelmien kaikkea potentiaalia ei ollut haastattelujen aikaan otettu käyttöön. Myöskin se, että muistitiedostoja ei vaihdettu käännöstoimiston kanssa antaa viitteitä siitä, että nykyisellään käännösteknologia vaatii vielä erityistä perehtyneisyyttä erilaisten käyttöliittymien ja ohjelmien käyttöön. Teknologian käytön vaikeus tuli esiin myös YIT:n asiantuntijoiden haluttomuudesta käyttää käännöstoimiston tarjoamaa tilausportaalia käännösten tilaamiseen ja tilauskannan seurantaan. Mennee vielä aikaa ennen kuin käännösmuistiteknoologia on kenen tahansa käännöstyötä tekevän ulottuvilla ja käytettävissä. Ehkäpä konekäännösteknologian kehittäminen on ajanut käännöstyökaluihin satsatun kehityksen ohi.

### **Termitietokannat yrityksen kielen ja tiedon varastona**

Yli kolmen vuosikymmenen työkokemuksellaan päätulkki oli käytännössä YIT:n elävä terminologiapankki ja käännösmuisti – erityisesti suomen ja venäjän kielen osalta. Haastattelun aikaan päätulkki keskittyi sanastotyöhön, jonka tarkoituksena oli tallentaa YIT:n toimialan terminologiaa vastikään hankittuun termipankkisovellukseen. Suururakan tavoitteena oli tallentaa päätulkin tietoja digitaaliseen muistiin, joka palvelisi YIT:tä päätulkin eläköitymisen jälkeen. Sanastotyöhanketta vauhditti myös viestintäpäällikön aloite terminologian kehittämistä viestinnän tarpeisiin. Vetovastuu termityöstä on sittemmin siirtynyt käännösyksikölle.

Sanastotyö on työlästä ja vie paljon aikaa. Terminologi ensin etsii ja määrittelee erikoistermit ja niiden käsitteet eri konteksteissaan. Monikielistä sanastoa luodessaan hän hakee termeille erikielisiä vastineita ja vertaa erikielisten käsitteiden vastaavuutta. Eri kielten käsitteet eivät vastaa toisiaan yksi yhteen ja esimerkiksi synonyymit ja vakiintumattomat uudissanat aiheuttavat päänvaivaa. Sanasanaisen käännöksen luominen on vaikeaa tai mahdotonta, kun termit, niiden käsitteiden kattavuus ja käsittehierarkiat ovat erilaisia eri kielissä. Liiketoiminnan tutkijat Holden & Michailova (2004) totesivat kirjallisuuskatsauksessa, että englanninkielinen liiketoiminta-alan termistö kääntyy vaikeasti venäjäksi. Saman ongelman edessä oli myös YIT:n päätulkki: termityötä vaikeuttivat venäjän kieleen vakiintumattomat, englannin kieleen pohjautuvat termit sekä venäläiseen kulttuuriin hankalasti kotoutettavat länsimaiset käsitteet. Esimerkiksi hän otti

kirjanpitoterminologian – kääntämisen kannalta ongelmallisen alan, mistä myös Schroeder, Aggarwal & Gibsonin (1991) tutkimus japanilaisfirmojen englanninkielisetä raportoinnista kertoi. Päätulkki oli alkanut kerätä kirjanpitoalan suomi-venäjä-englanti-sanastoa YIT:n käyttöön, sillä liiketoiminta Venäjän tytäryhtiöiden kanssa luonnollisesti vaatii paljon talousviestintää.

Venäläistä kirjanpitojärjestelmää oli alettu uudistaa vastaamaan kansainvälistä IFRS-järjestelmää (International Financial Reporting Standards) jo 2000-luvun alkupuolella, mutta uudistus jatkuu edelleen (Aittila 2017). Venäläisen kirjanpitoraportoinnin kääntämisen haasteena on alkujaan nykystandardeista eroavan toimintatavan jäänteet sekä käsitteistön ja terminologian vakiintumattomuus. Myös englanninkielinen standardi kehittyi edelleen. Näistä syistä johtuvan terminologisen vaihtelun vuoksi samaa käsitettä voi vastata monta termiä, joiden käyttö päätulkin mukaan voi venäjässä vaihdella alueellisesti ja kaupungeittain. Venäjänkielisten termien rinnalla saatetaan käyttää myös englanninkielisiä termiä. Käännöstermeihin liitetyt käsitteet eivät aina täsmää yksi yhteen englanninkielisen termin käsitteen kanssa. Päätulkin mukaan venäläiset ovat omaksuneet IFRS:tä uutta terminologiaa ja muokanneet sitä luovasti. Hän kertoi, että esimerkiksi yritysten edustajat kiistelevät termien käytöstä. Toisiaan lähellä olevien käsitteiden ja niitä vastaavien, käytöltään horjuvien termien määrittely on siten erittäin työlästä. Lisätyötä tulee, kun niille koetetaan löytää vastineet eri kielillä. Päätulkki teki siten asiassa urauurtavaa tutkimusta, sillä Aittila (2017) kertoo tuoreessa pro gradu -tutkielmassaan ”IFRS-tilinpäätösraportoinnin erot Suomen ja Venäjän välillä”, että kansainvälinen IFRS-raportoinnin tutkimus on tähän mennessä rajoittunut vertailemaan isoja rahoitusmaita, Iso-Britanniaa, Yhdysvaltoja, Saksaa ja Ranskaa, eikä vastaavanlaista tutkimustietoa ole pienten markkinatalouksien tai ei-länsimaisten markkinoiden osalta. Aittilan mukaan Suomen tai Venäjän suhteen vastaavaa tutkimustietoa ei ole kertynyt lähes lainkaan. Näin ollen päätulkin tekemä kolmikielinen termityö rahoitus- ja kirjanpitosanastoa varten suomen, englannin ja venäjän kielten välillä on varmasti vaikeaa.

Päätulkin termityö niin kirjanpitosanaston kuin muidenkin erikoisalojen osalta voidaan nähdä erityisen arvokkaana YIT:n näkökulmasta, sillä vuosikymmenten kokemus YIT:n tekstien kääntämisestä, yrityksen viestintätyylistä ja ammattijargonista uhkaa kadota yhtiöstä päätulkin eläköitymisen myötä. YIT:n osalta oli hyvä, että päätulkki saattoi käyttää työaikaansa sanastotyöhön ja työtä arvostettiin. Esimerkiksi Asuminen Venäjä -yksikön kielellisesti valveutunut viestintäpäällikkö kannusti päätulkkia termityössä. Yhtiössä

osallistuttiin termityöhön myös siten, että päätulkin keräämät termitietueet tarkastutettiin Venäjän tytäryhtiöissä.

Käännöstoimistolla on projektipäällikön mukaan yksi, koko YIT:n toiminnot kattava, käännösmuistiohjelmaan integroitu termipankki, jonne kääntäjä voi lisätä kääntäessään tunnistamansa termit. Termipankkia ylläpidetään siten käytännössä koko ajan. YIT:llä on itsellä myös sinne pääsy ja oikeudet muokata, kommentoida ja validoida termejä. Useimmiten palaute kuitenkin tulee sähköpostilla. Termipankkiin merkitään, että termi on asiakkaan toivoma tai käyttämä. Selvennys on tärkeä silloin, kun käännösvaihtoehtoja olisi useampi kuin yksi tai asiakkaan haluama termi voi näyttää kääntäjältä virheelliseltä. Projektipäällikkö 2:n mukaan asiakkaalta tullutta termiä on käytettävä. Viestintäjohtajan mukaan ”käännöstoimiston termipankkia on kehitetty, kun on muistettu” eli YIT on osallistunut vaihtelevasti termistönhallintaan.

Hyödyllistä voisi olla, jos YIT:n ja käännöstoimiston muistimateriaalin yhdistettäisiin tai että ainakin niiden pohjalta luotaisiin YIT:n erikoisalojen termitietokanta koko konsernin ja käännöstoimiston käyttöön. Käännöstoimiston keräämä termitietokanta on kaiketi asiakkaan omaisuutta. Kattavan termipankin luominen vaatisi kääntäjäterminologin täysipäiväisen työpanoksen pitkäksi aikaa. Jos termitietokantojen konsultointi olisi mahdollista konsernin kaikille työntekijöille ja käännöstoimistolle, kaikki käännöksiä tekevät voisivat tarkistaa erikoisalan termit yhdestä hallitusta paikasta. Termitietokanta auttaisi myös erilaisten käsitteiden ymmärtämisessä ja helpottaisi monikielistä viestintää. Teknisen kysymyksen tuo se, kuinka yhdistää käännöstoimiston käyttämä Q-term-sovelluksen ja YIT:n käännösyksikön ABBYY:n termimateriaali.

### **Konekääntäminen**

Konekääntäminen on tulevaisuuden apu, mutta nykyisellään arveluttava tietoturvan kannalta. Käännöskoneet eivät vielä kykene palvelemaan YIT:n tekstien käännöksissä, jotka ovat pääosin monimerkityksisiä yleis- ja ohjetekstejä. Teknisiä luetteloita ja muita yksinkertaisia, konekäännökseen nykyisellään sopivia tekstejä ei juuri ole määrämuotoisia asuntotuotantoraportteja lukuun ottamatta. YIT:ssä on kuitenkin haastateltujen mukaan käytetty Googlen konekääntäjää, kun on haluttu saada nopeasti käsitys tekstin sisällöstä tai on tarvittu apua sähköpostin tai esityksen laatimisessa. Päätulkki ja viestintäpäällikkö toivoivat, että YIT:llä tehtäisiin virallinen linjaus verkon käännöskoneiden käytöstä

tietovuotoriskin takia. Kuka ties muutaman vuoden kuluttua konekäännösteknologian kehityksen ansiosta YIT:llä on käytössään oma käännöskoneohjelmisto.

### **Muut työkalut**

Tietokoneavusteisten käännöstyökalujen ja termisovellutusten lisäksi YIT:n kääntäjät ja myös asiantuntijat käyttävät erilaisia erikoisterminologiasanakirjoja työnsä apuna. Suuri osa käytettävistä sanastoista on nykyisin saatavilla verkossa kuten esimerkiksi multitrans.ru, joka sisältää termien lisäksi fraaseja, esimerkkejä ja taivutusohjeita. Kääntäjillä on käytössään myös eri alojen yksi- ja monikielisiä erikoissanakirjoja. YIT:ssä käytetään yleisesti elektronisia MOT-sanakirjoja.

### **4.4 Käännöstoiminnan haasteet YIT:ssä**

Ammattitaitoisen käännösyksikön koordinoinnin ja ohjeistuksen sekä käännöstoimiston sujuvan yhteistyön ansiosta YIT:n käännöstoiminta on jo nykyisellään vakiintunut toimiviksi prosesseiksi. Haastattelututkimus kuitenkin nosti esiin muutamia haasteita ja ongelmia, joita sekä YIT:n asiantuntijat, kääntäjät ja käännöstoimiston projektipäälliköt olivat havainneet kukin omissa työtehtävissään. Haasteet olivat yhteneviä Piekkari, Welch & Welchin (2014) yrityksissä tekemien havaintojen kanssa. Kulut, täsmällisyyden, käännöstarkkuuden, tehtävän tärkeyden ja tietoturvan lisäksi aineistosta nousi esiin viestinnän ja yhteistyön ongelmat, käännösmuistien ylläpito. Omana merkittävänä haasteenaan on sopimuskäännöstoimiston valinta, mutta se ei YIT:lle ollut haastattelun aikaan ajankohtaista eikä muutossuunnitelmia ollut. Käännöstarkkuuden käsite laajeni käännöslaadun pohdinnaksi, minkä vuoksi analysoin aihetta luvun kahdessa viimeisessä kappaleessa.

### **Kulut hyväksytään osana asiantuntijatyötä**

Päätulkin mukaan koottua käännösbudjettia ei ollut YIT:ssä määritelty, eikä käännöskuluja ollut saatavissa kootusti, sillä kulut kirjataan joko tilaajan kustannuspaikalle tai yksittäisten projektien piikkiin. Viestintäjohtajan mukaan konserniviestintäyksikölle laaditaan vuosittainen käännösbudjetti, mutta budjetin summaa en saanut tietooni. Käännöstoimisto ei halunnut antaa tietoa käännösvolyymeista myynnin tasolla yrityssalaisuuteen vedoten, vaikka YIT olisi antanut luvan tilausraporttien tarkasteluun. Sopimuskäännöstoimistolla on todennäköisesti YIT:n kanssa sovittu palveluhinnasto, joten kulut pysyvät ennakoitavina.

Erityisen suuret käännösprojektit on haastateltujen mukaan hyväksytetty esimiehillä, mutta työntekijät ovat saaneet varsin vapaasti tilata tarvitsemansa käännökset käännösyksiköstä tai käännöstoimistosta. Haastateltujen mukaan YIT:ssä ajateltiin, että käännökset täytyy tehdä ja käännöstyö maksaa siinä missä muukin asiantuntijatyö. Kuluja toki seurattiin yksiköittäin. Käännösten hinta ei ollut haastateltavien mukaan ongelma YIT:ssä. Käännöstoiminnan epäsuoria kuluja ei tässä tutkimuksessa tarkasteltu, eikä aineisto anna niistä viitteitä.

### **Kireä aikataulu on hankala toimeksiantajille ja kääntäjille**

Päätulkin mukaan aika oli sisäisen käännösyksikön käännöstoiminnassa suurin haaste. Käännösyksikkö saa usein tehtäväkseen kymmeniä sivuja käsittäviä tekstejä, jotka pitäisi toimittaa pikana, koska kääntämiseen on varattu päätulkin mukaan minimaalisesti aikaa. Ruuhkaa syntyy esimerkiksi seminaarien alla, kun osallistujat haluavat käännättää materiaalinsa tilaisuutta varten samaan aikaan. Käännöstoimiston projektipäälliköt todistivat samaa. Vaikeinta oli yltää vaadittuihin aikarajoihin pikakäännöstoissä. Jos käännettävä alkuteksti lähetetään viime tingassa, ei käännökseen ja sen laadun kontrollointiin jää riittävästi aikaa.

Pörssiyhtiönä YIT:llä on lain sääteleviä raportointivelvollisuuksia. Pörssitiedotteiden ja osavuosikatsausten kaikkien kieliversioiden on oltava samaan aikaan julkaistavissa. Se julkaisee tiheään lehdistötiedotteita ja uutisia, joiden kirjoittamiseen ja käännättämiseen ei ole paljon aikaa. Konserniviestinnän käännöksillä onkin usein kova kiire. Käännöstarpeita ei voi aina ennakoida, mikä asettaa paineita käännöstoimistolle. Viestintäjohtaja tosin kertoo, että ohjeistuksen ja kokemuksen myötä henkilöstö on alkanut ilmoittaa ennakkoon tulevista suurista käännöstoistä sekä sisäiselle käännösyksikölle että käännöstoimistolle. Viestintäjohtajan mukaan joskus on niin kiire, että käännöstä ei ehditä teettää käännöstoimistossa. Tällöin viestintäosasto kääntää itse tekstit. Siihen kyetään, koska henkilöstöllä on vahva kielitaito. Silti tällaisessa kiireessä viestintäpäällikön mukaan syntyvät ”suurimmat mokat”.

Kiireessä parhaat tekijät eivät ole aina saatavilla, sillä esimerkiksi taitavimmat suomi–englanti-erikoisalakääntäjät ovat usein hyvin työllistettyjä. Laadun tasaisuuden tukemiseksi käännöstoimisto pyrkii projektipäälliköiden mukaan käyttämään YIT:n teksteihin kouliintuneita kääntäjiä, mutta nämä kääntäjät eivät aina muilta töiltään ole saatavilla. Tällöin paljon jää käännösmuistien ja niiden laadun varaan, kun YIT:n tekstejä kokemattomammat kääntäjät tekevät työn.

Jos toimeksiantaja ei tunne käännöstyön vaatimuksia, hän ei ehkä tule huomioineeksi, että kääntäminen vaatii aikaa, vaikka alkutekstin laatiminen olisi ollut työlästä. Kääntäjä perustaa työnsä alkutekstille ja hänenkin on ymmärrettävä, mistä siinä puhutaan. Joskus tekninen sisältö tai epäselvä ilmaisu tekevät ymmärtämisestä vaikeaa. Kääntäjä ei myöskään ole pohjaton sanakirja, jolla olisi automaattisesti päässään modernein erikoisterminologia. Jos aikaa sisällön tulkinnan tai faktojen ja sanaston tarkastukseen ei ole, toimeksiantaja ei voi syyttää kääntäjää ammattitaidottomuudesta, kun käännöstulos on ontuva.

### **Käännöstarkkuus on taiteilua sanasanaisen ja vapaan käännöksen välillä**

Venäjän toimialayksikön viestintäpäällikön ja päätulkin mukaan eri tekstilajit tuottavat YIT:ssä erilaisia käännöshaasteita. YIT:n konsernin muodolliset ja toistuvat tekstit, kuten ns. boilerplate-tekstit, pyritään virallisissa yhteyksissä toistamaan eri kielillä muodossa, joka noudattaa läheisesti alkutekstin sisältöä ja muotoa kaikissa kieliversioissa. Viestintäpäällikön mukaan muodollinen käännös saattaa tehdä venäjänkielisestä versiosta oudon tai vieraan kuuloisin. Lähes sanasanaisen käännöksen valintaa puoltaa asiayhteys: esimerkiksi pörssitiedotteet täytyy julkaista samanlaisina eri kielillä. Näin tuotetut käännöstekstit voivat venäläisen lukijan mielestä olla hieman karuja tai pelkistettyjä idiomaattiseen ilmaisuun verrattuna ja ne voivat sisältää uusia ilmaisuja, mutta ne ovat yhtenäisiä suomen- ja englanninkielisten tekstien kanssa. Viestintäpäällikön mukaan YIT on kuitenkin uudistamiseen suuntautunut yritys ja se voi siksi tuoda myös uudenlaisia ilmaisuja venäjänkielisiin teksteihin. Viestintäpäällikön mukaan monikielisen viestinnän yhtenäisyyteen on YIT:llä kiinnitetty erityistä huomiota viime vuosina.

Venäjänkielisen markkinointiviestinnän tekstit puolestaan sovitetaan ja stilisoidaan paikallisesti tarkkaan jopa niin, että käännöksissä otetaan huomioon kohderyhmän alueellinen ilmaisu. Käännös voi siten erota paljonkin alkutekstin muodosta. Siinä voi olla esimerkiksi tarkentavia lisäyksiä kohderyhmän tarpeiden mukaan. Käytännössä venäjän kielen käännöksistä tai sisäisestä viestinnästä vastaavat YIT:n Venäjän tytäryhtiöiden työntekijät muokkaavat käännöstekstit paikallistasolle sopiviksi toimialayksikön viestintäpäällikön kanssa. Baltian ja muiden Itä-Euroopan maiden käännösten laadun hallinta on luotettu paikallisten YIT:läisten haltuun. Haastatelluilla ei ollut tietoa KIE-maiden tytäryhtiöiden käännöstöiden vaatimuksista ja monikielisen viestinnän pyrkimyksistä. Konserniviestinnän yhdenmukaisuutta ja YIT:n viestien välittämistä erityisesti Itä-Euroopan tytäryhtiöille ei seurattu konserniviestinnässä.

Haastateltujen mukaan käännostekstejä oikoluetaan Venäjän tytäryhtiöissä ja niiltä pyydetään kommentteja termityön ehdotuksista. Venäjän kielen osalta käännosten tarkkuus ja laatu on muutenkin kontrolloitua, koska suurin osa niistä tehdään sisäisessä käännoisyksikössä. Viestintäjohtajan mukaan käännoistoimiston venäjänkieliset käännot eivät vastaa YIT:n vaatimaa laatutasoa. Tärkeimmät käännoistyöt hoidetaan siksi sisäisesti ja käännoistoimistoon lähetetään yleisemmän tason materiaalia, jolta vaaditaan ”riittävän hyvää” laatua.

Konsernitasolla käännosviestinnän yhtenäisyyttä kontrolloi viestintäosasto, joka luo lähdetekstit. Haastatelluista kriittisimmin käännoslaatua ja terminologian tarkkuutta arvioi viestintäjohtaja. Viestintäjohtajan haastattelussa korostuivat laadun epätasaisuuden ongelmat, joiden syyksi hän arvioi vaihtuvat kääntäjät. Viestintäosaston toiveena olikin ollut, että käännoistoimistolla olisi YIT:lle dedikoidut kääntäjät eli samat kääntäjät tekisivät aina YIT:n käännostoimeksiannot. Käännoistoimistolla onkin projektipäälliköiden mukaan YIT-käännoksille vakitiimi, mutta aina samojen kääntäjien käyttö on haasteellista käännoistoimistolle vaikka kääntäjäalihankkijoiden verkosto olisikin laaja. Yksinään yrittävillä kääntäjillä on usein monta toimeksiantoa työn alla samaan aikaan ja YIT:n priorisointi ja varsinkin ennakoimattomien pikatoimitusten teko voi olla vaikeaa tai jopa mahdotonta. Tutkimus osoittaaakin selkeän tarpeen suomi–englanti-kääntäjän palkkaamiseksi YIT:n käännoisyksikköön, sillä suomi–englanti-kiirekäännostoimeksiantoja tulee paljon. In-house-kääntäjä, joka pystyisi myös oikolukemaan englanninkielellä laadittuja tekstejä, olisi ratkaisu laatu- ja kiireongelmiin näissä tapauksissa. Kääntäjä oppisi YIT:n toiminta- ja viestintätavat sekä omaksuisi YIT:n terminologian. Apuna jatkuvassa oppimisprosessissa olisivat sisäisen käännoisyksikön asiantuntijat, joiden hiljaisen tiedon välittäminen uusille työntekijöille olisi yrityksen kannalta arvokasta.

Jos lähtötekstin laatu on huono tai sen sisältö on moniselitteistä, käännostarkkuus on hankala tavoite. Päätulkin mukaan kääntäjät kohtaavat ymmärrysongelmia, vaikka alkuteksti oli suomeksi ja suomenkielisen insinöörin laatima. Erityisesti ongelmia tulee, kun englantia vieraana kielenä puhuvat kirjoittavat englanniksi tekstejä, jotka pitäisi kääntää vaikkapa venäjäksi. Epäselvän ilmaisun lisäksi ymmärrystä hankaloittavat kielelliset ongelmat. Tekstejä ei ehkä ennakoida käännettäväksi, jolloin lyhyet listat ranskalaisin viivoin tai muuten kontekstia avaamattomat tekstit ovat vaikeita kääntää toimeksiantajan tarkoittamalla tavalla. Jos aihe on kirjoittajalle tuttu, tekstissä voi olla liian yksinkertaisia lauseita ja oletetaan, että ihmiset ymmärtävät sisällön selityksestä.



Asia ei haastatteluista suoranaisesti tullut ilmi, mutta voidaan olettaa, että kaksinkertainen käännös saattaa muuttaa alkutekstin merkitystä, kun suomenkielinen teksti käännetään ensin englanniksi ja englanninkielinen teksti paikallisille kielille. Käännös on aina tulkinta ja moninkertainen tulkinta muokkaa lähes väistämättä merkityksiä. Kääntäminen välikielen kautta voi vaikuttaa yrityskuvan välittämiseen, brändiviestinnän sisältöön tai vaikkapa sisäisen viestinnän toteutumiseen niin, että viesti tai sen tyyli muuttuu alun aiotusta.

### **Tehtävän tärkeyden arviolla on merkitystä lopputuloksen kannalta**

Asiantuntijahaastateltavat, jotka tilasivat käännöksiä tai käänsivät työn ohessa arvioivat itse, millainen käännös on riittävän hyvä kussakin tilanteessa. Oma käännös nähtiin toimivaksi sähköposteissa, mutta julkiseen levitykseen menevien käännösten teossa luotettiin ammattilaisiin. Arvio käännöstehtävän kriittisyydestä ja oman käännöstaidon tasosta oli yleensä työntekijän oma. Haastattelemani kielitaitoiset asiantuntijat olivat tietoisia oman kielitaitonsa rajoitteista ja osasivat arvioida sitä. Toisaalta löytyi viitteitä siitä, että YIT:n henkilöstössä luotetaan omaan kielitaitoon ja omia käännöksiä tehdään tärkeissäkin yhteyksissä silloinkin, kun käännöstaito ei ole tilanteessa riittävä.

### **Tietoturva-asioissa luotetaan käännösyksikköön mutta varotaan konekääntimiä**

Vaikka yleisin syy sisäisen käännösyksikön perustamiseen on Piekkari ym. (2014) mukaan tietoturvan ja luottamuksellisuuden varjelu, YIT:ssä käännösyksikön olemassa oloa perusteli erityisesti jatkuva ja suuri venäjänkielisten käännösten tarve. Luottamuksellisuusasioissa sisäiseen käännösyksikköön kuitenkin luotettiin enemmän kuin ulkoisiin palveluntarjoajiin. Viestintäjohtaja priorisoi käännösyksikön palveluja, kun kyseessä oli arkaluontoinen materiaali. Myös päätulkki korosti hyvää tietoturvaa venäjän käännöksissä, koska ne pääosin tehdään käännösyksikössä.

Päätulkki ja viestintäpäällikkö ilmaisivat huolensa internetin konekäännöspalveluiden käytöstä tietovuotoriskin takia. Haastateltavat esittivät, että YIT:n pitäisi linjata kantansa niiden käyttöön yhtiön tekstien kääntämisessä. Henkilöstöä pitäisi varottaa käyttämästä kääntimiä luottamuksellisten tekstien kääntämiseen tai pidättäytyä niiden käytöstä työasioissa kokonaan.

Käännöstoimiston kanssa työskennellessä ei viestintäjohtajan mukaan ole ilmennyt koskaan tietoturvaongelmia. Luottamuksellisuutta tukee kääntäjien ammattietiikka sekä eri osapuolten väliset vaitiolosopimukset, joiden rikkomisesta koituu sakkorangaistus.

### **Käännösmuistien ja termipankkien laadun ylläpito on monen tekijän summa**

Viestintäjohtaja kertoi, että viestintäosasto tekee usein muutoksia käännöstoimistolta tulleisiin käännöksiin. Kiireen ja motivaation puutteen vuoksi korjauksia ei kuitenkaan aina välitetty käännöstoimistolle – siitäkin huolimatta, että viestintäosasto koki laadun ja käännöstarkkuuden suurimmaksi ongelmaksi käännöstoiminnassa. Jos käännöstoimisto ei saa tietoa tehdyistä korjauksista, muutoksia ei tule käännösmuistiin eikä termipankkiin. Samat virheet toistuvat siten seuraavissakin käännöksissä. Silloin ongelma ei ole kääntäjien taidoissa vaan käännöstuotantoprosessissa. Kaksi keskeistä laadunhallintaelementtiä eivät toteudu, kun palaute ja sen implementointi epäonnistuu. Korjatun käännöstekstin lähettäminen käännöstoimistoon riittäisi, että muokkaukset saadaan tallennettua.

### **Viestintä toimeksiantajan ja kääntäjän välillä on tärkeää**

Päätulkki ja käännöstoimiston projektipäälliköt kokivat ongelmana käännöstoimeksiantajien vaikean tavoitettavuuden. Kääntäjä joutuu usein kysymään tilaajalta, mitä jollakin tekstinosalla tarkoitetaan tai tietoja pitää tarkistaa. Päätulkki arvioi, että tilaajat ovat usein kokouksissa ja muuten kiireisiä. Käännösprojektipäälliköt ymmärsivät myös asiakkaitensa kiireen, mutta pahoittelivat, että tiedonvaihdon puutteet vaikuttivat väistämättä käännösten laatuun.

Samaan tapaan kuin DNA:n viestintäjohtaja YIT-konsernin viestintäjohtaja kertoi, miten kääntäjien tai käännöstoimiston yhteyshenkilön kyselyt harmittivat kiireen keskellä. Turhaksi koettu kommunikointi oli häiritsevää ja ei-toivottua. Yhteydenottojen tarvetta vähentää se, että toimeksiantaja antaa kerralla kaiken oleellisen tiedon, jota käännöksen tekeminen vaatii eli kertoo kieliparin, aikataulun, tekstikontekstin ja kohdeyleisön. Lisäksi tulisi tarpeen mukaan huomioida tekstin erityispiirteet, huomauttaa uuden erikoisterminologian käyttöönotosta ja tarjota oheismateriaalia käännöksen tueksi sekä varmistua alkutekstin selkeydestä. Vaikka ihanteellisessa maailmassa kaikki parametrit huomioitaisiin, silti tarkentavia kysymyksiä voidaan tarvita.

Käännöstoimistot pyrkivät helpottamaan tehtävää tarjoamalla käännösportaaleja, joista käännöksen voi tilata suoraan, jossa käännöksiä voi kommentoida ja josta sen vaiheita voi seurata. Käännösmuistit ja termipankit auttavat kääntäjää tekemään käännöksiä, jotka toistavat jo validoitua tyyliä ja terminologiaa. Ongelmana on, että käännösmuistien sisällön ylläpitoon ja korjauksiin tarvitaan tilaajan palautetta, jonka antaminen koetaan aikaa vievänä ja jopa turhana.

Keskinäiseen viestintään tulisi jollain tapaa panostaa tai ainakin yhteisistä pelisäännöistä pitäisi sopia. Asenneilmapiirin muutos ei synny hetkessä, mutta tietoisuuden lisääminen käännöstyön vaatimuksista voi lisätä ymmärrystä kääntäjien kyselyitä kohtaan. Toisaalta kääntäjien olisi hyvä ymmärtää yritysten vauhdikasta arkitodellisuutta. Kaikkea tarvittavaa tietoa ei ole aina tarjolla ja kääntäjä joutuu joustamaan monessa suhteessa. Kuitenkin yhteisymmärrys tavoitellun laadun tasosta ja siitä millaiset mahdollisuudet sen saavuttamiseen on, tulisi selvittää.

Jos asiaa katsoo käyttäjäkeskeisen kääntämisen teorian näkökulmasta, voi ajatella, että ilman viestintää toimeksiantajan ja käännöksen tekijän välillä ei ole mahdollista tuottaa asiakas- tai käyttäjäkeskeistä käännöstekstiä. Toimeksiantajan antama palaute käännöslaadusta vaikuttaa seuraaviin käännöstoimeksiantoihin koko käännöstyön läpi. Kun käännöstulosta arvioidaan vertaamalla tulosta käännösasiakkaan kanssa sovittuihin spesifikaatioihin, saadun palautteen perusteella kääntäjä voi tarkastaa käännösstrategiaansa seuraavaa toimeksiantoa varten. Palautteen ansiosta hän ymmärtää paremmin toimeksiantajan toivomukset laatutason suhteen. Kääntäjä voi korjata analyysiaan käännöstä käyttävästä kohderyhmästä ja sen tarpeista sekä suhteuttaa käännöstapansa niiden mukaan. Käännöstä tehdessään kääntäjä voi suhteuttaa vaikkapa toimeksiantajan toivomukset sananansaisen ja vapaan kääntämisen painotuksista tai käyttää hänen validoimaansa terminologiaa. Sama palaute- ja korjausprosessi voidaan käydä yksittäisen käännöstoimeksiannon aikana ennen kuin päädytään lopulliseen käännösversioon. Käännös on valmis palauteprosessin jälkeen ja lopputulos vastaa käännöksen tilaajan toiveita.

#### **4.5 Laadun tekijät YIT:n käännöstoiminnassa**

Käännöstoimiston mukaan YIT odottaa parasta mahdollista laatua ja käännöstoimistolle laadusta ei projektipäälliköiden mukaan tingitä. Se on kyseisen käännöstoimiston keino erottua markkinoilla. Hieman yllättäen projektipäällikkö 2:n mukaan YIT antaa melko usein palautetta laadusta: ”Teksti oli tosi hyvä, mutta tekstiin on tehty termikorjauksia”. YIT:n toimeksiannoista päävastuuta kantava projektipäällikkö 1 puolestaan kiinnitti nimenomaan palautteen vähyyteen huomiota. Käännöstoimisto kirjaa asiakkaan palautteen ja tekee sen mukaan korjauksia toiminnassaan. Projektipäälliköt kertovat asiakkaalle, jos toivottuun laatuun ei yllätä toimitusaikataulun puitteissa. Tällöin voidaan neuvotella esimerkiksi kielentarkastuksen jättämistä tekemättä. Heidän mukaansa YIT:n käännöstilaaajat pyytävät joskus ylimalkaista käännöstä käännöstoimistosta, mutta käännöstoimiston prosessit

taipuvat huonosti sellaiseen. Käännökset käyvät läpi aina saman prosessin: kääntäjä kääntää, oikolukija oikolukee ja kääntäjä viimeistelee. Joko kääntäjänä tai kielentarkistajana toimii aina kohdekieltä äidinkielenään puhuva. Lopuksi myös projektipäällikkö silmäilee tekstin läpi, että materiaali on teknisesti oikein. YIT:n käännösyksikön kääntäjä–tulkki kertoi myös, että huonoa, kursorista tai lyhennettyä käännöstä on ammattilaisen näkökulmasta hankala tehdä. Ylimalkainenkin käännös vaatii perehtymistä ja sitä, että kääntäjä ymmärtää tekstin itse ja pystyy poimimaan siitä olennaisen tiedon. Laatutavoite on siten jonkinlainen toimeksiantajan ja kääntäjän laatukäsitysten kompromissi.

Laadun ja käännöslaadun käsitteiden määrittely osoittautui vaikeaksi jo kirjallisuuskatsauksessa. Tuotantotalouden näkökulmasta laatu oli yhtäältä tuotteiden tai palveluiden ominaisuuksia, jotka kohtaavat asiakkaiden tarpeet ja toisaalta lisätyötä ja kuluja aiheuttavien ongelmien poissaoloa. Tuotantotalouden tarkastelun kohteena on se, voidaanko olevilla tuotantomenetelmillä tuottaa, mitä on aiottu. Hyvin toimivan käännösprosessin tulos on aiotunlainen ja siksi onnistunutta käännösprosessia kannattaa toistaa. Käännösten tilaaminen sisäisestä käännösyksiköstä ja käännöstoimistosta ovat jo toimivia prosesseja YIT:ssä ja niihin oltiin tyytyväisiä käännöstoimiston ajoittaisesti tuottamaa laadunvaihtelua lukuun ottamatta. Toimivissakin käännöstoimintaprosesseissa on satunnaisista tai erityisistä syistä johtuvaa vaihtelua, mikä vaikuttaa käännösten laatuun. Käännösprosesseissa vaihtelua voi tapahtua ennalta määritellyissä laatutavoitteissa kuten työn aikataulussa tai erikoisalan termistön käytössä. YIT:n tapauksessa tunnistettiin ongelmaksi virheet erityisesti YIT:lle tyypillisen ilmaisun ja erikoisalan terminologian käännöksissä. Inhimillinen toiminta, kuten olennaisen viestinnän laiminlyönti vaikuttaa tulokseen. YIT:n tapauksessa ongelmien taustalla oli tiedonkulun ja palautteen puute. Poikkeamat prosessissa aiheuttavat lisätyötä esimerkiksi silloin, kun alkutekstin moniselitteisyyden takia syntyneen väärinymmärryksen takia käännöstä joudutaan korjailemaan tai YIT:n viestintäosasto joutuu korjaamaan käännöstoimistosta tulleen käännöksen.

Yhden virheellisen käännöksen tarkastelu ei kerro ongelman alkusyytä. Erityisistä syistä johtuvat ongelmat voidaan ratkaista, kun ongelma on tunnistettu, mutta satunnaissyongelmia pitää ratkoa prosessin strategisella tasolla. TQM-ajattelu käännösprosessissa edellyttää prosessin määrittelyä, vaihtelun tunnistamista ja poikkeamien syiden ymmärtämistä. Käännösongelmiin voidaan hakea ratkaisua samoin kuin ongelmiin missä tahansa tuotanto- tai palveluketjussa, vaikka monimutkaiset käännösprosessit sisältävät töitä, joille on vaikeaa tai mahdotonta luoda tarkkoja laatumääritelmiä. Tässä

työssä hahmotellut prosessimallit auttavat YIT:n analyysissa. Tutkimusaineiston perusteella kattavaa syy–seuraus-analyysia ei voi tehdä, mutta joitain esimerkkejä nousi esiin. Käännösprosessissa esiintyvien ongelmien tunnistaminen voi yleensäkin olla vaikeaa ja ongelmien juurisyiden etsintä työlästä, mutta pyrkimys ongelmien minimoimiseen on laadunvarmistusta. Kappaleessa 4.4 tunnistettujen, käännösprosessissa vaikuttavien osatekijöiden analyysi osoitti, että YIT:n käännösprojekteissa laatuun vaikuttavia ongelmia on suhteellisen vähän, mutta joitakin oli tunnistettavissa. Ongelmien syy-seuraus-suhteita voi jäljittää tutkimusaineiston avulla, mutta juurisyitä voi vain arvailla. Usein syyt kietoutuvat yhteen ja kiire on monesti ongelmien taustalla. Aineiston perusteella voi tulkita, että YIT:ssä ongelmaksi nähty terminologinen vaihtelu johtuu ainakin viidestä syy–seuraus-ongelmasta:

1. käännösmuistimateriaalin virheistä, jotka johtuvat palautteen välittämisen puutteesta käännöstoimistolle, joka ei palautteen uupuessa voi implementoida asiakkaan haluamia korjauksia muistiin, minkä seurauksena termiongelma kertaantuu uusissa käännöksissä;
2. kääntäjien taidoista tai vakikäytäjäiden puutteesta, jolloin YIT:n käännöksiin perehtymätön ja erikoissanastoa tuntematon kääntäjä tekee todennäköisemmin virheitä;
3. käännöstoimiston ja YIT:n termipankkien erillisyydestä, jolloin sama termimateriaali ei ole käytettävissä sopimuskäännöstoimistossa, YIT:n käännösyksikössä ja YIT:n viestivän henkilöstön kesken;
4. YIT:n sisäisen termipankin keskeneräisyydestä, joka ei vielä kata kaikkia olennaisten toiminta-alojen sanastoja;
5. englanninkielisten alkutekstien ja käännösten oikolukijan puutteesta yrityksessä, minkä seurauksena oikolukemattoman englanninkielisen viestinnän terminologian vaihtelu on suurta, minkä seurauksena englanninkielisiin alkuteksteihin perustuvien käännösten terminologiassa voi esiintyä vaihtelua.

Kappaleessa 4.4 selostetut käännöstoiminnan haasteet ovat osatekijöitä käännöslaadun tuotantoprosessissa. Ne vaikuttavat käännösprojektin kulkuun ja tulokseen suhteessa toisiinsa. Aikataulun kiireellisyys voi nostaa kuluja ja yhteydenpidon ongelmat voivat aiheuttaa väärinymmärryksiä ja hidastaa työn valmistumista. Käännöstarkkuus on osa käännöslaadua, mutta käännöslaatu on enemmän kuin tarkkuutta. Käännöslaadulle asetetut

tavoitteet voivat vaihdella tilanteen, käännostekstin kohderyhmän tai tekstin virallisuuden mukaan. Kaavio 1: Käyttäjakeskeisen kääntämisen prosessimalli” esitti, miten viestintä on tärkeää, jotta käännöksen tilaaja voi saada toivomaansa käännöslaatuja, sillä palaute ohjaa kääntäjiä korjaamaan käännösstrategioitaan. Kääntäjän lisäksi käännöslaadun tuotantoon ja vaikuttavat kaikki tuotantoketjuun osallistuvat henkilöt ja heidän toimintatapansa.

Käännöstoimiston näkökulmasta YIT:n tilaaja-asiakkaiden odotusten ja heidän laatu käsitystensä välisen suhteen arviointi on hankalaa. Lillrank (#Laatu2017-seminaari) totesi, että on vaikeaa selvittää, mitä asiakas haluaa, kun hän ei osaa sitä aina itsekään määrittellä. Asiakkaan toiveiden kuunteleminen ja uusien käännöstilaajien ohjeistus onkin tärkeää. Lillrankin mukaan olennaista on tehdä käännöksen laatuun vaikuttavat tekijät näkyväksi. Näin on mielestäni YIT:ssä ja käännöstoimistossa jo toimittu, sillä sekä projektipäällikkö että käännöksiä tilaavat henkilöt olivat tietoisia kiireen ja yhteydenpidon puutteen vaikutuksista käännöslaatuun. Haastateltavat olivat myös yksimielisiä, että tilausten ennakointi, alkutekstin laatu ja palautteen antaminen paransi tuloksia. Pitkän asiakassuhteen ansiosta YIT:n ja käännöstoimiston yhteistyö oli puutteistakin huolimatta sujuvaa.

YIT:ssä laatu vaihtelua voidaan hillitä ohjeistuksella tai käännösteknologian avulla. Sisäinen käännösyksikkö oli laatinut esityksen ja kirjalliset ohjeet käännösten tilaajille Suomessa ja tytäryhtiöiden käännösyksiköissä. Käännöstoimisto puolestaan oli neuvonut YIT:n tilaajia tilausten tekemisessä ja termistön kehittämisessä. YIT:ssä oli otettu käyttöön uutta käännösteknologiaa, joka tukee laadun tasaisuutta ja termityötä tehtiin erikoisalan sanasto-ongelmien vähentämiseksi. Haastatteluaineistosta selviää, että käännöstoiminnan ongelmat näyttävät olevan pääosin tunnistettu ja käännösprosesseja on jo pyritty parantamaan. Haastateltavilla oli myös ratkaisuehdotuksia ongelmien korjaamiseksi (englannin kielen kielentarkastajan palkkaaminen, konekäännösten välttäminen, ohjeistus). Oma havaintoni ja tulkintani tutkijana on, että keskeistä roolia YIT:n sujuvan käännöstoiminnan mahdollistamisessa esittävät käännösyksikön taito ja kokemus, avainhenkilöstön kiinnostus ja positiivinen asenne kieli- ja käännösasioihin sekä vastuuntuntoiset ja taitavat yhteyshenkilöt käännöstoimistossa. Ammattilaisten ohjaus ja myönteinen asenne ovat valttia, kun YIT:n käännösprosesseissa voi olla vaihtelevalla kokoonpanolla mukana toimeksiantaja ja kääntäjä, erikoisalojen asiantuntijoita, kielentarkastaja, IT-alan ammattilaisia, projektipäällikkö, YIT:n käännöskoordinaattori, tytäryhtiön edustaja ja loppuasiakas. Lisäksi käännöstapahtumaa ja sen lopputulosta

ohjaavat muun muassa käännöksen asiayhteys, käännösviestinnän tarkoitus ja yleisö, aikataulu, ulkoiset tekijät ja olosuhteet, sosiokulttuurinen ympäristö ja ammatilliset konventiot, tekstityyppi, käännösviestin julkaisuväline, käännöstyön tarkoitus, aikataulu, työstä maksettu hinta tai palkkio, kääntäjän ammattietiikka. Käännösprojektissa vaikuttaa siten monta tekijää ja muuttujaa, joita ei voi täysin hallita. Lopputulos eli käännöslaatu voidaan siten nähdä ilmiön osatekijöiden synteessä, joka on syntynyt mutkikkaan prosessin tuloksena. Käännöstyön onnistuminen, sujuvuus ja laatu riippuvat prosessin osatekijöiden yhteistoiminnasta. Kaaviossa 10 ehdottamani ”Laatukeskeisen kääntämisen malli” kuvaa esimerkinomaisesti, että käännöstekstin laadun ja käännösprosessin sujuvuuden eri osatekijät toimivat yhdessä, kun kaikkien osatekijöiden toiminnan tavoitteena on laatu ja sujuvuus.



*Kaavio 10: Laatukeskeisen kääntämisen malli: käännöstekstin laadun ja käännösprosessin sujuvuuden osatekijöitä*

Käännösprosessi sujuu ja käännöstekstin laatu on todennäköisesti tavoitellun tasoista, kun osatekijät ja muuttujat toimivat tarkoituksenmukaisesti ja motivoituneesti: kääntäjän kieli- ja käännöstaidot ovat tehtävään riittävät, käännösmuistimateriaali on luotettavaa, alkuteksti on ongelmaton, aikaa on riittävästi, sopiva kääntäjä on käytettävissä, toimeksiantaja antaa riittävästi oheistietoa ja on saatavilla tarkentavia kysymyksiä varten, käännöksen hinta ei ole este käännöksen teettämiseen ja työ on tekijälleen kannattavaa. Jos jossakin osatekijässä ilmenee puutteita, ne heijastuvat työn kulkuun ja tulokseen: jos alkuteksti tai ohjeistus on huono tai aikataulu riittämätön, hyväkään kääntäjä ei yllä laadukkaaseen lopputulokseen.



## 5. JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä kappaleessa tuon yhteen keskeisimpiä johtopäätöksiä aineiston analyysistä ja selitän lyhyesti, miten tutkimukseni liittyy osaksi kansainvälisen liiketoiminnan tutkimusta sekä vastaan tutkimuskysymyksiin. Ehdotan käänösprosessin mallinnusta ja analyysia käänösprosessin kehittämisen tueksi sekä käytännön keinoja sujuvan käännöstoiminnan järjestämiseen. Summaan myös tutkimustiedon mahdollisia hyötyjä yrityksille. Esitän uusia tutkimusaiheita ja päätän työn pohdintaan valitun metodologian sopivuudesta ja tutkimuksen rajoituksista.

### 5.1 Miten käännöstoiminta on järjestetty kansainvälisessä yrityksessä?

Tämän tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että YIT:n käännöstoiminta on suunnitelmallista ja tavoitteellista. Käännöstyöt jakaantuvat konsernin sisäisen käännösyksikön, tytäryhtiöiden käännösyksiköiden, freelancerkääntäjien, ulkoisten käännöstoimistojen ja ei-ammattimaisten kääntäjien kesken. Käännöstekstin kontekstista, kohderyhmästä ja tarkoituksesta riippuu, kuka käännöstyön kulloisessakin aikataulussa tekee. Vaikka muodollista kielistrategiaa ei ole, käännöstoiminta on järjestäytyntä ja se toimii ajan kuluessa muotoutuneiden käytänteiden mukaan. Kielikäytänteiden kehittyneisyyttä tukevat kaikista haastatteluista välittynyt myönteinen asenne monikielistä viestintää kohtaan sekä ammattitaitoisen käännösyksikön aloitteet. Tutkimusaineisto osoitti, että YIT:ssä suomen kielen ja vieraiden kielten rinnakkaiselo on ollut osa arkea jo pitkään ja käytäntö on vakiinnuttanut selkeitä toimintatapoja. Nykyisellään käännösteknologia on oleellinen osa käännöstoimintaa. Muodollista strategiaa käännösten suhteen yrityksellä ei vuonna 2016 ollut, mutta oli pohdittu käänösprosessien määrittelyn hyötyjä. YIT panosti tietoisesti kielipääomansa kasvattamiseen rekrytoimalla kielitaitoista henkilöstöä ja kannustamalla työntekijöitään kieliohotoihin, mikä tukee henkilöstön kieli- ja käännöskykyä.

### 5.2 Millaisia haasteita käännöstoiminnassa on?

Tutkimusaineiston nojalla YIT:n käytännön käännöstoiminnassa suurimmat haasteet ovat kiire, käännöslaatu ja tiedonvaihto käänösprosessin osapuolten välillä. Piekkari ym. (2014) listaamien haasteiden (kulut, täsmällisyys, käännöstarkeus, tehtävän kriittisyys ja tietoturva) lisäksi tunnistin käännöstoiminnan haasteiksi toimeksiantajan ja kääntäjän

välisen viestinnän ja yhteistyön sekä käännösmuistien ja termitietokantojen kokoamisen ja ylläpidon. Laajensin myös hieman joitakin Piekkari ym. (2014) esittämien osa-alueiden käsitettä. Käännöstarkkuus on osa käännöslaatua ja täsmällisyys on osa aikataulukokonaisuutta, jossa käännös tuotetaan.

Vaikka käännöstoiminnassa tunnistettiin ongelmallisia kohtia, YIT:n nykyiset käännösprosessimallit toimivat pääosiltaan hyvin. Sekä YIT:n että käännöstoimiston haastateltavat kehuivat yhteistyön sujuvuutta. YIT:n henkilökunta vaikuttaa olevan varsin hyvin tietoinen käännöstoiminnan luonteesta ja osaa toimia neuvokkaasti käännöksiä teettäessään ja itse tehdessään. YIT:n kielitaidon kehittämistä kannustava ote, kieliasioissa valveutuneet asiantuntijat ja ammattitaitoisen käännösyksikön ohjaus käännösprosessien kehittämisessä ovat keskeisiä tekijöitä YIT:n sujuvassa käännöstoiminnassa ja käännöslaadun varmistamisessa. Käännöstekstien laadussa vielä esiintyviä ongelmia voidaan edelleen vähentää käännösten tilaajien ohjeistuksella ja kannustamalla heitä ennakoimaan suuria käännöstöitä, toimittamaan selkeästi kirjoitetut alkutekstit ajoissa kääntäjille sekä antamaan palautetta. Kiireestä ei nopeatahtisessa työssä pääse eroon, mutta käännöstyön vaatimusten huomioiminen voi helpottaa kaikkien osapuolin työtä.

### **5.3 Mitä käännöslaatu on ja miten se syntyy?**

Kirjallisuuskatsauksen yhteenvedossa tavoittelin käännöslaadun määritelmää ja totesin, ettei yhtä, kaikkiin tilanteisiin pätevää määritelmää voida osoittaa. Pikemminkin voidaan todeta, että käännöslaadun määritelmä on kontekstisidonnainen ja subjektiivinen käsite. Käännöksen tekijä ja toimeksiantaja eivät aina ole yksimielisiä siitä, mikä on tavoiteltu käännöslaadun taso tai mitä käännöslaadulla tarkoitetaan. Toimeksiantajan odotukset voivat olla epäsuhdassa kääntäjien suoritusmahdollisuuksien ja tavoitteiden kanssa. Myös kielten välinen vastaavuus ja terminologiset kysymykset aiheuttavat keskustelua ja esimerkiksi englantia taitavilla saattaa olla eripuraisia mielipiteitä siitä, mikä käännös on oikein.

Käännöslaatua voi kuitenkin luonnehtia niin, että laadukas käännösteksti toimii kontekstissaan mielekkäällä tavalla, huomioi kohdeyleisön ja toimeksiantajan tarpeet, on terminologisesti ja sisällöllisesti niin tarkka kuin käännöksen käyttötarkoitus vaatii ja olosuhteet kulloinkin sallivat. Käännöstyön (niin tekstuaalisen tuotteen kuin käännösprosessin ja -palvelun) laatu syntyy kääntäjän ja toimeksiantajan yhteistyössä avoimen, mutta harkitun viestinnän avulla. Käännöstulosta pitäisikin arvioida suhteessa sen tuotantoprosessin tekijöihin, sillä käännösprojektissa yhdistyvät kaikkien siihen

osallistuvien toimintatavat, osaaminen ja ulkoiset vaikuttimet. Projektin osa-alueet vaikuttavat käännösprosessin sujuvuuteen ja käännöstulokseen. Haastatteluaineiston ja kirjallisuuden mukaan käännöslaadun syntyyn vaikuttavat keskeisesti muun muassa

- kääntäjän osaamisen monipuolisuus: käännöstaito, kielitaito ja erikoisalan terminologian tuntemus
- käännösmateriaali: alkutekstin laatu, käännöksen tarkoitus ja kohderyhmä
- aikataulu: kiireellisyys ja ennakointi
- käännösteknologia: käännösmuistien laatu ja termipankkien kattavuus
- tiedonvaihto toimeksiantajan ja kääntäjän/käännösprojektipäällikön välillä
- kulut: asiakkaan halu tai kyky maksaa työstä ja kääntäjän saaman palkkion vaikutus työmotivaatioon ja laadun tuottamiseen
- käännösprosessin sujuvuus ja suunnitelmallisuus
- kielentarkastus
- lähdetekstin laatu

Kiireellisyys ja tiedonvaihto olivat YIT:n tapauksessa kriittisimmät tekijät niin käännösprojektin sujuvuudessa kuin laaduntuotannossa. Koska terminologian vaihtelu käännöksissä nimettiin erityisesti käännöslaadua haittaavaksi seikaksi, terminologin palkkaaminen ja YIT:n ja käännöstoimiston termipankkien yhdistäminen olisi pohdinnan arvoinen idea. Käännöksiä tekevät voisivat tarkistaa erikoisalan termit yhdestä hallitusta paikasta. Termitetokanta auttaisi myös erilaisten käsitteiden ymmärtämisessä ja helpottaisi monikielistä viestintää. Käännöslaadun ja YIT:n monikielisen yritysviestinnän etua silmällä pitäen myös englannin kielen kääntäjä–kielentarkastajan rekrytointi olisi tärkeää. Englannin kielen in-house-kääntäjän palkkaaminen voisi helpottaa kiirekäännösten tekoa. Hän voisi osallistua käännöslaadun varmistukseen suomi-englanti-käännöksissä ja englanniksi kirjoitettujen ja käännösten lähdeteksteiksi tarkoitettujen materiaalien kielentarkastajana.

Kieli herättää tunteita ja kaikilla on mielipiteitä, miten asiat pitäisi ilmaista. Ei ole yhtä oikeaa tai väärää tapaa viestiä. Käännöksissä alkuperäisen viestin välittämiseen osallistuu usein koko joukko eri alojen asiantuntijoita, jotka tulkitsevat käännösten oikeellisuutta ja siten ollen käännöslaadua omista lähtökohdistaan. Kirjallisuuden ja tämänkin tutkimuksen valossa yhteisymmärrys siitä, mikä on riittävän laadukas käännös, syntyy avoimen viestinnän avulla, jolloin uteliaisuus ja toisten ihmisten perusteltujen

näkemyksen kunnioittaminen ovat valttia. Tulos on usein kompromissi, mutta prosessien tietoisella suunnittelulla työtä voi helpottaa ja tavoitteet säilyvät kirkkaina.

#### **5.4 Muita löydöksiä ja päätelmiä**

Tämä pro gradu pohjaa aiemmasta tutkimuksesta ammennettuun tietoon ja nostaa esiin uusia näkökulmia. Tutkimusaineistosta oli tunnistettavissa monia ilmiöitä, jotka on havaittu aiemmassa kansainvälisen liiketoiminnan käännoistointitutkimuksessa. Kirjallisuuskatsauksessa esille tuodut monikielisen viestinnän käytännöt ja käännoistoinnin vaatimukset toisintuivat YIT:n käännoistoinnin analyysissä. Summaan tässä joitakin huomioita.

#### **Kielistrategia ja kielipolitiikka**

YIT:llä ei ole muodollista kielistrategiaa tai määriteltyä kielipolitiikkaa, mutta sen pitkän kansainvälisen toiminnan aikana yritykseen on syntynyt vakiintuneita käytäntöjä. Aineiston perusteella kielipoliittisista pyrkimyksistä ja strategisista ratkaisuista oli tunnistettavissa ainakin yrityksen työkielien erilaiset tehtävät, englannin käyttö *lingua francana*, käännoistoinnin järjestelmällinen organisointi ja vakiintuneet käännoisprosessit, termityö sekä kielipääoman kartuttaminen rekrytoimalla kielitaitoisista henkilöstöä ja tukemalla henkilöstön kielikoulutusta.

#### **Englanti *lingua francana***

Holden & Michailova (2014) tekivät tärkeän huomion, että englanninkielisen alkutekstin käsitteistö ei ole yksiselitteistä ja on siksi sekaannusten ja väärinymmärrysten lähde. Lähdetekstin monimerkityksisyys vaikuttaa kääntäjän äidinkielen ja kulttuurin vaikutuksen ohella tulotekstin laatuun. Lähes kaikki haastateltavat kiinnittivät huomiota alkutekstin laatuun käännoistulokseen nähden. Alkutekstin moniselitteisyyttä ja terminologian vaihtelua lisäävät englantia vieraana kielenä puhuvien tekstitulokset, joiden kieli ja ilmaisu voi olla harvoin. Englanti käännoisten välittäjäkielenä saattaa vaikuttaa siihen, miten suomenkielisen lähdetekstin viesti toistuu englanninkielisen version tulokinnassa vaikkapa liettuaiksi.

### **Ei-ammattimainen kääntäminen**

Ei-ammattimainen kääntäminen YIT:ssä näytti noudattavan jokseenkin samoja periaatteita kuin muun muassa Piekkari, Welch, Welch, Peltonen & Vesan (2013) ja Piekkari, Welch & Welchin (2014) oli havaittu. YIT:n henkilöstö arvioi itse omaa kieli- ja käännöstaitojaan suhteessa käsillä olevan tilanteen vaatimuksiin ja päättivät sen perusteella eri toimintatapojen välillä käännöstarpeiden ilmaantuessa. Samoin kuin Holden & Michailova esittivät, ei-ammattimainen ja spontaani kääntäminen on tavanomaisin ja yleisin tapa kommunikoida yli kielirajojen myös YIT:ssä. YIT:n Venäjän liiketoimintayksikön kielitaitoinen henkilöstö toimi itsenäisesti viestiessään venäläisten yhteistyökumppaniensa kanssa.

### **5.5 Käytännön keinoja sujuvaan käännöstoimintaan**

Uuden teorianmuodostuksen pohjaksi ja käännöstoiminnan analyysin tueksi ehdotan käännösprosessien mallinnusta. Mallinnus ohjaa käännösprosessin systemaattiseen tarkasteluun. Prosessin kuvaus vaihe vaiheelta auttaa havaitsemaan käännöstuotantoketjun vahvuuksia ja heikkouksia. Prosessin jäsentäminen näkyväksi voi auttaa tunnistamaan siinä esiintyviä ongelmia. Ongelmia taas voi pyrkiä ratkomaan syy–seuraus-suhteisiin perustuvalla analyysillä, joka keskittyy yhtäältä työn määrittysten ja suoritteiden väliseen suhteeseen (etukäteen määritelty, ns. pieni q) ja toisaalta asiakkaan odotusten ja kokemuksen väliseen suhteeseen (iso Q). Juurisyysanalyysi vie ongelmien lähteelle. Käännöstuotannon ongelmia voidaan ratkoa puuttamalla ongelmien syihin. Esimerkkinä YIT:n käännöslaadun ongelmasta otin esiin terminologisen vaihtelun. Asiakkaan kokeman laadun vaihtelun yksi aiheuttajista on terminologinen vaihtelu. Terminologista vaihtelua selittää ainakin viisi syytä. Näiden syiden juurisyiden analyysi voi paljastaa esimerkiksi ongelmia organisaatiossa. Tämä tutkimusaineisto ei pysty tämän tapauksen juurisyitä selvittämään, mutta usein ongelmien alkusyyt kietoutuvat yhteen ja monesti kiire on ongelmien taustalla.

Laatukeskeisen käännöstoimintamallin jäsentely auttaa pohtimaan, mitkä ja ketkä tekijät omine vaikuttimineen osallistuvat käännöstuotantoon. Jokaisella tekijällä ja muuttujalla on omanlainen vaikutuksensa prosessin kulkuun ja sen tulokseen. Tuotannon elementit vaihtelevat käännösprojektista toiseen. Syy–seuraus-suhteiden analyysi auttaa tässäkin mallissa tunnistamaan yhteistyön vahvuuksia ja ongelmakohtia.

Tutkimusaineiston ja laatukeskeisen käännöstoimintamallin inspiroimana summaan konkreettisia vinkkejä, jotka edesauttavat sujuvan käännösprosessin kulkua ja

yhteistyössä tuotetun käännöstuloksen laadukkuutta. Sujuvan käännöstoiminnan mahdollistamiseen tähtäävät ohjeet perustuvat osittain YIT:n sisäisen käännösyksikön käännöstilausohjeisiin, jotka esittelin käännösprosesseja käsittelevässä kappaleessa sekä DNA:n nimettömäksi jääneen, käännöskoulutuksen saaneen työntekijän laatimiin toimintaohjeisiin, joita siteerasin kirjallisuusosion käännöslaatu-kappaleessa. Lisäsin mukaan vielä oman työkokemukseni perusteella kehkeytyneitä ajatuksia. Seuraavissa taulukoissa ehdotan näin syntyneitä ideoita käännöstoiminnan sujuvoittamiseksi ensin käännösten tilaajille (taulukko 4) ja sitten käännösten tekijöille (taulukko 5).

#### *Taulukko 4: Ohjeita käännösten tilaajille*

##### **Käännösten tilaaja: Ennakoi ja suunnittele! Tee yhteistyötä ja viesti!**

Varaa aikaa käännöksen tekemiseen

- Anna käännöstyöhön realistinen aikataulu. Toimita siis teksti käännettäväksi ajoissa. Jos haluat laatua, varaa aikaa myös kielentarkastukseen ja palautteen antamiseen.

Laadi teksti pitäen mielessä, että se käännetään

- Kirjoita selkeästi ja osoita teksti kohdeyleisölle

Varaudu käännöskuluihin budjetissa

- Käännöstyö on asiantuntijatyötä, joka maksaa. Polkuhinta lupaa usein huonoa laatua. Käännösviestintä on osa yritysviestintää ja tuotteen / palvelun oleellinen osa.

Ilmoita kääntäjälle / käännöstoimistolle etukäteen suuresta käännöstyöstä, jos se on mahdollista

- Käännöstoimisto voi varata tekijät ja kääntäjät aikaa kalenteristaan käännöksen tekemiseen. Ennakoilmoituksella säästät aikaa. Pidä kiinni luvatusista!

Toimita teksti mieluiten alkuperäisessä tiedostomuodossaan, älä sen pdf-versiota.

- Tekstitiedoston käsittely käännöskuntoon on helppoa, mutta tekstin irrottaminen kuvasta tai pdf-tiedoston konvertointi tekstiksi on työlästä ja aiheuttaa lisäkuluja.

Kerro käännöksen käyttötarkoitus, kohderyhmä ja missä teksti julkaistaan

- Kääntäjä tarvitsee tiedon tekstin kontekstista ja kohdeyleisöstä, jotta käännös onnistuu parhaalla mahdollisella tavalla.

Kerro, millaista käännöslatua tavoittelet

- Aiotko julkaista lehdistötiedotteen vai haluatko ymmärtää, mitä kollegan lähettämässä sähköpostissa sanotaan?

Vastaa kääntäjien kysymyksiin

- Kääntäjä tarvitsee usein lisätietoja, jotta voi tehdä harkittuja käännösstrategisia ratkaisuja. Vastaamalla kysymyksiin saat vastineeksi parempaa laatua.

Tarjoo termiapua ja käännökseen oheismateriaalia

- Lähetä sanastoja, kuvia tai muuta materiaalia käännöstyön tueksi. Auta aivan erityisesti uuden terminologian kanssa.

Ole kiinnostunut käännöstyöstä, sillä käännösviestintä on yhtä tärkeää kuin muukin yritysviestintä

- Yrityksen imago ja brändi sekä kuva tuotteiden ja palveluiden luotettavuudesta välittyy myös käännösviestinnän kautta. Kääntäjä on ratkaisevassa roolissa erityisesti toimeksiantajalle oudon kielen käännösviestin välittäjänä.

Kerro kääntäjälle / käännöstoimistolle, jos näet käännöksessä korjattavaa

- Jos et anna palautetta, törmäät samoihin ongelmiin toistuvasti. Kääntäjä ei lue ajatuksiasi.

Kiitä hyvästä työstä

- Ammattimainen kääntäjä tekee työtään tosissaan ja ansaitsee kuulla myös positiivista palautetta onnistumisestaan.

### *Taulukko 5: Ohjeita käännösten tekijöille*

<p><b>Kääntäjä ja käännöstoimisto: Kuuntele asiakasta, tee yhteistyötä ja ohjeista! Panosta laatuun!</b></p> <p>Sovi uuden asiakaskontaktin kanssa prosessista, kerro käännöstyön luonteesta ja etsi yhteisymmärrys, millaista laatua toimeksiantaja odottaa. Ajan ja vaivan satsaus alussa säästää ongelmilta jatkossa tai ainakin vähentää niitä.</p> <p>Luo selkeät ja helpot toimintatavat kunkin asiakasyrityksen tai erikoisasiakkaan kanssa.</p> <p>Kerro avoimesti käännöksen hinta sekä miten aikataulu, työstä maksettu korvaus ja laatuvaatimukset vaikuttavat hintaan.</p> <p>Varaudu erikoisalojen käännöstöihin seuraamalla alan kehitystä ja ylläpidä termipankkeja huolellisesti.</p> <p>Viesti ja kysele lisätietoja napakasti. Älä jaarittele. Käännösten tilaajilla on usein kiire, liikaa sähköpostia ja vähän kärsivällisyyttä.</p> <p>Kerro realistinen aikataulu. Työ pitää voida tehdä tilanteen vaatimalla huolellisuudella ja oman työn kannattavuus huomioiden.</p> <p>Pyri pitkäaikaisiin asiakassuhteisiin, jolloin työn laatu, toimitusten nopeus ja tilausten sujuvuus paranevat oppimisen ja tottumisen kautta.</p> <p>Panosta laatuun.</p>
---

### **5.6 Tutkimustiedon hyötyjä yrityksille**

Kansainvälisen liiketoiminnan kieliasioita käsittelevä tutkimus antaa arvokasta tietoa organisaatioiden käyttöön ja tarjoaa näkökulmia yritysten strategiseen suunnitteluun. Käytännön liiketoimintajohtajille tämä pro gradu -tutkimus antaa eväitä hallitun käännöstoiminnan tehostamiseksi osana kielistrategista suunnittelua. Tapaustutkimuksena se antaa esimerkin, miten käännöstoiminta on järjestetty suomalaisessa monikansallisessa yrityksessä. Se tarjoaa käytännön keinoja käännösprosessien sujuvoittamiseksi ja esittää, miten käännösteknologia voi tukea käännöstoimintaa.

Tämä tutkimus ehdottaa käännösprosessien mallintamista käännöstoiminnan analysoimiseksi. Käännöstuotantoketjun jäsentelyn avulla voidaan jäljittää itse prosessia ja sen tulosta haittaavia syy-seuraus-suhteita. Ongelmien ja niiden juurisyiden analyysi puolestaan auttaa korjaamaan käännöstoimintaa käytännön tasolla. Toimiva käännösprosessi pienentää turhia kuluja ja säästää aikaa, kun käännöslaatu paranee, eikä ongelmien korjaamiseen tarvella työtunteja.



Pro gradu perustelee, miksi suunnittelu, yhteistyö ja viestintä ovat keskeisiä tekijöitä onnistuneessa käännösprosessissa. Se myös tarjoaa yksityiskohtaisia ja välittömästi toteutettavissa olevia ratkaisuja käännösprosessin analyysissä havaittuihin ongelmiin, sillä laadukas käännösteksti on monikielisen yritysviestinnän peruspilari. Väärinymmärrysten määrä vähenee ja yritysviestintä pysyy varmemmin hallinnassa, kun käännös välittää alkutekstin laatijan tarkoittaman viestin vastaanottajalle. Koska osuva ja idiomaattinen markkinointiviestintä lisää myyntiä, laadukas käännösviestintä ottaa myös huomioon käännöksen kohderyhmän tarpeet ja sovittaa viestin paikalliseen kulttuuriympäristöön.

### **5.7 Uusia tutkimusaiheita**

Tutkielman kirjoittamisen aikana nousi useita ideoita uusista tutkimusaiheista. Osan olen ripotellut tutkimusraporttiin, osan olen unohtanut. Mietityttämään jäi ainakin kieli- ja käännösstrategioiden rooli yrityksissä nyt ja tulevaisuudessa sekä sisäisen käännösyksikön mahdolliset edut yritykselle verrattuna palvelujen ulkoistamiseen.

Kesäkuussa 2017 YIT Oyj ja Lemminkäinen Oyj ilmoittivat suunnitelmasta yhdistää yhtiöt. Helmikuussa 2018 toteutuneen fuusion myötä Lemminkäinen sulautui osaksi YIT:tä. Uudistuneen konsernin liiketoiminta-alueet ovat nyt Asuminen, Infraprojektit, Päällystys, Toimitilat ja Kiinteistöt. Maantieteellisesti toiminta laajentui Pohjois-Euroopan markkinoille. (Lemminkäisen toimintakertomus 2017). Fuusio on todennäköisesti tuonut mukanaan merkittäviä muutoksia kielipolitiikkaan ja käännöstoimintaan. Olisikin mielenkiintoista seurata, miten uusi YIT urakasta selviää. Mielenkiintoista olisi myös tutkia onko olemassa yrityksiä, joilla jo on muodollisesti laadittu kielistrategia, joka määrittelee käännöstyön käytännöt? Mitä etuja suunnitelmallisesta kielistrategiasta on käytännön tasolla?

Käännösala elää suurta murrosta, kun globaalistuneet käännösmarkkinat ovat lisänneet kilpailua ja keinoäly yltää yhä parempiin käännöstuloksiin. Käännöslaadun käsite on siksi erittäin ajankohtainen aihe. Miten pian konekäännös korvaa ihmiskääntäjän vai korvaako se ihmistä koskaan? Tyydytäänkö jatkossa käännöstekstiin, joka on kömpelöä ja hiomatonta, mutta joka on edullista tuottaa ja suurin piirtein ymmärrettävää? Tuleeko kääntäjistä laadunvalvojia, jotka oikolukevat koneiden tuottamaa tekstiä? Onko sillä merkitystä, että kuka tahansa voi myydä käännöspalveluja ja hinnoitella ammattilaiset ulos markkinoilta? Käännöstoiminta kansainvälisen liiketoiminnan osana ei katoa, mutta juuri nyt on käsillä kiinnostava aika, kun suuryritykset rakentavat omia

käännöskonejärjestelmiään ja pyrkivät automatisoimaan töitä. Millaista kielistrategiaa tarvitaan jatkossa? Kaiketi paras keino asian tutkimiselle olisi aloittaa tarkastelu nykyhetken yritysmaailmasta ja laajentaa teoreettista ymmärrystä nykykäytännöistä.

Syvempää perehtyneisyyttä ansaitsisi myös sisäisen käännösyksikön tai in-house-kääntäjien toiminnan edut suhteessa käännöstoiminnan ulkoistamiseen. Onko ulkoistuksessa kyse vain palkkakuluista vai menetetäänkö sisäisestä toimintayksiköstä säästäessä jotain olennaisen tärkeää. YIT:n päätulkin pitkä työura takasi hänelle valtavan määrän hiljaista tietoa kääntämisestä ja YIT:n viestinnästä. Hänellä on ollut myös näköalapaikka konsernin toimintaan, kun hän on palveluksensa aikana kääntänyt mittaamattoman määrän YIT:n tuottamaa asiatekstiä. Tästä heräsi kysymys, mikä merkitys sisäisellä käännösyksiköllä on yrityksen sisäisen tiedon välittämisessä (knowledge transfer), kielihän kantaa tietoa itsessään? Mitä tapahtuu kaikelle tuon kaltaiselle hiljaiselle tiedolle, kun tieto uhkaa lähteä yhtiöstä henkilöstön vaihtumisen tai käännöstoiminnan ulkoistamisen myötä? Nyky-yhteiskunnan informaatoroskan keskellä olennainen tieto on valtaa ja liiketoiminnan kilpailuetu. Olisiko sisäisen käännösyksikön perustaminen ja säilyttäminen sittenkin edullisempaa yrityksen kannalta kuin käännöstoiminnan kaikinainen ulkoistaminen?

Entä voisiko in-house-käännösyksikön ja ulkoisen palvelun edut yhdistää? YIT:ssä käännösyksikkö on jo olemassa ja sillä on vakaa ja arvostettu rooli yhtiön monikielisen viestinnän avaintekijänä, mutta voisivatko yhtiöt kuten DNA, joka on ulkoistanut kaiken ydintoiminnasta eroavat toimintonsa, hyötyä kääntäjäpalvelun vuokraamisesta? Käännöstoimiston palkkalistoilla tai konsulttisopimuksella toimiva kääntäjä voisi työskennellä asiakkaan tiloissa suoraan asiakkaalle, mutta ei muodollisesti olisi asiakasyrityksen henkilökuntaa. Hyötynä olisi, että kääntäjällä olisi suora pääsy yrityksen tietoihin, joita tarvitaan käännöksissä. Kääntäjä pysyisi ajan tasalla alan muutoksista ja terminologiasta sekä voisi konsultoida suoraan toimeksiantajaa. Kääntäjä olisi saatavilla pikakäännöksiä varten ja hän voisi koordinoida käännöstoimintaa sopimuskäännöstoimiston kanssa, kun oma käännöskapasiteetti ylittyy. Henkilöstöä vuokraava taho voisi lähettää sijaistavan kääntäjän vakikääntäjän lomien ja muiden mahdollisten pitkien poissaolojen ajaksi. Käännöstoimiston tekemä epäsuora rekrytointi olisi riskittömämpää ja alan asiantuntijana se tunnistaisi oikeat osaajat asiakasyritystä paremmin. Palvelun ostava yritys säästäisi ehkä henkilöstökuluissa, mutta haasteena olisi motivoida kääntäjä pitkäaikaiseen yhteistyöhön, jos välikätenä on käännös- tai

henkilöstövuokraustoimisto. Sisäisen käännösyksikön edut jäisivät puolitiehen kääntäjien suuren vaihtuvuuden vuoksi.

## 5.8 Lopuksi

Tämä pro gradu -tutkimus lisää teoreettista tietoa kansainvälisen liiketoiminnan tutkimukseen ja kurkottaa soveltavan käännöstieteen tutkimukseen nostamalla esiin käännöstoimeksiantajan näkökulman. Laadullinen tapaustutkimus antoi mahdollisuuden uppoutua syvällisesti yhden yrityksen toimintatapojen tarkasteluun. Haastattelututkimus sopi tarkoitukseen mainiosti, sillä se tarjosi tutkijalle pääsyn sellaiseen tietoon, mihin lomakekysely ei olisi yltänyt. Suurempi haastateltavien määrä ja haastateltavien ammatillisen taustan suurempi hajonta olisi tuonut erilaisia näkökulmia tutkimustuloksiin, sillä haastatteluista välittynyt positiivinen asennoituminen käännöstoimintaa kohtaan saattaa olla ominaista erityisesti YIT:n Venäjän toimialan henkilöstölle, jota moni haastateltavani edusti. Toisaalta juuri haastateltavien kiinnostus käännösasioita kohtaan antoi tutkijalle mahdollisuuden perehtyä aiheeseen kunnolla.

Tutkimus on uniikki, mutta se tarjoaa näkökulmia käännöstoiminnan ja monikielisen yritysviestinnän suunnitteluun kansainvälisessä organisaatiossa yleensä. Hahmottelemani käännösprosessimallit auttavat analysoimaan käännösprosesseja, joiden määrittely taas auttaa käännöstuotannon ongelmien tunnistamisessa. Kokonaisvaltainen laatu keskeisen kääntämisen malli puolestaan kannustaa pohtimaan käännöstekstin laadun ja käännösprosessin sujuvuuden osatekijöitä ja niiden vaikutusta lopputulokseen. Käännösprojektin osapuolet ja prosessien vaiheet voivat vaihdella ja muuttujia on muitakin kuin malleissa esittelemäni. Käännöstoiminnan suunnittelu osana kielistrategista ajattelua kaipaa kuitenkin teoreettisia lähtökohtia ja ehdottamani prosessikuvaukset voivat esimerkinomaisesti auttaa yksityiskohtaisen käännöstoimintasuunnittelun alkuun yritysmaailmassa. Kenties ne tarjoavat ainesta vankempien teorioiden kehittämiseen.

Lämmin kiitos kaikille, joita sain YIT:ssä ja käännöstoimistossa haastatella tätä tutkimusta varten. Arvostan kovasti antamaanne aikaa kiireen keskellä.

Erityiskiitokset Virpi Outilalle ja ohjaajalleni Rebecca Piekkarille, joiden ansiosta tämän työn tekeminen mahdollistui.

## 6. LIITTEET

### Haastattelukysymykset kääntäjälle

#### Kääntäjän/tulkin työnkuva YIT:ssä

- Kerro työstäsi. Mitä teet?
- Kuinka pitkä urasi on ollut YIT:llä?
- Millä YIT:n toimialalla työskentelet: YIT-konserni, Asuminen Suomi ja CEE, Asuminen Venäjä vai Toimitilat ja infra?

#### Kääntäminen YIT:ssä

- Mikä on yrityksen yhteinen tai virallinen (työ)kieli?
- YIT toimii nettisivujen mukaan ainakin näissä maissa: Suomi, Viro, Latvia, Liettua, Tšekki, Slovakia, Puola, Venäjä. Mille kielille / Mistä kielistä käännetään?
- Mitä käännetään tai käännetetään? (Esim. projektidokumentaatio, lakiosaston materiaali, esitteet, nettisivut, lehdistötiedotteet, pörssitiedotteet, (osa)vuosikatsaukset, tilinpäätöstiedotteet, markkinointimateriaali, esitysmateriaali, asuntomyynti-ilmoitukset, alihankkijaviestintä...)
- Onko YIT:ssä käännösyksikkö?
- Miten käännöstoiminta on organisoitu? Koordinoiko joku käännöstoimintaa vai käännettävätkö esim. projektivastuulliset oman projektinsa materiaalit?
- Ketkä kääntävät yrityksessä? (Muutkin kuin ammattimaiset kääntäjät)
- Löytyykö riittävästi suomen kieltä taitavia kääntäjiä vai käännetetäänkö tekstejä välikielen (englanti, venäjä) kautta?
- Onko kääntämiseen tai käännettämiseen kirjallisia ohjeita?
- Onko YIT:llä kirjoitettua kielistrategiaa?
- Käytetäänkö termipankkeja tai sanastoja? Kuka ylläpitää niitä? Ovatko ne kaikkien työntekijöiden käytettävissä?
- Mitä käännöstyökaluja (CAT) YIT:llä on käytössä? (Trados, SDLX, Déjà Vu, Wordfast, Logoport)
- Tehdäänkö konekäännöksiä? Jos, tehdään, mitä käännetetään?

### Tulkkaustarpeet

- Millaisissa tilanteissa tarvitaan tulkkausta? (Viranomaiskäytännöt, koulutus, osto- ja myyntitoiminta, markkinointi?)
- Kuka/ketkä tulkkaavat?

### Alihankkijat / käännöstoimistot käännöspalvelujen tuottajina

- Onko YIT:llä ohjeita käännösten tilaamiseen?
- Onko vakiintuneita palveluntuottajia (kääntäjät, käännöstoimistot)?
- Millä perusteella palveluntuottajat valitaan?

### Budjetointi

- Onko YIT:llä määritetty erillistä käännösbudjettia vai menevätkö kääntämisestä syntyneet kulut yksittäisten projektien tiliin?
- Onko ohjeita, paljonko käännökset saavat maksaa?
- Onko prioriteettina yleensä hinta, nopeus vai laatu?

### Haasteet

- Mitkä ovat tavallisimmat ongelmat käännösten tekemisessä tai hankinnassa?
- Ammattitaitoisten kääntäjien saatavuus, aikarajoitteet, hinta, luottamuksellisuuskysymykset?

### Laadunvalvonta

- Tarkistaako joku käännetyt tekstit käännöksistä ennen niiden julkaisua tai käyttöä? (Esim. tytäryhtiöt CEE-maissa?)

### Yhtiön sisäinen viestintä

- YIT konsernilla on viitisenkymmentä tytäryritystä (47 vuonna 2015). Millä kielillä toimitaan yhtiön sisäisessä viestinnässä?
- Miten sisäisen viestinnän käännöstoiminta on järjestetty?
- Onko sisäisessä viestinnässä haasteita sinun näkökulmastasi?

## Haastattelukysymykset käännöstoimiston projektipäällikölle

Kertoisitko työstäsi?

- Oletko vastuussa tietyistä asiakkaista?
- Millainen on tyypillinen työpäiväsi?

YIT:n käännöstoimeksiannot

- Käännösprosessi siitä hetkestä, kun asiakas tilaa työn
- Huolehditko YIT:n kaikkien käännösten teettämisestä?
- Miten saat toimeksiannot?
- Sähköposti, puhelin, portaali?
- Käytetäänkö portaalia?
- Miksi ei käytetä?
- ”Osaavatko” toimeksiantajat tilata käännökset?
- Onko tekemiseen yleensä riittävästi aikaa?
- Saatteko oheismateriaalia tai vastaako asiakas kääntäjän kysymyksiin?
- Saatteko ennakkoilmoituksia isoista käännösprojekteista?
- Saatteko tekstit helposti käsiteltävissä tiedostomuodoissa?
- Onko lähtötekstien oikeakielisyydessä ongelmia?
- Miten olette kouluttaneet asiakasta?
- Onko kirjallisia ohjeita?
- Mitä toivoisit jatkosta, toivotko joitain muutoksia nykykäytäntöön?
- Käännökset
- Mitä käännätetään?
- Onko konsernilla lehtiä?
- Mille kielille ja mistä kielistä käännätte?
- Onko vakikäntäjiä YIT:n töihin?
- Teettekö paljon oikolukutoita? Millä kielillä?
- Löytyykö kielipareille riittävästi kääntäjiä?

Käännösmuistit

- Mitä ohjelmistoa käytätte?
- Teettekö yhteistyötä YIT:n käännösyksikön kanssa?

- Sopiiko YIT:n käännösmuistitiedostot yhteen teidän käännöstyökalunne kanssa?
- Kuka huoltaa ja ylläpitää?
- Onko käännöstyökaluista hyötyä YIT:n teettämissä käännöksissä?

#### Terminologia

- Onko YIT:llä termipankkia?
- Teettekö termityötä yhdessä YIT:n kanssa? Jos kyllä, niin kenen kanssa?
- Jaatteko termitietueita YIT:n kanssa?
- YIT:n ja käännöstoimiston termipankin yhteensopivuus?

#### Muut työt

- Teettekö tiedostomuunnokset käännöstyökaluja varten?
- Taitatteko esitteitä?
- Onko jotain töitä, mitä ei ole mainittu?

## Contrast, Big Q and Little Q

<b>Topic</b>	<b>Content of little Q</b>	<b>Content of big Q</b>
Products	Manufactured goods	All products, goods, and services, whether for sale or not
Processes	Processes directly related to manufacture of goods	All process manufacturing support; business, etc.
Industries	Manufacturing	All industries, manufacturing, service, government, etc., whether for profit or not
Quality is viewed as:	A technological problem	A business problem
Customer	Clients who buy the products	All who are affected, external and internal
How to think about quality	Based on culture of functional departments	Based on the universal trilogy
Quality goals are included:	Among factory goals	In company business plan
Cost of poor quality	Costs associated with deficient manufactured goods	All costs that would disappear if everything were perfect
Evaluation of quality is based mainly on:	Conformance to factory specifications, procedures, standards	Responsiveness to customer needs
Improvement is directed at:	Departmental performance	Company performance
Training in managing for quality is:	Concentrated in the quality department	Companywide
Coordination is by:	The quality manager	A quality council of upper managers

Source: Planning for Quality, 2nd ed. (1990). Juran Institute, Inc., Wilton, CT, pp. 1–12 in (Juran, 1999)



## 7. LÄHDELUETTELO

Abdallah, K. (2012). *Translators in Production Networks. Reflections on Agency, Quality and Ethics*. Dissertations on Education, Humanities, and Theology, University of Eastern Finland.

Aittila, E. (2017). *IFRS-tilinpäätösraportoinnin erot Suomen ja Venäjän välillä, pro gradu -tutkimus*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Alastalo, M. & Åkerman, M. (2010). Asiantuntijahaastattelun analyysi: Faktujen jäljillä. Teoksessa Ruusuvuori, J., Nikander, Pirjo & Hyvärinen, M. (Toim.), *Haastattelun analyysi* (ss. 372 - 392). Tampere: Vastapaino.

Anteby, M. (2013). Relaxing the Taboo on Telling Our Own Stories: Upholding Professional Distance and Personal Involvement. *Organization Science* (4), 1277–1290.  
Antonini, R., Cirillo, L., Rossato, L. & Torresi, I. (Toim.) (2017). *Non-professional Interpreting and Translation - State on the art and future of an emerging field of research*. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

Asare, E. (2011). An Ethnographic Study of the Use of Translation Tools in a Translation Agency: Implications for Translation Tool Design. OhioLINK Electronic Theses and Dissertations Center, Kent State University.  
[https://etd.ohiolink.edu/etd.send\\_file?accession=kent1310587792&disposition=inline:](https://etd.ohiolink.edu/etd.send_file?accession=kent1310587792&disposition=inline)

Beninato, R. (2006). A Review of the Global Translation Marketplace. Haettu 15.3.2018 osoitteesta  
[https://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwiE4PCJhOnZAhWkIpoKHVxHDoIQFggmMAA&url=https%3A%2F%2Fatec.org.uk%2Fconference%2Fimages%2FPast\\_conferences%2FrenatoBeninato2006.ppt&usg=AOvVaw06mz7wFek9KqKD2F\\_07sdE](https://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwiE4PCJhOnZAhWkIpoKHVxHDoIQFggmMAA&url=https%3A%2F%2Fatec.org.uk%2Fconference%2Fimages%2FPast_conferences%2FrenatoBeninato2006.ppt&usg=AOvVaw06mz7wFek9KqKD2F_07sdE)

Blenkinsopp, J., & Pajouh, M. S. (2010). Lost in translation? Culture, language and the role of the translator in international business. *Critical Perspectives on International Business* 6(1), 38-52.

Brannen, M.Y. & Mughan, T. (2014). The multifaceted role of language in international business: Unpacking the forms, functions and features of a critical challenge to MNC theory and performance. *Journal of International Business Studies* (45), 495-507.

Brannen, Mary Y. & Mughan, Terry (2017). Introduction. Teoksessa Brannen, M.Y. & Mughan, T., *Language in International Business, Developing Field* (ss. 1-19). Switzerland: Palgrave Macmillan, Springer International Publishing AG.

Chidlow, A., Plakoyiannaki, E. & Welch, C. (2014). Translation in cross-language international business research: Beyond equivalence. *Journal of International Business Studies*, 45(5), 562-582.

Ciuk, S. & James, P. (2014). Interlingual translation and transfer of value infused practices: an in-depth qualitative exploration. *Management learning*, 46(5), 565-581.

Dubois, A. & Gadde, L-E (2014). "Systematic combining" - A decade later. *Journal of Business Research* 67, 1277-1284.

Dubois, A. & Gadde, L-E. (2002). Systematic Combining - An abductive approach to case research. *Journal of Business Research*, 55(7), 553-560.

Dunne, K.J. & Dunne, E.S. (2011). *Translation and Localization Project Management: The art of the possible*. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

Eriksson, P. & Kovalainen, A. (2008). *Qualitative Methods in Business Research*. SAGE Publications Ltd.

Euroopan komission käännöstoimen pääosasto (2017), Translating Europe: #Laatu 2017-seminaari, *Translating Europe Workshops*, (Euroopan komission käännöstoimen pääosasto, Suomen käännöstoimistojen liitto SKTOL, Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto SKTL, Käännösalan asiantuntijat KAJ ja Monikielisen viestinnän ja sisällönhallinnan yhdistys Kites ry). Helsinki: [https://www.youtube.com/watch?v=O1AYnjTe\\_Sw](https://www.youtube.com/watch?v=O1AYnjTe_Sw) ; <https://www.youtube.com/watch?v=DJjgrAehcRQ>.

European Commission (2007). *Multilingualism boosts European competitiveness* (Lehdistötiedote). Haettu 25.9.2017 osoitteesta [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-07-230\\_en.htm?locale=fr](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-07-230_en.htm?locale=fr)

Evans, J. R. (2002). *The Management and Control of Quality* (5. painos). Cincinnati, (OH): South-Western - Thomson Learning.

Finto (2017). KIE-maat. JUHO - Julkishallinnon ontologia. *Suomalainen sanasto- ja ontologiapalvelu*. Haettu 8.4.2017 osoitteesta <https://finto.fi/juho/en/page/p6518>

Gambier, Y. & van Doorslaer (2009). How about meta?: An introduction. Teoksessa Gambier, Y. & van Doorslaer, L., *The Metalanguage of Translation* (ss. 1-8). Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

Ghauri, P. & Grønhaug, K. (2010). *Research Methods in Business Studies* (4. painos). Harlow: Pearson Education Ltd / Financial Times Prentice Hall.

Giammaresi, S. (2011). Strategic views on localization project management. The importance of global product management and portfolio management. Teoksessa Dunne, K.J. & Dunne, E.S. (Toim.), *Translation and Localization Project Management* (ss. 17-49). Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

Gouadec, D. (2007). *Translation as a profession*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.

Halme, H. (2007). Kääntäminen ja tulkkaus yhteiskunnassa. *Opetushallituksen verkkoviestintä, edu.fi*. Haettu 24.2.2017 osoitteesta

[http://www.edu.fi/perusopetus/aidinkieli/agricola/opetusmateriaalia\\_kaantamisesta/kaantaminen\\_ja\\_tulkkaus\\_yhteiskunnassa](http://www.edu.fi/perusopetus/aidinkieli/agricola/opetusmateriaalia_kaantamisesta/kaantaminen_ja_tulkkaus_yhteiskunnassa)

Holden, N. & Michailova, S. (2014). A more expansive perspective on translation in IB research: Insights from the Russian Handbook of Knowledge Management. *Journal of International Business Studies*, 45(7), 906-918.

Humphreys, T. & Salmi, L. (2012). *Kääntämisen nykyiset ja tulevat haasteet*. Haettu 27.9.2017 osoitteesta [https://www.utu.fi/fi/yksikot/hum/yksikot/ranska/opiskelu/opiskelijaksi/Documents/Humphreys\\_Salmi2012.pdf](https://www.utu.fi/fi/yksikot/hum/yksikot/ranska/opiskelu/opiskelijaksi/Documents/Humphreys_Salmi2012.pdf)

Häikiö, L. & Niemenmaa V. (2007). Valinnan paikat. Teoksessa Laine, M., Bamberg, J. & Jokinen P. (Toim.), *Tapaustutkimuksen taito* (ss. 41-56). Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Janssens, M. L. (2004). Developing language strategies for international companies: The contribution of translation studies. *Journal of World Business* 39(4), 414-430.

Johansson, M. (2010). Higgsin bosonia etsimässä. Teoksessa Johansson, M., Nuolijärvi, P. & Pyykkö, R. (Toim.), *Kieli työssä - Asiantuntijatyön kielelliset käytännöt* (ss. 108-137). Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 1311, Tiede.

Johansson, M., Nuolijärvi, P. & Pyykkö, R. (Toim.) (2010). *Kieli työssä. Asiantuntijatyön kielelliset käytännöt*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 1311, Tiede.

Juran, J. M. (1999). How to think about quality. Teoksessa *Juran's Quality Handbook* (ss. 2.1–2.18). McGraw-Hill, 5. painos.

Juran, J. M. (1999). *Juran's Quality Handbook*. McGraw-Hill, 5. painos.

Juti, R. (2013). *Tiedon filosofia antiikista nykyaikaan*. Gaudeamus Helsinki University Press.

Jyväskylän yliopisto, Soveltavan kielentutkimuksen keskus (2007). *Kansallinen kielitaitovaranto, Monikielisuuden ja laajan kielitaitovarannon turvaaminen*. Haettu 27.9.2017 osoitteesta <https://www.jyu.fi/hytk/fi/laitokset/solki/tutkimus/projektit/kielo/kielitaitovaranto>

Kalliokoski, J. (2009). Tutkimuskohteena monikielisyys ja kielten kohtaaminen. Teoksessa Kalliokoski, J., Kotilainen, L. & Pahta, P. (Toim.), *Kielet kohtaavat* (ss. 9-22). Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy / Suomalaisen kirjallisuuden seura.

Kauppalehti. (2017). YIT Rakennus Oy. *Yrityshaku*. Haettu 8.4.2017 osoitteesta <http://www.kauppalehti.fi/yritykset/yritys/yit+rakennus+oy/15655835>

- k-international/ Krouleg, Alison. (2016). *The Language Blog: Is Google Translate Really As Good As a Human Now?* Haettu 26.9.2017 osoitteesta [http://www.k-international.com/blog/google\\_as\\_good\\_as\\_humans/](http://www.k-international.com/blog/google_as_good_as_humans/)
- Kelly, N. (2015). Why translation management is broken, and how to fix it. *MultiLingual* April/May 2015. Haettu 25.9.2017 osoitteesta <file:///C:/Users/35840/Downloads/20150405-37.pdf>
- Koponen, M. (2016). Machine Translation Post-editing and Effort, Academic dissertation Helsinki: University of Helsinki. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/160256/machinet.pdf?sequence=1>
- Kotimaisten kielten tutkimuskeskus (KOTUS), (2014). *Suomen kielen lautakunnan kannanotto* 13.12.2004. Haettu 28. 2 2018 osoitteesta [https://www.kotus.fi/ohjeet/suomen\\_kielen\\_lautakunnan\\_suosituksia/kannanotot/suomen\\_kielen\\_asema\\_tieteen\\_kielena](https://www.kotus.fi/ohjeet/suomen_kielen_lautakunnan_suosituksia/kannanotot/suomen_kielen_asema_tieteen_kielena)
- Kumpulainen, M. (2015). Kääntäjä – viestinnän asiantuntija. Teoksessa Aaltonen, S., Siponkoski, N. & Abdallah, K. (Toim.), *Käännetyt maailmat. Johdatus käännösviestintään* (ss. 23-39). Helsinki: Gaudeamus Helsinki University.
- Kuorikoski, J. &. (2006). Kausaliteetti ja kriittinen realismi. *Sosiologia*, 43(1), 1-13.
- Käännösalan asiantuntijat KAJ ry. (2017). *Neuroverkot valjastetaan kääntäjän apujuhdaksi*. Haettu 26.9.2017 osoitteesta [http://www.kaj.fi/kajawa-lehti/kielen\\_paalla/neuroverkot\\_valjastetaan\\_kaantajan\\_apujuhdaksi.2997.news](http://www.kaj.fi/kajawa-lehti/kielen_paalla/neuroverkot_valjastetaan_kaantajan_apujuhdaksi.2997.news)
- Laine, M. B. (2007). Tapaustutkimuksen käytäntö ja teoria. Teoksessa Laine, M., Bamberg, J. & Jokinen P. (Toim.), *Tapaustutkimuksen taito* (ss. 9 - 38). Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Latomaa, S. (2015). Äidinkieli – kääntäjän tärkein kieli. Teoksessa Aaltonen, S., Siponkoski, N. & Abdallah, K. (Toim.), *Käännetyt maailmat. Johdatus käännösviestintään* (ss. 40-57). Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Latvala, J., Peltonen, E. & Saresma, T. (2004). Tutkijat kertovat, konventiot murtuvat? Teoksessa Latvala, J., Peltonen, E. & Saresma, T. (Toim.), *Tutkija kertojana - Tunteet, tutkimusprosessi ja kirjoittaminen* (ss. 17-55). Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Lavoie, J. (2003). Faut-il être juriste ou traducteur pour traduire le droit? *Méta* (483), ss. 393-401.
- Leino, H. (2007). Yleinen ongelma, yksi tapaus. Teoksessa Laine, M., Bamberg, J. & Jokinen P. (Toim.), *Tapaustutkimuksen taito* (ss. 214-227). Helsinki: Gaudeamus University Press.
- Lemminkäinen Oyj. (2017). *Vuosikertomus 2017*. Haettu osoitteesta <https://www.yitgroup.com/siteassets/investors/lemminkainen/lemminkainen-vuosikertomus-2017.pdf>

Lervik, J. E. (2011). The single MNC as a research site. Piekkari, R. & Welch, C. (Toim.), *Rethinking the Case Study in International Business and Management Research* (ss. 229-250). Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing Ltd.

Lillrank, P. (2015). Small and big quality in health care. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 28 (4), 356-366.

Logeman, M. &. (2015). Localize or local lies? The power of language and translation in the multinational corporation. *Critical perspectives on international business* (11), 30-53.

Morais, R. (2011). Critical case studies in international business research. Teoksessa Piekkari, R. & Welch, C. (Toim.), *Rethinking the Case Study in International Business and Management Research* (ss. 63-106). Cheltenham: Edward Elgar Publishing.

Munday, J. (2016). *Introducing translation studies*, (4. painos). London & New York: Routledge.

Määttänen, P. (1999). *Filosofia - Johdatus peruskysymyksiin*. Jyväskylä: Gaudeamus, Gummerus Kirjapaino Oy.

Neeley, T. & Kaplan R. S. (2014). What's your language strategy? *Harvard Business Review* (September 2014), 70-76.

Nida, E. A. (1991). Theories of Translation. *TTR: traduction, terminologie, rédaction, (Languages and Cultures in Translation Theories)*, Vol. 4 (1), ss. 19-32.

Paloposki, O. (2015). Kääntämisen historia ja sen tutkimus. Saduista sarjakuviin, hartauskirjoista kirjavalioihin. (ss. 293-308). Teoksessa Aaltonen, S., Siponkoski, N. & Abdallah, K. (Toim.), *Käännetyt maailmat. Johdatus käänösviestintään*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University.

Patentti- ja Rekisterihallitus ja Verohallinto (2017). YIT Rakennus Oy. *Yritys- ja yhteystietojärjestelmä*. Haettu 8.4.2017 osoitteesta <https://tietopalvelu.ytj.fi/yritystiedot.aspx?yavain=1342344&tarkiste=E0CB2CBC1373C79B6E4DACF3BC660530B8D45D12>

Peltola, T. (2007). Empirian ja teorian vuoropuhelu. Teoksessa Laine, M., Bamberg, J. & Jokinen P. (Toim.), *Tapaustutkimuksen taito* (ss. 111-129). Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Peuhkuri, T. (2007). Teoria ja yleistämisen kriteerit. Teoksessa Laine, M., Bamberg, J. & Jokinen P. (Toim.), *Tapaustutkimuksen taito* (ss. 130-148). Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Piekkari, R, Welch, D. E. ja Welch, L.S. (2014). *Language in International Business. The Multilingual Reality of Global Business Expansion*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.

Piekkari, R. & Welch, C. (2011a). Pluralism in international business and international management research: making the case. Teoksessa Piekkari, R. & Welch, C. (Toim.),

*Rethinking the Case Study in International Business and Management Research* (ss. 3-23). Cheltenham: Edward Elgar Publishing Ltd.

Piekkari, R. & Welch, C. (2011b). The view from the editorial office: an interview with Pervez Ghauri. Teoksessa Piekkari, R. & Welch, C. (Toim.), *Rethinking the Case Study in International Business and Management Research* (ss. 55-59). Cheltenham: Edward Elgar Publishing Ltd.

Tietze, S. & Piekkari, R. (2014). The gift of tongues: Translation work in multilingual organizations. *Academy of Management, Annual Meeting Proceedings*, October 2014.

Piekkari, R. & Westney, E. (2016). *Expatriates as translators in Japanese transplants: the complexities of a "common" corporate language*. Paris: 10th GEM&L international conference on Management Language "Crossing language boundaries in organizations", ESCP-Europe, Paris 16-18 March 2016.

Piekkari, R., Welch, D. E., Welch, L. S., Peltonen, J., Vesa, T. (2013). Translation behaviour: An exploratory study within a service multinational. *International Business Review*, 22(5), 771-783.

Piekkari, R., Welch, D. E. & Welch, L. S. (2014). *Language in International Business - The Multilingual Reality of Global Business Expansion*. Cheltenham / Northampton, MA: Edward Elgar.

Pyykkö, R. (2010). Näkymätön kieli tulevaisuuden työssä. Teoksessa Johansson, M., Nuolijärvi, P. & Pyykkö, R. (Toim.), *Kieli työssä - Asiantuntijan kielelliset käytännöt* (ss. 26-45). Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.

Rubin, H. J. & Rubin, I. S. (2005). *Qualitative interviewing - The art of hearing data* (toinen painos). Thousand Oaks, CA: Sage Publications Ltd.

Ruusuvuori, J. (2010). Litteroijan muistilista. Teoksessa N. & Ruusuvuori (Toim.), *Haastattelun analyysi* (ss. 424-431). Tampere: Vastapaino.

Saksa, S. (2004). *Baabelin perilliset. Kääntäjien ja kääntämisen historiaa*. Jyväskylä: Atena Kustannus Oy.

Salmi, L. (2015). Käännösteknologiasta ja sen käytöstä. Teoksessa Aaltonen, S., Siponkoski, N. & Abdallah, K. (Toim.), *Käännetyt maailmat. Johdatus käännösviestintään* (ss. 99-109).. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University.

Salmi, L. ja Vihonen, I. (2007). Arjen käännöstekstien jäljillä. Käännökset ympärillämme - hankkeen jatkoa. *MikaEL – Kääntämisen ja tulkkauksen symposiumin verkkojulkaisu*.

Haettu 26.4.2017 osoitteesta <https://www.sktl.fi/@Bin/41152/vihonen+salmi>

Schroeder, N., Aggarwal, R., & Gibson, C. (1991). Financial reporting by Japanese firms on the NYSE: An analysis of linguistic content. *Management International Review* 31(3), 233-251.

- Suomalaisen kirjallisuuden seura, SKS (1996). *Nykysuomen sanakirja, osa III, L–N* (4. painos). Juva: WSOY.
- Suomalaisen kirjallisuuden seura, SKS (1996). *Nykysuomen sanakirja, osa IV, O–R*, (4. painos). Juva: WSOY.
- Silverman, D. (2014). *Interpreting Qualitative Data* (5. painos). London: Sage Publications Ltd.
- Siponkoski, N. (2015). Tutkijan urapolulla ja sen risteyksissä. Teoksessa Aaltonen, S., Siponkoski, N. ja Abdallah, K. (Toim.), *Käännetyt maailmat. Johdatus käännösviestintään* (ss. 309–326). Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Slator (2017). Neural Machine Translation Research Accelerates Dramatically. *Language industry intelligence / Eden Estopace*. Haettu 26.9.2017 osoitteesta <https://slator.com/academia/neural-machine-translation-research-accelerates-dramatically/>
- Suojanen, T., Koskinen, K. & Tuominen, T. (2012). *Käyttäjäkeskeinen kääntäminen*. Tampere: Tampere Studies in Language, Translation and Literature, Series B1.
- Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto, SKTL (2017). Haettu 19.4.2017 osoitteesta <https://www.sktl.fi/>
- Suomen Standardoimisliitto ry (SFS) (2016). *Mitä laatu on?* Haettu 12.4.2018, osoitteesta [https://www.sfs.fi/ajankohtaista/uutiskirjeet/uutiskirjeet\\_2016/mita\\_laatu\\_on\\_artikkeli](https://www.sfs.fi/ajankohtaista/uutiskirjeet/uutiskirjeet_2016/mita_laatu_on_artikkeli)
- Tieteen kansallinen termipankki (2017). *Tieteen termipankki: tieteenfilosofia*. Haettu 21.11.2017 osoitteesta <http://www.tieteentermipankki.fi/wiki/Filosofia:tieteenfilosofia>
- The Directorate General for Education and Culture of the European Commission (2007). *Effects on the European Economy of Shortages of Foreign Language Skills in Enterprise*, (Press release). Haettu 25.9.2017 osoitteesta [http://europa.eu/rapid/press-release\\_MEMO-07-79\\_en.htm?locale=fr](http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-07-79_en.htm?locale=fr)
- The Economist / Johnson. (2017). *Why translators have the blues - A profession under pressure*. The Economist (May 27th, s.71), <https://www.economist.com/news/books-and-arts/21722609-profession-under-pressure-why-translators-have-blues>
- Toury, G. (1995). *Descriptive Translation Studies – And Beyond* (2. painos). Toury, G. (Toim.) Amsterdam and Philadelphia: John Benjamins.
- Transfluent (2017). *Huijarit vaanivat verkossa – myös kielenkääntäjinä*. Haettu 9.6.2017 osoitteesta <https://www.transfluent.com/fi/2017/09/huijarit-vaanivat-verkossa-myos-kielenkaantajina/>
- Tuomi, J. & Sarajarvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi, uudistettu painos*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuominen, T., Suojanen, T. & Koskinen K. (2015). Kääntämisen ja käytettävyyden kohtaamisia. Käyttäjakeskeisyys kääntäjän työkaluna. Teoksessa Aaltonen, S., Siponkoski, N. ja Abdallah, K., *Käännetyt maailmat, johdatus käännösviestintään* (ss. 234-251).

Um, J-H., Shin, S.-H., Choi, S.-P., Lee, S. & Jung, H. (2013). Integration System for Linguistic Software and Data Set: uLAMP (Unified Linguistic Asset Management Platform). Teoksessa Yoshida, T., Kou, G., Skowron, A., Cao, J., Hacid, H. & Zhong, N. (Toim.), *Active Media Technology, 9th International Conference, AMT 2013, Maebashi, Japan, October 29-31, 2013, Proceedings* (ss. 296-300). Springer International Publishing Switzerland.

Vaara, E., Tienari, J., Piekkari, R. & Säntti, R. (2010). Kieli ja valta fuusioituvassa monikansallisessa yrityksessä. Teoksessa Johansson, M., Nuolijärvi, P. & Pyykkö, R. (Toim.), *Kieli työssä - Asiantuntijatyön kielelliset käytännöt* (ss. 86-104). Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.

van Doorslaer, L. (2009). Risking conceptual maps: Mapping as a key words-related tool underlying the online Translation Studies Bibliography. Teoksessa Gambier, Y. & van Doorslaer, L., *The Metalanguage of translation Vol. 20.*, (ss. 27-43). Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.

Wainikainen, J. (2017). *Suomalaisten kansainvälinen kielellinen pääoma. Kuka puhuu ja kuinka montaa kieltä? Pro gradu -tutkielma*. Tampere: Tampereen yliopisto.

Von Essen, P., Juustistenaho, K., Kallio, K., Kinnunen, T., Laakso-Tammisto, L., Lahti, M., Viita, M., Vainionperä, K., Vuorinen, L., Mäntynen, A. (2017). Käännösprosessin vaiheet. *Kääntäjämestarin käsikirja*. Haettu 7.12.2017 osoitteesta <http://www.kaantajamestarinkirja.fi/>

YIT (2017). *Tietoa YIT:stä*. Haettu 8.4.2017 osoitteesta <https://www.yitgroup.com/fi/tietoa-yitsta>

Yle uutiset (2017). *Suosittu käännössivusto julkistaa käyttäjien yksityisiä tekstejä ja yritysten sisäisiä sähköposteja – myös suomalaisyritysten tekstejä nähtävissä* (5.9.2017). Haettu 6.9.2017 osoitteesta <https://yle.fi/uutiset/3-9815572>

Yle Uutiset (2018). *Suomi on myös tieteen kieli – Haluammeko, että suomen kieli kutistuu arkielämän kieleksi, jolla ei voida keskustella tieteen sisällöistä?* Haettu 14. 3 2018 osoitteesta <https://yle.fi/uutiset/3-10103637>

Ylinen, A.-M. (2010). *A comparative study of language strategies in international organizations*. Helsinki: Markkinoinnin ja johtamisen laitos, Aalto-yliopiston kauppakorkeakoulu.

Patentti- ja rekisterihallitus (2017). YIT Rakennus Oy. *Yritys- ja yhteystietojärjestelmä*, Haettu 8.4.2017 osoitteesta <https://tietopalvelu.yti.fi/yritystiedot.aspx?yavain=1342344&tarkiste=E0CB2CBC1373C79B6E4DACF3BC660530B8D45D12>



Zalan, T. & Lewis, G. (2004). Writing about Methods in Qualitative Research: Towards a More Transparent Approach. Teoksessa Marschan-Piekkari, R. & Welch, C. (Toim.), *Handbook of Qualitative Research Methods for International Business* (ss. 507-528). Cheltenham, UK: Edward Elgar.