

Laadun hallinta hajautetussa käännösprosessissa

Anja Lintukorpi
Tampereen yliopisto
Kieli- ja käännöstieteiden laitos
Käännöstiede (englanti)
Pro gradu –tutkielma
Tammikuu 2008

Tampereen yliopisto
Käännöstiede (englanti)
Kieli- ja käännöstieteiden laitos

LINTUKORPI, ANJA: Laadun hallinta hajautetussa käännösprosessissa
Pro gradu –tutkielma, 66 sivua + englanninkielinen lyhennelmä 5 sivua.
Tammikuu 2008

Tässä tutkielmassa tarkastellaan hajautetun käännösprosessin laadun hallintaa luomalla laaja teoreettinen katsaus laatu-, normi- ja virhe-käsitteisiin sekä laadun hallintaan ja arviointiin. Katsauksen pohjalta hahmotellaan, mistä osa-alueista laatu koostuu, millaisia työkaluja laadun hallinnassa voi käyttää ja mitä osa-aluetta kullakin työkalulla voi ohjata.

Tutkielmassa tarkastellaan laatua kielellisestä laadusta ja palvelun laadusta koostuvana kokonaisuutena. Laatu nähdään ennen kaikkea asiakkaan toiveiden täyttämisenä ja siten suhteellisena ja neuvoteltavana. Yhteistyön, viestinnän ja neuvottelun merkityksen todetaan korostuvan asiakkaan odotusten selvittämisen ja priorisointien tekemisen kannalta.

Tutkielmassa pohditaan myös normin ja virheen käsitteitä. Normien yhteydessä kiinnitetään huomiota muun muassa siihen, millaisia normeja hajautetussa käännösprosessissa on, normien sitovuuteen ja asiakkaan asemaan normiauktoriteettina. Virheiden, virhetyyppien, virheiden vakavuusasteiden ja laadun arviointikriteereiden tarkan ja selkeän määrittämisen todetaan olevan keskeistä, jotta kääntäjät tietävät, mitä heiltä odotetaan, ja jotta arvioinneista tulee mahdollisimman objektiivisia, läpinäkyviä ja johdonmukaisia, vaikka tarkistajia olisikin useita.

Hajautetun käännösprosessin laadun hallinta määritetään vaiheittaiseksi, jatkuvaksi prosessiksi, joka koostuu ennakoivasta, projektinaikaisesta ja projektinjälkeisestä laadun hallinnasta. Erityisen tärkeää on laadun ennakoiva hallinta, jotta lisätyö voidaan välttää reagoimalla ongelmiin mahdollisimman aikaisin.

Laatu jaetaan tutkielmassa kahteentoista osa-alueeseen: kielellisen laadun osa-alueet ovat terminologia, tyyli, semantiikka, kielioppi, maakohtaiset seikat ja muotoilu ja palvelun laadun osa-alueet ovat aikataulujen ja toimitusaikojen sekä muiden ohjeiden noudattaminen, luottamuksellisuus ja luotettavuus, viestintä, joustavuus, resurssit ja prosessin hallinta. Laadun hallinnan työkalut jaetaan viiteen kategoriaan: 1) kirjalliset ja tekniset työkalut, 2) prosessia koordinoivat vastuuhenkilöt, 3) laadun arviointi, numeerinen mittaus ja asteikkojärjestelmät, 4) palaute sekä 5) palkkiot ja sanktiot.

Lopuksi esitetään laadun osa-alueet ja laadun hallinnan työkalut yhdistettynä taulukkoon, jonka avulla voi haarukoida sitä, millaisia työkaluja laadun hallinnassa voi käyttää ja millä työkaluilla kuhunkin osa-alueeseen voi vaikuttaa. Hajautetun käännösprosessin haasteita ovat yhden, lopullisen tarkistuksen ja yhtenäistämisen tekevän henkilön puute, asioiden selvittäminen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, tiedon jakaminen, avoimen viestintäilmapiirin luominen ja yhtenäisyyden varmistaminen. Tästä seuraa, että hajautetussa käännösprosessin erityisen tärkeiksi nousevat ennakoivan laadun hallinnan työkalut ja koko käännöstiimin yhteinen viestintäareena.

Avainsanat: kääntäminen, hajautettu käännösprosessi, hajautus, laatu, laadun hallinta, laadun arviointi, virhetyypit

1 Johdanto	1
2 Laatu-käsite	7
2.1 Laatu on asiakkaan toiveiden täyttämistä	7
2.2 Laatua ei voi mitata – vai voiko sittenkin?	9
2.3 Laatua on kielellisen laadun lisäksi palvelun laatu	9
2.4 Laadun suhteellisuus ja neuvoteltavuus	10
2.5 Minimax-strategia	13
3 Normi ja virhe	15
3.1 Normi	15
3.2 Virhe ja poikkeama	21
3.3 Virheiden tyypit ja vakavuus	23
4 Laadun hallintaprosessin vaiheittaisuus	28
5 Laadun arviointi ja laadun arviointikriteerit	33
6 Laadun osa-alueet	42
6.1 Kielellisen laadun osa-alueet	42
6.2 Palvelun laadun osa-alueet	45
6.3 Yhteenveto	46
7 Laadun hallinnan työkalut ja niiden hyödyntäminen	48
7.1 Kirjalliset ja tekniset työkalut	48
7.2 Palaute	49
7.3 Koordinoivat vastuuhenkilöt	50
7.4 Laadun arviointi, numeerinen mittaus ja asteikkojärjestelmät	51
7.5 Palkkiot ja sanktiot	54
7.6 Laadun hallinnan työkalujen hyödyntäminen	55
8 Lopuksi	59
Lähteet	63

English Summary

Taulukot

Taulukko 1. Laadun hallinnan työkalut ja laadun hallinnan vaiheet	56
---	----

1 Johdanto

Käännös- ja lokalisoitintoimialalla yritystoiminta on viime vuosina keskittynyt entistä suurempiin yksiköihin. Esimerkiksi työnantajayritykseni on viimeisien vuosien aikana ollut mukana useissa yritysfuusioissa; viimeisimmässä yrityskaupassa yhdistyi kaksi käännös- ja lokalisoitintialan suurinta yritystä, Bowne Global Solutions ja Lionbridge. Yhtenä taustasyynä tähän on se, että liiketoiminnan yleinen globalisaatio on lisännyt erikielisten käännösten tarvetta: kun erikielisiä kohdemarkkina-alueita on entistä enemmän, myös erikielisiä käännöksiä tarvitaan entistä enemmän. Lisäksi tuotteet ja niiden käännökset on saatava markkinoille yhä nopeammin, jotta kilpailuasemat voidaan säilyttää. Esimerkiksi monet suuret kansainväliset käännös- ja lokalisoitintipalveluja ostavat ohjelmistotalot pyrkivät nykyisin niin sanottuun ”sim-shipiin” eli siihen, että ohjelmistotuote ja sen eri kieliversiot julkaistaan samaan aikaan. Lisäksi eri alojen yritykset keskittyvät nykyään ydintoimintoihinsa, joten yrityksillä ei välttämättä ole omia päätoimisia kääntäjiä tai käännösosastoja. Vehmas-Lehtokin (2002a, 15) toteaa käännösalan kehityksestä, että nykyisin yrityksissä tuntuu olevan aikaisempaa vähemmän päätoimisia kääntäjiä ja palveluita ostetaan käännöstoimistoista.

Tässä tilanteessa tarvitaan käännös- ja lokalisoitintoimittajaa, jolla on kapasiteettia ja resursseja saada suuretkin projektit toimitettua nopeasti. Käytännössähän se, että entistä enemmän materiaalia on saatava käännettyä entistä nopeammin, tarkoittaa sitä, että käännettävä materiaali on jaettava entistä useammille kääntäjille eli käännösprosessi on hajautettava. Niinpä käännöstiimeissä on entistä enemmän henkilöitä, jotka tekevät työtä samanaikaisesti jopa eri puolilla maapalloa. Hajautuksen takia laadun hallinnan merkitys kasvaa, jotta tuotettu laatu pysyisi kelvollisena. Robinson (1997, 18, 20) toteaa, että liikemaailmassa on aina kiireitä eikä tarpeeksi tekijöitä ja jos työ pitää tehdä nopeammin, hinta nousee ja luotettavuus laskee. On kuitenkin melko hedelmätöntä ottaa perusoletukseksi sitä, että kiireissä laatu väistämättä laskee, vaan on rakentavampaa pohtia, miten laatua pystytään näissä kiireissä hallitsemaan. Jatkossa kiireitä tuskin on entistä vähemmän vaan päinvastoin enemmän, joten niiden laadun hallinta on varsin keskeinen tekijä. Teva (2002, 31) kiteyttää alan kehityksen seuraavalla tavalla: ”Alan yritykset ovat globalisoituneet ja asiantuntijat verkostoituneet toimintansa tehostamiseksi ja laadun varmistamiseksi. Kääntäjien ja tulkkien täytyy omaksua uutta tietoa ja uusia taitoja nopeasti ja sopeuttaa työskentelytapansa asiakaskunnan tarpeisiin.”

Tässä tutkielmassani pyrin hahmottamaan, mitä laatu on hajautetussa käännösprosessissa ja millaisia erilaisia käytännön apukeinoja ja työkaluja hajautetun käännösprosessin laadun hallinnassa voisi käyttää (esimerkiksi sanastot, tyyliohjeet, prosessiohjeet, käännösmuistit ja koko käännöstiimin yhteinen viestintäareena). Lisäksi pohdin, mitä laadun osa-aluetta kullakin työkalulla voidaan ohjata ja miten kulloiseenkin tarkoitukseen pystyttäisiin löytämään sopiva työkaluvalikoima. Tarkoitukseni on luoda laaja-alainen teoreettinen katsaus hajautetun käännösprosessin laadun hallinnan elementteihin eli pohtia laatua, normeja, virheitä, laadun hallintaa ja laadun arviointia. Tämän kartoituksen pohjalta tavoitteenani on saada aikaan kuvaus laadun hallinnan ”työkalupakista”, josta voisi olla hyötyä muistilistana hajautetun käännösprosessin laadun hallinnassa.

Hajautetulla käännösprosessilla tarkoitan käännösprosessia, johon osallistuu useita henkilöitä nimenomaan yritysympäristössä. Ryhmä voi olla maantieteellisesti hyvinkin hajallaan ympäri Suomea ja jopa koko maailmaa, eivätkä sen jäsenet välttämättä tapaa toisiaan prosessin aikana lainkaan. Tarve tämänkaltaiseen hajautukseen syntyy lähinnä kahdentyyppisissä projekteissa: projekteissa, joissa käännettävä sanamäärä on suuri ja aikataulu niin tiivis, että työtä tekemään tarvitaan useita henkilöitä, ja projekteissa, jotka kestävät pitkään, vaikka käännettävä sanamäärä ei olisikaan suuri (esimerkiksi ohjelmistojen päivitykset, joita saattaa tulla pieninä palasina jopa vuosien ajan). Useimmiten hajautettu käännösprosessi toteutetaan siten, että asiakas tilaa työn käännöstoimistolta, jossa puolestaan varsinaiseen työhön osallistuu oman henkilöstön lisäksi myös alihankkijoita (yksittäisiä kääntäjiä tai käännöstoimistoja).

Käännöstiimillä tarkoitan kaikkia käännösprosessiin käännöksen tuottavan tahon puolelta osallistuvia henkilöitä: kääntäjiä, tarkistajia, projektipäälliköitä, teknisen tuen henkilöstöä ja niin edelleen. Käännöstiimiin kuuluvat niin käännöstoimiston omat työntekijät kuin mahdolliset alihankkijatkin. Hajautettuun käännösprosessiin osallistujat ovat muuten melko yksiselitteisiä (kääntäjä, käännöstoimisto, toimeksiantaja ja niin edelleen), mutta tarkennettakoon *asiakas*-käsitettä hieman. Asiakas on palvelun ostava henkilö, ja nykyisinhän asiakkuus käsitteenä on laajentunut kattamaan monenlaisia asiakkuussuhteita. Kyseessä voi olla niin käännöksen alkuperäinen tilaaja (toimeksiantaja) suhteessa käännöstoimistoon (tilaaja käännöstoimiston asiakkaana) tai käännöstoimisto suhteessa alihankkijaan (käännöstoimisto alihankkijan asiakkaana). Yleensä tässä tutkielmassa asiakas tarkoittaa käännöksen alkuperäistä tilaajaa, mutta useimmitenhan asiakkuuteen liittyvät seikat pätevät kumpaankin tapaukseen, eikä siis ole tarvetta sen tarkempaan määrittelyyn, onko kyseessä se, että alkuperäinen toimeksiantaja tilaa käännöksen käännöstoimistolta, vai se, että

käännöstoimisto tilaa käännöksen alihankkijalta. Tarvittaessa toki tarkennan asiaa tapauskohtaisesti ympäröivässä tekstissä.

Käsitteistä keskeisintä eli *laatu*-käsitettä hajautetun käännösprosessin kontekstissa käsittelen erikseen seuraavassa luvussa. Tähän ratkaisuun päädyin siksi, että kyseinen laaja käsite muodostaa laadun hallinnan perustan: jotta laatua voidaan hallita, on tiedettävä, mitä laadulla tarkoitetaan. Kyseessä ei siis ole samankaltainen yksittäinen, lyhyesti määriteltävissä oleva käsite kuin edellä määrittelemäni käsitteet, vaan pikemmin tämän tutkielman teoriapohjan kulmakivi, jota on syytä tarkastella syvällisemmin omassa luvussaan.

Laatu-käsitettä määritellesäni aion hahmottaa ennen kaikkea sitä, mitä kaikkea laadun piiriin tässä tapauksessa kuuluu. En aio tarkastella laadun ”piirteitä” tai ominaisuuksia eli en pohdi sellaisia perinteisiä käännösten tarkastelussa käytettyjä käsitteitä kuin ”uskollisuus”, ”tarkkuus” tai ”ekvivalenssi”, joiden merkityksen selkeä ja tarkka määrittäminen on usein melko pulmallista. En siis pyri niinkään kuvaamaan sitä, millaista laadun tulisi olla kuin mitä laatu-käsitteeseen sisältyy hajautetun käännösprosessin yhteydessä.

Käännösprosessin hajautus aiheuttaa laadun hallinnalle erityishaasteita. Vuorisen (2002, 116–117, 122) kuvaus EU-kääntämisestä soveltuu hyvin myös käsittelemäni kaltaisiin hajautettuihin käännösprosesseihin – onhan EU-kääntäminen myös luonteeltaan yleensä hyvin laajalle kääntäjäryhmälle hajautettua työtä. Vuorinen mainitsee monia haasteita: organisaation suuruuden ja suurten käännösvolyymien vuoksi kokonaisuutta ei ole helppo hallita ja koordinoita, vaaditaan monensuuntaista yhteydenpitoa kääntäjien, käännösten tilaajien ja käännösyksiköiden hallinnon välillä, aikataulujen kireyden vuoksi esimerkiksi termikäännöksiin suhteen on tehtävä valintoja, vaikka niitä ei ehdittäisi puntaroida perusteellisesti eikä olisi tarkkaa tietoa kyseisen termin asemasta lopullisessa materiaalissa, syntyy helposti epäyhtenäisyyttä termien ja ilmaisutapojen variaationa tai ristiriitaisuuksina ja organisaation suuruus hankaloittaa ongelmallisten käännöskäytäntöjen korjaamista. Vuorinen tuo tässä esille monia hajautettuun käännösprosessiinkin päteviä haasteita: prosessin hallinnan hankaluus, yhteydenpidon haasteet ja epäyhtenäisyys.

Hajautetun käännösprosessin laadun hallinnan haasteellisuutta lisää entisestään se, että harvoin on yhtä henkilöä, jonka käsien kautta kaikki materiaali kulkisi. Hajautetussa käännösprosessissa käännöstiimissä on yleensä useiden kääntäjien lisäksi myös useita tarkistajia, joten prosessissa ei voi laskea sen varaan, että käännökset tarkistaisi lopuksi yksi henkilö. Tällä on merkitystä varsinkin

yhtenäisyyden kannalta, sillä tällaisessa toimintamallissa epäyhtenäisyys saattaa helposti jäädä huomaamatta, oli sitten kyseessä tyylin tai terminologian epäyhtenäisyys. Toinen seurannaisvaikutus on prosessiin liittyvän tiedon hajanaisuus: kun ei ole yhtä lopullisen tarkistuksen tekevää henkilöä, erilaiset kääntämisen ja tarkistuksen aikana tehdyt huomiot saattavat jäädä vain asian havainneen henkilön tietoon, jos viestintä ei ole tehokasta ja vilkasta.

Lisäksi prosessin kulku tapaa olla loppupainotteinen: tarkistusvaihe sijoittuu prosessin loppuvaiheisiin ja mahdolliset prosessin aikana vastaan tulleet aikatauluongelmat tiivistävät usein loppuvaiheen aikataulua niin, että tarkistusvaiheessa on jo melkoinen kiire. On siis panostettava siihen, että ongelmat tulevat esiin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa (mahdollisesti jo ”etukäteen”) niin, että tarkistukseen tullessaan käännösteksti olisi jo varsin laadukasta ja ongelmat olisi saatu käsiteltyä jo hyvissä ajoin kääntämisen aikana. Tarvitaan siis mahdollisimman ennakoivia keinoja, joilla voidaan ohjata prosessia niin, että laatutavoitteet saavutetaan.

Myös tietojen jakaminen on haaste hajautetussa käännösprosessissa. On pystyttävä varmistamaan, että kaikki osapuolet saavat kaikki tarvittavat tiedot ja ohjeet – ja ennen kaikkea se, että projektin aikana tulevat muutokset saadaan kaikille tiedoksi välittömästi. Esimerkiksi termien käännökset saattavat muuttua kesken prosessin, ja tällöin on myös aihetta miettiä, miten varmistetaan se, että muutokset tehdään myös materiaaliin, joka on jo palautunut kääntäjiltä ja tarkistettu. Myös tiimin kokoonpano saattaa usein muuttua projektin edetessä: saatetaan esimerkiksi aloittaa muutaman kääntäjän tiimillä ja lisää kääntäjiä ”rekrytoidaan” siinä vaiheessa, kun asiakkaalta tulee lisää käännettävää materiaalia. On siis pidettävä huolta siitä, että myös projektin alkuvaiheessa tiedotetut asiat saadaan välitettyä myöhemmissä vaiheissa mukaan tuleville.

Se, että käännöstiimi on hajallaan, jopa eri maissa, saattaa heikentää projektiviestintää. Kun tiimin jäsenet eivät välttämättä ikinä kohtaa kasvokkain, saattaa syntyä viestintäesteitä: muut tiimin jäsenet saatetaan kokea vieraksi, kaikkia kysymyksiä ei ehkä tohdita esittää eikä synny yhdessä tekemisen ilmapiiriä. Olisikin siis projektin alusta asti pyrittävä luomaan avointa viestintäilmapiiriä sekä kannustettava kysymään niitä ”tyhmiäkin” kysymyksiä. Ihanteellisessa tilanteessa pystyttäisiin pitämään projektin alussa aloituspalaveri, johon kaikki tiimin jäsenet osallistuisivat, mutta usein tämä on maantieteellisen hajautumisen ja aikataulujen takia mahdotonta. Usein käännöstiimi kohtaakin vain ”virtuaalisesti” eli sähköpostin ja muiden vastaavien viestintäareenoiden kautta, joten välittömän, avoimen, asiallisen ja kannustavan viestintäilmapiirin luominen vaatii hyviä viestintätaitoja. Mackenzie (2004, 162) toteaa, että palvelun laatuun vaikuttaa suuresti tiedon kulku

prosessin vaiheesta toiseen. Hänen mukaansa on tarpeen seurata ja dokumentoida menettelytapoja, joiden avulla epäonnistumisia voidaan välttää, jokaisen työntekijän on sitouduttava noudattamaan näitä menettelytapoja järjestelmällisesti ja laatua parannetaan palautteen perusteella.

Hajautetussa käännösprosessissa yksi erityinen kynnyskysymys on yhtenäisyys. Kun käännöstiimi on pieni ja tiivis, yhtenäisyyttä pystytään ylläpitämään helpommin kuin silloin, kun kääntäjiä ja tarkistajia on useita. Mitä vähemmän kääntäjiä ja tarkistajia, sitä vähemmän erilaisia käännöstyylejä ja termivalintoja sekä sitä helpompi varmistaa, että kaikki ovat saaneet kaikki tarvittavat tiedot. Hajautetussa käännösprosessissa tyyli ja terminologia pirstaloituvat helposti. Ryhmä kääntäjiä saattaa aiheuttaa terminologista epäyhtenäisyyttä, kuten esimerkiksi Robinson (1997, 20) ja Mossop (2001, 70) toteavat. Yli-Jokipii (2004, 85) korostaa terminologian merkitystä teknisissä teksteissä (joita hajautetussa käännösprosessissa käsiteltävät tekstit tyypillisesti ovat): ”Sanasto onkin tekniikan alan erikoiskielen keskeisin piirre” ja ”Termien hallinta ja kyky hakea termistöä koskevaa tietoa kuuluvatkin nimenomaan tekniikan alan kääntäjien vaatimuksiin, sillä erikoisalojen termistö on keskeisellä sijalla tekniikan kieltä käännettäessä”.

Yhteenvedona edellä kirjoitetusta todettakoon, että hajautetun käännösprosessin haasteet ovat siis

- yhden, lopullisen tarkistuksen ja yhtenäistämisen tekevän henkilön puute
- asioiden selvittäminen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa
- tiedon jakaminen
- avoimen viestintäilmapiirin luominen
- yhtenäisyyden varmistaminen.

Tässä tutkielmassa tarkasteltava kääntämisen osa-alue on asiatekstien kääntäminen, ja kuten edellä kerrotusta voi päätellä, ennen kaikkea suurten asiatekstimassojen kääntäminen niin tiukalla aikataululla, että yksi henkilö ei pysty kääntämään kaikkea. Tällaisia tekstimassoja ovat esimerkiksi kaikenlainen tekninen käyttömateriaali (käyttötekstit, Reiss & Vermeer 1986, 109–111): erilaiset käyttö- ja asennusoppaat, ohjelmistojen käytönaikaiset ohjeet ja itse ohjelmisto. Pienempien kokonaisuuksien yhteydessähän ei käännösprosessia kannata hajauttaa, ja toisaalta esimerkiksi kirjallisuuden kääntämisessä käännösprosessi ja sen haasteet ovat varsin erilaisia.

Tutkielmani etenee yleisestä yksityiseen, teoreettisemmasta laadun tarkastelusta laadun hallinnan käytännön keinoihin. Tässä johdantoluvussa olen luonut katsauksen siihen, mitä erityishaasteita

käännösprosessin hajautus asettaa laadun hallinnalle, ja esittänyt muutaman keskeisen käsitteen määritelmät. Seuraavaksi, toisessa luvussa, käsittelemän tarkemmin sitä, mitä laatu-käsite tarkoittaa hajautetun käännösprosessin yhteydessä. Kolmannessa luvussa tarkastelen laatu-käsitteen kannalta keskeisiä käsitteitä ”normi” ja ”virhe”. Neljännessä luvussa kuvaan hajautetun käännösprosessin laadun hallinnan vaihteellisuutta, ja viidennessä luvussa siirryn käsittelemään yhtä laadun hallinnan tärkeää osaa eli laadun arviointia ja siinä käytettäviä kriteereitä. Tämän teoreettisen kartoituksen jälkeen luvuissa 6–7 tarkastelen käytännönläheisemmässä osiossa sitä, mistä osa-alueista laatu koostuu, mitä laadun hallinnan työkaluja on ja millä työkaluilla mitäänkin laadun osa-alueita voidaan hallita.

Suljen pois tutkimukseni piiristä laadunhallinta-/laadunvarmistusjärjestelmät ja -sertifikaatit, joita esimerkiksi Anna Salmela on tutkinut pro gradu -työssään (2004). Osallistuin vuonna 2005 ISO 9200 -laatusertifikaatin laatukäsikirjan valmisteluun, ja kokemukseni mukaan laatusertifikaatti ohjaa oikeastaan vain sitä, että määritetään tietyt käytännöt ja toimintatavat, joita yrityksessä noudatetaan, eikä siinä varsinaisesti oteta kantaa siihen, ovatko nämä käytännöt ja toimintatavat juuri niitä, mitä yrityksessä kulloisessakin tapauksessa tarvitaan. Kuten Fellman-Paul (1998, 1) toteaa: ”ISO 9000 -sarja ei muutenkaan takaa itse käännöksen laatua, vaan vain sen, että käännös on tuotettu laatujärjestelmän mukaisesti ja että teettäjä vastaa myös tuotteeseen liittyvän dokumentoinnin (esim. laitteen käsikirjan) laadusta osana itse laitetoimitusta.” Myös Williams (2001, 329) mainitsee, että ISO- ja DIN-standardeissa ei ole standardoitu käännöksen laadun tasoa vaan ne menetelmät, joilla saavutetaan haluttu käännöksen laadun taso.

Vaikka olenkin Lionbridge Oy:n palveluksessa, kyseessä ei ole yritykselle tehty pro gradu -tutkielma, vaan tarkastelen hajautetun käännösprosessin laadun hallintaa yleisestä, en työntajani, näkökulmasta. Toki käytännön työkokemukseni vaikuttavat omiin näkemyksiini, mutta tutkielmassani ei siis käsitellä erityisesti Lionbridge Oy:n prosesseja ja menettelytapoja.

2 Laatu-käsite

Laatu-sanan merkitys on kaksitahoinen (Chesterman 1997, 118–119): deskriptiivisessä merkityksessään laatu tarkoittaa jonkin luonnetta tai piirteitä ja evaluatiivisessa merkityksessä sitä, onko jokin asia hyvä vai huono ja vastaako se asetettuja standardeja, tiettyjä arvoja tai muita vaatimuksia. Kriitikissä laatu voi esiintyä molemmissa merkityksissään, ja tässäkin tutkielmassa sivutaan molempia merkityksiä. Pyrin hahmottamaan, mitä laatu tarkoittaa tutkimani kaltaisessa tapauksessa (laatu deskriptiivisessä merkityksessään), ja toisaalta, miten prosessia voidaan ohjata ja hallita niin, että tuloksena on kuvatus kaltaista laatua (laatu evaluatiivisessa merkityksessään). Laadulla en tarkoita pelkästään tuotetun käännöksen (kielellistä) laatua vaan myös koko asiakkaalle tarjottavan käännöspalvelun (kääntämisen) laatua. Tämä kattaa siis molemmat osat esimerkiksi Schäffnerin (1998, 1) esittämästä tuote–aktiiviteetti-jaottelusta (”translations [as products] and translation [as an activity]”) ja Ammannin (1993, 434) tuote–prosessi-jaottelusta (Produkt, Prozess).

2.1 Laatu on asiakkaan toiveiden täyttämistä

Laatu-käsite tässä tutkielmassani on samankaltainen kuin Suomen käännöstoimistojen liiton (SKTOL) laadunvarmistuksen periaatteissa: ”Käännöstyön LAADULLA liitto tarkoittaa puolueettomien ammattikriteerien mukaista erinomaista käännös- ja palvelutasoa, jolla varmistetaan asiakkaan tyytyväisyys” (Suomen käännöstoimistojen liitto SKTOL – Laadunvarmistuksen periaatteet, 2007). SKTOL:n määritelmässä on siis mukana keskeisinä asioina sekä käännös että palvelu ja myös se, että tavoite on asiakkaan tyytyväisyys.

Myös useissa eri lähteissä esitetään tätä näkökantaa tukevia näkemyksiä eli näkemyksiä, joissa laatu hahmotetaan asiakkaan toiveiden täyttämiseksi. Esimerkiksi Jäniksen (2002, 70–75) mukaan elinkeinotoimintana kääntäminen on rinnastettavissa palvelujen myymiseen asiakkaille: nimenomaan tilaajat määrittävät sen, mitä käännökseltä odotetaan, ja hyväksi koetut asiat vaihtelevat sen mukaan, mihin käännös on tarkoitettu. Niinpä loppujen lopuksi asiakas kokee palvelun laadukkaaksi, kun se vastaa hänen odotuksiaan ja kokemuksiaan. Fellman-Paul (1998, 1) toteaa: ”Eräs laadun yleinen ominaisuus on tuotteen tarkoituksenmukaisuus, siten kuin asiakas sen kokee tai arvioi.” Myös Schäffner (1998, 4) toteaa, että laatu määräytyy tekstin käyttäjän ja hänen kriteereidensä mukaan, ja Chesterman (1997, 35) siteeraa Guttin ajatusta siitä, että onnistunut käännös muistuttaa originaalia tavalla, joka on relevantti kirjoittajan/toimeksiantajan tavoitteen ja

lukijan tarpeiden ja kognitiivisen ympäristön kannalta. Lisäksi Schiaffino ja Zearo (2002, 6) määrittelevät laadun asiakkaan tai käyttäjän tarpeiden ja odotusten johdonmukaiseksi täyttämiseksi.

Jos ajatellaan kääntämistä kääntäjän näkökulmasta, niin tärkeintä on toiminta, kun taas muiden näkökulmasta tärkeintä on tuote (Robinson 1997, 7). Tässäkin on siis nähtävissä tämän luvun alussa mainitsemani Schaffnerin tuote–aktiiviteetti-jaottelu ja Ammannin tuote–prosessi-jaottelu. Robinson (1997, 7) toteaa myös, että jos kääntämistä lähestytään käännöksen käyttäjän näkökulmasta, tärkeää on luotettavuuden lisäksi oikea-aikaisuus / ajallaan oleminen ja kustannukset: käännös tulisi tehdä luotettavasti, nopeasti ja edullisesti. Tässä tutkielmassani laatua lähestytään siis ennen kaikkea tästä ”ulkoisesta” käyttäjän näkökulmasta, ei niinkään ”sisäisestä” kääntäjän näkökulmasta.

Tarkastelemassani tapauksessa rajaan ulkoisen näkökulman nimenomaan asiakkaan näkökulmaksi. Sinänsä ulkoista ja sisäistä näkökulmaa ei voi mielestäni erotella näin mustavalkoisesti eikä asettaa toistensa vastakohtiksi; tuskinpa kukaan käännösluoketoimintaan osallistuva kääntäjä pitää itsekään laatuna sovitusta aikatauluista ja muista ehdoista lipsumista.

On erilaisia vaihtoehtoja, miten paljon loppuasiakas välittää laadusta: voi olla, että siitä ei juuri välitetä, mutta toisaalta asiakkaalla saattaa olla erittäin tiukat ja tarkat säännöt sen suhteen, millainen käännöksen pitää olla – ja voipa tilanne olla sellainenkin, että asiakas on sitä mieltä, että käännös on parhaimmillaankin vain huono kompromissiratkaisu (Hönig 1998a, 31). Yrityksillä voi olla omat käännöskäytäntönsä ja -käsityksensä, joiden perusteella käännöksiä arvioidaan (Hönig 1998a, 25). Toki myös asiakkaiden kompetenssi kommentoida käännöksiä ja kyky verrata käännöstä lähdetekstiin vaihtelee. Mielestäni on kuitenkin virheellistä, jossain määrin ylimielistä tai jopa uhkarohkeaa ajatella kuten Mailhac (Schaffner 1998, 39–40), joka toteaa, että asiakkaat eivät ole sellaisessa asemassa, että he voisivat tarkistaa terminologian tarkkuutta, eivätkä he ymmärrä alkutekstiä, joten he kiinnittävät huomiota vain maneereihin ja esitystapaan. Tämä näkemys poikkeaa täysin omasta kokemuksestani. Mailhac tosin myöntää, että joillakin teknisillä aloilla asiakkaat saattavat huomata jonkin termivirheen, mutta mielestäni tämäkin on turhan lievästi ilmaistu: kokemukseni perusteella useimmilla teknisillä aloilla asiakkaat huomaavat ensisijaisesti juuri termivirheet – useimmiten kuultu palaute lienee ”Niin, onhan tuo termi X sanakirjassa, mutta ei sitä kukaan alalla käytä vaan käytetään termiä Y”. Termeihin kiinnittävät huomiota nekin asiakkaat, joilla ei varsinaisesti ole kielellistä koulutustaustaa tai kiinnostusta tyyli- tai kielioppiasioihin – outo termi pistää silmään, vaikka esimerkiksi lauseenvastikkeen erottamista pilkulla ei huomaisikaan. Tällainen alan yleisestä terminologiasta poikkeaminen saattaa aiheuttaa epäilyksiä tekstin muutakin laatua kohtaan ja voi myös vaikuttaa käsitykseen itse tuotteen laadusta:

jos tuotteeseen liittyvä tekstimateriaali vaikuttaa epäasiantuntevalta, voi herätä myös epäily, ovatko itse tuotteen tekijätkään osanneet asiaansa.

2.2 Laatua ei voi mitata – vai voiko sittenkin?

Mackenzien (2004, 160) artikkelin mukaan palvelutoimialalla laatua ei voi mitata konkreettisilla mittareilla vaan subjektiivisemmalla pohjalta, vastaanottajan eli asiakkaan saaman palvelun arvioinnin perusteella. Jos asiakas on tyytyväinen ja on saanut sen, mitä on tilannut, sovittuun aikaan ja sovitulla hinnalla, palvelu vastaa laatustandardia. Käännöslaatua tulisi tarkastella kaiken kääntämiseen liittyvän, kohdetekstin aikaansaavan toiminnan osalta. Laatuun vaikuttaa niin aika, paikka kuin prosessiin osallistuvat henkilöt, ja palvelun laadun arvioi lopulta asiakas. (Mackenzie 2004, 160) Myös Jänis (2002, 67) toteaa, että henkisen työn tulosta ei voi mitata tarkoilla mittareilla.

Voisiko kuitenkin edes joitakin tämän henkisen työn tuloksen osa-alueita tai piirteitä jotenkin mitata? Eikö palvelun laatua olisi kuitenkin mahdollista mitata jo ennen käännöksen toimittamista asiakkaalle, vaikka laadun arvioikin lopulta asiakas? Kuten Schiaffino ja Zearo (2005b, 1) toteavat: jos laatua ei voi mitata, ei tiedetä, onko se hyvää eikä miten sen voisi pitää jatkossakin hyvällä tasolla tai miten sitä voisi parantaa. Heidän mielestään (2002, 3) ei ole totta, että laatua ei voisi mitata: on joitakin käännöksen laadun osia, jotka ovat aina subjektiivisia, mutta on myös elementtejä, joita voi mitata objektiivisesti, ja keskittymällä niihin voidaan saavuttaa tyydyttävä käännöksen laadun mittaaminen. Heidän mukaansa (2005a, 4; 2005b, 1–2) laatua ei ehkä voi mitata suoraan, mutta virheiden ja vikojen esiintymistä voi mitata, ja hyvän käännöksen voi määrittellä ikään kuin käänteisesti: hyvä käännös on sellainen, jossa ei ole virheitä tai jossa on vain vähän virheitä. Myös heidän ajatuksensa (2005a, 5; 2005b, 2) siitä, että on helpompi saavuttaa yhteisymmärrys siitä, mikä on virhe, kuin siitä, mitä abstrakti laatu on, kuulostaa varsin järkeenkäyvältä. Palaan virheisiin tarkemmin luvussa 3 ja mittaukseen luvussa 5 käsitellessäni laadun arviointia.

2.3 Laatua on kielellisen laadun lisäksi palvelun laatu

Laatua on tässä tapauksessa siis kielellisen laadun lisäksi myös palvelun laatu. Palvelun laatuun liittyviä kysymyksiä ovat esimerkiksi seuraavat: Toimittaako kääntäjä käännöksensä sovitun

aikataulun mukaan? Onko toimitusmuoto oikea (esimerkiksi oikea tiedostomuoto)? Onko mahdollisista ongelmista ilmoitettu ajoissa? Onko ohjeita noudatettu? Palvelun laadun osatekijöitä ovat ”tekniset seikat, esim. laitteiston, välineistön, ympäristön laatu ja tekijöiden tekninen ammattitaito, ja toiminnalliset seikat, esim. palvelun ystävällisyys, joustavuus, asiakkaan ja palvelun tuottajan välisen vuorovaikutuksen tehokkuus ym.” (Fellman-Paul 1998, 1). Kytökarhia-Agopov ja Laakso-Tammisto (2005, 118–119) listaavat palvelun laadun kriteereiksi seuraavat: luotettavuus, reagointialttius, joustavuus tai palvelualttius, pätevyys, saavutettavuus, kohteliaisuus, viestintä, uskottavuus, turvallisuus, asiakkaan ja toimialan ymmärtäminen/tunteminen sekä palveluympäristö. Ørsted (2001, 445) mainitsee määritysten noudattamisen, nopean ja ajallaan olevan toimituksen, luottamuksen ja luotettavuuden. Käännöspalvelun laatuun vaikuttavat siis itse käännöksen laadun lisäksi esimerkiksi sovitusta asioista kiinnipitäminen, oman ehtimisen arviointi ja luottamuksellisten tietojen salassapito sekä muut palveluun/projektinhallintaan liittyvät seikat.

Myös käännöspalvelujen palveluvaatimuksia koskevassa standardissa SFS-EN 15038 (2006) on taustalla laaja käsitys laadusta. Standardi ei varsinaisesti sisällä erillistä laadun määritelmää, mutta koko standardi ”toimii koko palvelun kuvauksena ja määritelmänä sekä käännöspalvelujen toimittajille että heidän asiakkailleen” (SFS-EN 15038 2006, 6). Tässäkin on siis kyse laajasti koko palvelun laadusta, ei vain kielellisestä laadusta. Laajoja, laadun useilla eri tasoilla hahmottavia laatu-käsityksiä on esitetty myös yleisissä, monille aloille sovellettavissa laadun hallinnan määritelmässä. Esimerkiksi Total Quality Management -ajattelussa (TQM) laadun määritelmänä on, että se täyttää sovitut asiakasvaatimukset täysin (Ørsted 2001, 443). ISO-standardien kontekstissa (ks. esimerkiksi Mackenzien käsittelemä SFS-ISO 8402, 2004, 159 ja Ørsted 2001, 443) laatu on määritetty niiden tuotteen tai palvelun ominaisuuksien kokonaisuudeksi, jotka vaikuttavat sen kykyyn täyttää julkilausutut tai implisiittiset tarpeet.

2.4 Laadun suhteellisuus ja neuvoteltavuus

Se, että laatua tarkastellaan asiakkaan tarpeiden täyttämisen näkökulmasta, tuo laatu-käsitteeseen myös ajatuksen laadun suhteellisuudesta, neuvoteltavuudesta. Mossop (2001, 6) toteaa, että absoluuttista laatua ei ole olemassa, vaan laatu on aina suhteessa tarpeisiin ja erilaisiin töihin pätevät erilaiset laatuksiteerit, koska tekstit vastaavat erilaisiin tarpeisiin.

Näkemykset siitä, mitä kääntäminen ja ennen kaikkea laadukas kääntäminen on, vaihtelevat. House (1997, 1) toteaa osuvasti, että käännöksen laadun arviointi edellyttää teoriaa kääntämisestä, ja erilaiset näkemykset kääntämisestä johtavat erilaisiin käsityksiin käännöksen laadusta ja siten erilaisiin tapoihin arvioida tuota laatua. Eri asiakkaillahan ovat erilaiset asiat tärkeitä, erilaisissa käännettävissä materiaaleissa ovat eri seikat keskeisiä, ja käytännön tilanteissa joudutaan usein neuvottelemaan siitä, mikä on ensisijaista. Jopa yhden asiakkaan vaatimukset ja odotukset voivat vaihdella tilanteesta toiseen: Schäffner (1998, 43) toteaa, että eri tilanteissa lukijoilla on erilaiset odotukset ja erilainen toleranssi käännöksen laadun suhteen. Kokemukseni mukaan tämä lukijoita koskeva lausunto pätee myös käännöksiä tilaaviin asiakkaisiin: heidänkin odotuksensa ja toleranssinsa vaihtelevat tilannekohtaisesti. Esimerkkinä Schäffner (1998, 43) mainitsee käyttöoppaan verrattuna kaunokirjalliseen teokseen, mutta mielestäni vastaavanlaisia odotuseroja on läheisempienkin ääripäiden välillä: asiakkaat usein odottavat esimerkiksi myyntiesitteen kieleltä eri asioita kuin käyttöoppaan kieleltä. Kaiken kaikkiaan asiakkaan kannalta asiatekstin käännöksen laadussa on usein keskeistä toimivuus: tekstin perusteella tulisi pystyä tekemään jotakin (ks. esim. Ørsted 2001, 446 ja Malmkjær 1998, 73). Se, mikä on jossakin tietyssä tilanteessa toimiva ratkaisu, ei ole välttämättä toimiva jossakin toisessa tilanteessa. Kuten Housekin (2001, 254) toteaa korostaessaan analyttisen vertailun merkitystä käännösten arvioinnissa, laadun arviointiin vaikuttavat monet sosiaaliseen arviointitilanteeseen liittyvät ulkoiset tekijät.

Lisäksi odotuksia muovaavat kielenulkoiset realiteetit: esimerkiksi käännöksen toimitusaikataulun tiukkuuden takia saatetaan joutua määrittämään prioriteetteja sen suhteen, mitä tehdään ja mihin resursseja panostetaan. Useinhan ensisijainen prioriteetti on nimenomaan aikataulussa pysyminen, minkä vuoksi voidaan joutua tinkimään esimerkiksi tyylin hiomisesta. Esimerkiksi Hönig (Schäffner 1998, 40–41) esittää ajatuksen siitä, että laatu on neuvoteltavissa (”something negotiable, something to be worked out”). Toisaalta neuvoteltavuus ei tarkoita sitä, että pelkästään käännöksen tuottajan tulisi joustaa ja tinkiä vaan myös käyttäjän/asiakkaan on tehtävä myönnytyksiä, kuten Robinsonkin (1997, 21) toteaa.

Neuvoteltavuus limittyy luontevaksi osaksi muuta asiakkaan kanssa viestimistä, joka on erittäin tärkeä osa käännösprosessia. Esimerkiksi sellaisessa tapauksessa, että ohjeet eivät ole selkeitä, ohjeiden tulkinta tulisi varmistaa (Robinson 1997, 14). Kuten Ørsted (2001, 445) mainitsee, on tärkeää, että asiakas ja käännöstoimisto saavuttavat heti aluksi sataprosenttisen yhteisymmärryksen vaatimuksista ja että implisiittisistä odotuksista tehdään eksplisiittisiä. Osittain neuvotteluun ja viestimiseen on suorastaan juridiset syyt: Jänis (2002, 74) siteeraa Susiluotoa ja toteaa kääntäjän

huolellisuusveloitteeseen liittyvän myös selonottovelvollisuuden eli kääntäjän on tehtävä käännöksen tilaajalle selväksi, mitä kaikkea hänen täytyy tietää, jotta hän voisi kääntää oikein. Mackenzie (2004, 159, 163) toteaa, että kääntäjän tulee pystyä tekemään yhteistyötä ja neuvottelemaan kollegoiden, asiantuntijoiden, asiakkaiden sekä muiden käännösprosessiin osallistuvien kanssa ja että jos asiakkaan määrittämä toimitusaika on epärealistinen, kääntäjä tulisi kieltäytyä toimeksiannosta, keskustella uudesta toimitusajasta tai esimerkiksi ilmoittaa, että kyseisessä ajassa voidaan tehdä vain raakakäännös tai lyhennelmä. Myös Robinson (1997, 237) viittaa tähän mainitessaan, että kääntäjät voivat yrittää muotoilla uudelleen saamiaan tilauksia. Usein asiakkaiden vaatimukset ovat kohtuuttomia, epärealistisia tai jopa mahdottomia, mutta asiakas on kuitenkin ”tulonlähde”, joten hänen vaatimuksiaan ei voi ohittaa (Robinson 1997, 11–12). Myös muista erityistapauksista on syytä mainita asiakkaalle eli kuten Koskinen (2002, 381) toteaa Nordia lainaten: ”kääntäjällä on velvollisuus tehdä tietyiksi sekä lukijoille että toimeksiantajalle ja mahdollisuuksien mukaan myös alkutekstin kirjoittajalle, jos hän katsoo tarpeelliseksi toimia muiden osapuolten odotusten vastaisesti”. Myös Hönigin (Schäffner 1998, 49) maininta siitä, että onnistuminen voidaan taata vain, jos tiedetään loppukäyttäjien ja asiakkaiden tarpeet, korostaa neuvottelemisen ja asiakasyhteistyön tärkeyttä koko käännösprosessin kannalta.

Neuvottelemisen ja viestinnän tärkeyden painottaminen sisältyy myös käännösteorian keskeiseen käsitteeseen, toimeksiantoon. Skoposteorian tiimoilta useatkin kirjoittajat (Vehmas-Lehto 2002a, 95; Munday 2001, 80, 82–83) ovat käsitelleet toimeksiannon ja sen huolellisen laadinnan tärkeyttä. Yhteenvedona eri lähteistä voisinkin tiivistää, että kääntäjälle annettavassa toimeksiannossa pitäisi olla mahdollisimman paljon yksityiskohtaisia tietoja, ja sen tulisi sisältää käännöksen päämäärä ja ehdot, muun muassa toimitusaika ja palkkio. Kun toimeksiannossa määritetään käännöksen päämäärää valaisevia tietoja, kuten se, kenelle ja missä tilanteessa käännös on tarkoitettu ja miksi se käännetään, kääntäjä pystyy priorisoimaan käännökseen sisällytettäviä tietoja. Toimeksiannosta voi – ja tuleekin – neuvotella, ja kääntäjän tulisi opastaa toimeksiantajaa tarvittaessa. Kääntäjät päättävät yhteistyössä asiakkaidensa kanssa, mikä on edullisinta kussakin tilanteessa (Hönig 1998a, 9).

Neuvoteltavuuden yhteydessä on toki muistettava diplomaattisuus. Parannukset tulisi esittää tahdikkaasti taivutellen, ei valta-asemaa uhaten (Newmark 1998, 76), ja hyvä käännös syntyy yhteistyön ja rakentavan asenteen tuloksena (Hönig 1998b, 84). ”Ristiriitatilanteissa kääntäjän tehtävä on myös neuvotella ja etsiä kompromissia eri näkemysten välille” (Nordia lainaten Koskinen 2002, 381). Syytä diplomaattisuuteen on myös kummankin osapuolen ”kasvojen”

säilyttämisen takia. Kuten Anderman ja Schöffner (Schöffner 1998, 44) toteavat naulan kantaan: koska kaikki ihmiset käyttävät kieltä, he myös olettavat olevansa asiantuntijoita kieliasioissa.

Neuvoteltavuuteen ei kuitenkaan liene syytä suhtautua Haiqin (Schöffner 1998, 40) varsin pessimistisen ajatusmallin mukaan: Haiqilla vaikuttaa olevan käsitys, että käännöstoimistot myöntyvät kritiikittä kaikkiin asiakkaan vaatimuksiin, koska haluavat pitää jokaisen asiakkaansa. Käytännön kokemuksen pohjalta sanoisin, että käännöspalvelujen tarjoajan pitää myös ”kouluttaa” asiakasta ts. kautta linjan myöntelevän ja joka asiassa periksiantavan asenteen sijasta pitää olla ammattimainen, konsultoiva ote: mahdolliset negatiiviset tai ei-toivotut seuraamukset ja ongelmat tulee selittää sekä kertoa, miten ne voidaan välttää tai mitä mahdollisesti järkevämpiä toimintatapoja olisi. On siis oltava ikään kuin valistaja. Tämä valistaminen ja kouluttaminen mainitaan myös useissa kirjallisissa lähteissä: Hönig (Schöffner 1998, 44) viittaa maallikkojen valistamiseen, Pym (2004, 9) toteaa, että asiakasta on opetettava antamaan mahdollisimman paljon tietoja, Mossop (2001, 7) viittaa asiakkaiden määrittämien tarpeiden muokkaamisen kouluttamisen kautta ja Vehmas-Lehto (2002b, 47) mainitsee toimeksiantajien valistamisessa olevan haastetta kerrakseen.

2.5 Minimax-strategia

Perinteisen käännösten ja kääntämisen tutkimuksen näkökulmasta tällainen laadun neuvoteltavuus saattaa toki vaikuttaa hieman epäilyttävältä, mutta nykypäivän käännösluoketoiminnassa neuvoteltavuus on usein suorastaan pakon sanelemaa. Usein on kyse siitä, että resurssit on keskitettävä nimenomaan avainasioihin, jotta saavutetaan paras mahdollinen tulos käytettyihin resursseihin nähden. Tähän soveltuu useissa lähteissä (muun muassa Levy 1967, 49; Chesterman 1997, 55 ja Munday 2001, 62) kääntämiseen liittyen käsitelty Minimax-strategia. Strategian taustalla on peliteoria, ja keskeistä on ajatus siitä, että kuhunkin tehtävään päätökseen vaikuttaa kaikki aiemmin tehdyt päätökset, että kutakin päätöstä tehtäessä kartoitetaan kunkin vaihtoehdon ”kustannukset” ja edut ja että paras vaihtoehto valitaan Minimax-periaatteella: valitaan vaihtoehto, joka lupaa parhaimman tuloksen pienimmällä panoksella.

Samankaltaista ajattelutapaa esiintyy myös Robinsonilla (1997), Carlsonilla (2001) ja Pymillä (2004). Robinson (1997, 19, 202) mainitsee, että kääntämisen tavoitteena on paras mahdollinen realistinen tulos ja että määräaikojen rajoittamassa liikemaailmassa kääntäjän tavoitteena ei voi olla

täydellinen käänös eikä edes paras mahdollinen käänös vaan paras mahdollinen käänös kyseisellä hetkellä. Carlson (2001, 21) puolestaan toteaa, että valitaan strategia, joka tuottaa kaiken kaikkiaan parhaan tuloksen, vaikka se ei olisikaan kaikissa yksittäisissä tapauksissa paras. Pym (2004, 1–2) toteaa kääntäjien päätöksenteossa keskeiseksi sen, että kääntäjät jakavat työpanostaan tekstin eri elementteihin liittyvien riskien perusteella: elementteihin, joihin liittyy suuri riski, on syytä panostaa enemmän kuin elementteihin, joihin liittyy pienempi riski. Hänen mukaansa (Pym 2004, 6) täydellisen, lopullisen käänöksen tuottaminen vaatisi liikaa työtä, joten tavoitteena on välttää epäonnistuminen.

Aikarajoitteet ja työolojen rajoitteet johtavat usein tehokkuuden maksimointiin eli energiaa keskitetään ennen kaikkea vaikeisiin ongelmiin (Munday 2001, 45). Toisaalta taustalla vaikuttavat myös normaalit liiketoiminnan lainalaisuudet: käänökset tuotetaan mahdollisimman tehokkaasti, jotta yritys voi jatkaa toimintaansa kannattavasti (Mackenzie 2004, 161), ja kustannuksia, hinnoittelua, tehokkuutta ja laatua koskeviin vaatimuksiin on mukauduttava ja niihin on vastattava, jottei käännöstoimisto mene konkurssiin (Ørsted 2001, 442). Myös SKTOL:n laadunvarmistuksen periaatteista käy ilmi tämän käytännön käänösluiketoiminnan realiteetti: ”Liiton jäsenet pyrkivät tarjoamaan parhaan mahdollisen hinta-laatusuhteen” (Suomen käännöstoimistojen liitto SKTOL – Laadunvarmistuksen periaatteet, 2007).

3 Normi ja virhe

Laatu-käsitteeseen liittyen on syytä pohtia myös normi-, virhe- ja poikkeama-käsitteitä. Hyvään laatuunhan liittyy yleensä olennaisena osana odotettavien normien noudattaminen, ja usein laatua arvioidaan sillä perusteella, miten hyvin normit ja odotukset täyttyvät. Toisaalta laatua arvioidaan yleensä nimenomaan sen kääntöpuolen eli virheiden ja poikkeamien kautta: juuri virheet ja poikkeamat huomataan ja niitä kritisoidaan, ei niinkään kiitetä hyvistä ratkaisuksista. Laatua mitataan siis käänteisesti ja hyväksi käännökseksi katsotaan sellainen, jossa ei ole virheitä tai jossa on vain vähän virheitä, kuten edellisessä luvussa Schiaffinon ja Zearon (2005a, 4; 2005b, 1–2) ajatuksia käsitellessäni mainitsinkin. Luon tässä luvussa laajan katsauksen eri tutkijoiden normeja koskeviin näkemyksiin ja normiluokitteluihin ja hahmotan kartoituksen perusteella normi-käsitettä hajautetun käänносprosessin kannalta, minkä jälkeen etenen virhe- ja poikkeama-käsitteiden tarkasteluun.

3.1 Normi

Nykysuomen sanakirjan (1985) määritelmän mukaan normi on ”sääntö, ohje, malli”. Esimerkkeinä mainitaan muun muassa ”Oikeakielisyyteen kuuluu kielen normien noudattaminen.”, ”Oikeuden normit ovat käskyjä, kieltoja tai lupia.” ja ”Suomessa seurataan yleensä saksalaisia tai ruotsalaisia sähkökoneen normeja”. Carlson (2001, 20–21) määrittelee normin yhteisön jäsenen/jäsenten toimia koskevaksi preferenssiksi, joka on jaettu eli yleisesti hyväksytytty yhteisössä ja joka ilmaisee, mikä on yksilöryhmän preferenssi tietyllä hetkellä.

Chesterman (1997, 54) tarkoittaa normeilla jonkin ylemmän tahon määräyksien ja ohjeiden asemesta tietyn yhteisön toimintatapojen kuvauksia eli hänen norminäkemysensä on pikemminkin deskriptiivinen kuin preskriptiivinen. Chesterman (1997, 55) mainitsee normiudelle (sille, että jokin on normi) kolme ehtoa: 1) kyseessä on yleinen totuttu toimintatapa, 2) toimintatapaa pidetään oikeana ja haluttavana ja 3) normi on käsiteltävissä intersubjektiiivisessä tietoudessa (*intersubjective consciousness*) eli normit tunnetaan ja niistä voidaan puhua.

Toury (2004, 206) hahmottelee normit jatkumolla: Jatkumon toisessa ääripäässä ovat yleiset, suhteellisen absoluuttiset säännöt ja toisessa ääripäässä kunkin yksilön henkilökohtaiset erityispiirteet. Näiden välissä ovat intersubjektiiiviset normit. Itse normitkin muodostavat jatkumon tiukemmista, säännönkaltaisista normeista lievempiin, liki henkilökohtaisten erityispiirteiden

kaltaisiin normeihin, ja eri normien asema jatkumolla voi vaihdella. Myös Carlson (2001, 21) käyttää samankaltaista jaottelua, mutta hänellä jatkumon ääripäinä ovat konventiot ja lait. Hänen mukaansa konventioihin liittyy ajatus tasa-arvosta, neuvottelemisesta ja vapaaehtoisuudesta, kun taas lakeihin liittyy ajatus auktoriteetista. Chestermaninkin (1997, 55) mukaan normit ovat lakien ja konventioiden välissä: lakien noudattaminen on pakollista, auktoriteetit määrittävät lait ja pakottavat muut noudattamaan niitä sekä rankaisevat henkilöitä, jotka eivät noudata lakeja, kun taas konventiot eivät ole sitovia ja niiden rikkominen on lähinnä vain ”epäkonventionaalista”, totutusta poikkeavaa.

Normeja voidaan jaotella erilaisiin ryhmiin ja luokkiin eri perusteilla. von Wright (1963, 6–7, 14–16) jakaa normit kolmeen pääryhmään: säännöt, määräykset ja toimintaohjeet. Sääntöjä ovat esimerkiksi pelin tai kielioopin säännöt. Määräysten keskeinen piirre on se, että ne antaa jokin normiauktoriteetti, joka varmistaa niiden noudattamisen sanktiolla, ja määräyksiä voivat olla käskyt, luvat ja kiellot. Toimintaohjeet liittyvät tiettyjen päämäärien saavuttamiseen. Lisäksi von Wright mainitsee kolme aliryhmää: tavat, moraaliset periaatteet ja ideaaliset säännöt. Hajautetun käänösprosessin normit sijoittaisin von Wrightin jaottelussa määräysten alueelle, koska hajautetussa käänösprosessissahan normiauktoriteetti, yleensä asiakas, antaa määräyksiä esimerkiksi toivomistaan menettelytavoista tai termivalinnoista, ja usein näistä määräyksistä poikkeamiseen liittyy jonkinlainen sanktio.

Chesterman (1997, 55) esittelee normien jaon sosiaalisiin, eettisiin ja teknisiin normeihin. Tekniset normit voidaan hänen mukaansa jakaa edelleen prosessi- ja tuotenormeihin. Prosessinormit ohjaavat sitä, mikä on oikea tai hyvä tapa tehdä asioita, kun taas tuotenormit määrittävät, mitä pidetään ”oikeana” tuotteena. Kielen yhteydessä tuotenormit liittyvät Chestermanin mukaan käsityksiin oikeasta fonologiasta, morfologiasta, syntaksista, semantiikasta, sanastosta ja muista vastaavista tekijöistä, mutta näitä ylemmällä tasolla ovat prosessinormit: kommunikaationormi ja rehellisyys-/vilpittömyysnormi (Chesterman 1997, 57–58). Kuvaamani kaltaisen hajautetun käänösprosessin yhteydessä Chestermanin jaottelusta keskeisimpiä ovat ennen kaikkea tekniset normit, siis tuotenormit (odotusnormit) ja myös prosessinormit (vastuullisuusnormi, kommunikaationormi ja suhdenormi). Näistä prosessinormit liittyvät ennen kaikkea käännöspalvelun laadun tarkasteluun kokonaisuutena eli muunakin kuin pelkän käännöstekstin laatuna.

Toury (2004, 207–208) erottelee omaksi tapaukseksi ”alkunormin” (*initial norm*), joka viittaa perustavaan käännöstapavalintaan eli siihen, pitääkö kääntäjä etusijalla alkuperäistä tekstiä ja siinä

realisoituneita normeja vai kohdekulttuurissa tai sen osassa aktiivisina olevia normeja. Tämän alkunormin lisäksi Toury (2004, 209–210) jaottelee käännösnormit käännettävien tekstien valintaan ja muista kuin tekstin alkuperäisestä kielestä kääntämisen sallittavuuteen liittyviin alustaviin normeihin (*preliminary norms*), käännösprosessin aikana tehtäviin päätöksiin liittyviin toimintanormeihin (*operational norms*) ja itse tekstin muodostamiseen liittyviin tekstuaalislingvistisiin normeihin (*textual-linguistic norms*).

Chesterman (1997, 63) toteaa Touryn normien olevan lähinnä tuotenormeja. Myös Chesterman (1997, 64–70) tarkastelee Touryn toiminta- ja alkunormien kattamaa aluetta mutta eri näkökulmasta kuin Toury. Kääntämisen tuotenormeja Chesterman kutsuu odotusnormeiksi, koska ne muodostuvat kohdekielisen lukijakunnan odotuksista. Kääntämisen prosessinormeja hän kutsuu professionaaliksi normeiksi ja jaottelee ne kolmeen luokkaan: vastuullisuusnormi, kommunikaationormi ja suhdenormi. Vastuullisuusnormi on eettinen normi, joka liittyy kääntäjän lojaaliuteen ja muihin professionaalsiin standardeihin, kommunikaationormi on sosiaalinen normi, joka liittyy kommunikaation optimointiin kulloisenkin tilanteen mukaan, ja suhdenormi on lingvistinen normi, joka liittyy lähde- ja kohdetekstin väliseen suhteeseen. Chestermanin mukaan professionaaliset normit ovat alisteisia odotusnormeihin nähden.

Chesterman (1997, 70–77) erottaa toisistaan kääntämisen yleiset lait ja kääntämisen normatiiviset lait, ja toteaa, että normeista on erotettava empiiriset lait. Nämä empiiriset kääntämisen yleiset lait ovat todennäköisyyksiä ja havaittavissa olevaa käyttäytymisen säännönmukaisuutta kuvaavia. Tällaisina yleisinä kääntämisen lakeina Chesterman mainitsee interferenssin (*the law of interference*), lähdetekstiä tarkemman asioiden selittämisen (*the law of explication*) ja yksinkertaistumisen (*the law of growing standardization*). Näiden kääntämisen yleisten lakien alijoukkona ovat kääntämisen normatiiviset lait, jotka kuvaavat asiantuntevien ammattikäntäjien tyypillistä käytöstä verrattuna kaikkien kulttuurin kääntäjien käytökseen. Tunnustetun (esimerkiksi vuosina mitattavan) kääntämiskompetenssin ja tiettyjen käännösstrategioiden käytön välillä on korrelaatio, ja tämän perusteella voidaan määrittää normin olemassaolo. Chesterman määrittää tällaisiksi normatiiviksi laeiksi sen, että ammattikäntäjät noudattavat yleensä odotus-, vastuullisuus-, kommunikaatio- ja suhdenormia. Yksi ”hyvän kääntäjän” määritelmä voisi siis Chestermanin mukaan olla se, että hän noudattaa normatiivisia lakeja eli kääntää niin kuin asiantunteva ammattilainen. Tässä tapauksessa kääntäjän kompetenssi määritellään siis sosiaalisesti, ei lingvistisesti, ja mukana on väistämättä myös yhteisön valtasuhteet. Chesterman toteaa, että tällä ei tarkoiteta, etteivätkö muutkin kuin asiantuntevat ammattikäntäjät toimisi näin, vaan että

tällainen toiminta on yleisempää ammattikäntäjien osajoukossa kuin kaikkien käntäjien joukossa. Nämä käntämisen yleiset ja normatiiviset lait pätevät toki hajautetussa käntösprosessissa siinä missä muussakin käntämisessä.

Normeja voidaan jaotella myös niiden sitovuuden mukaan, kuten Toury (2004, 215) on tehnyt. Hän jakaa normit tällä perusteella kolmeen ryhmään: perusnormien / ensisijaisten normien (*basic [primary] norms*) noudattaminen on enemmän tai vähemmän pakollista kaikissa tilanteissa, toissijaiset normit / taipumukset (*secondary norms, tendencies*) määrittävät suosittavan toimintatavan ja ne voivat olla vallitsevia normeja jossakin ryhmän osassa, ja sallittu käyttäytyminen (*tolerated [permitted] behaviour*) on nimensä mukaisesti käyttäytymistä, joka on vielä sallittua.

Normit eivät ole ”kiveen hakattuja” ja muuttumattomia, vaan ne vaihtelevat eri kulttuurien välillä ja myös saman kulttuurin eri osissa. Sosiaaliin ryhmiin vaikuttavat niin ulkopuoliset vaikutteet kuin ryhmän ja yksittäisten henkilöiden erityispiirteet, eikä sellaista yhtenäistä kulttuuria olekaan, jossa kaikki erilaisuus olisi pyyhitty pois (House 2001, 251). Normit ovat myös jatkuvassa muutostilassa, uusia normeja syntyy ja vanhoja siirtyy taka-alalle. Rinnakkain voi esiintyä kilpailevia normeja, ja normit voidaankin jaotella myös niiden ”valta-aseman” perusteella valtavirrassa oleviin, aiempiin ja uusiin normeihin. (Toury 2004, 211–212) Toiset normit ovat vahvempia kuin toiset: esimerkiksi tyyli- tai sanastonormien rikkominen saattaa joskus olla vähemmän rangaistavaa kuin kieliopin normien rikkominen (Chesterman 1997, 58).

Myös vallalla olevista normeista poikkeaminen on mahdollista, mutta poikkeamisella voi olla hintansa: seurauksena voi olla esimerkiksi kritiikkiä tai rangaistuksia (Toury 2004, 213; Carlson 2001, 21). Joskus normien rikkominen on kuitenkin sallittua ja jopa toivottavaakin, ja normeista poikkeaminen voi synnyttää muutosta, uusia normeja: jos normista poiketaan tarpeeksi yleisesti, syntyy uusi normi (Chesterman 1997, 76). Tällaisen muutoksen aloittavana tekijänä saattaa olla nimenomaan käntäminen (House 1997, 162; Toury 2004, 211). Chesterman (1997, 142) jakaa normien rikkomisen kolmeen luokkaan: Funktiota vahvistava normien rikkominen tehdään tahallisesti ja se vahvistaa tekstin funktiota/skoposta. Funktion säilyttävässä normien rikkomisessa funktio säilyy normien rikkomisesta huolimatta. Funktiota muuttava normien rikkominen viittaa tahattomiin funktion muutoksiin, ja se on muita normien rikkomisen tyyppisiä vakavampaa. Muutosten tahattomuutta on tässä syytä korostaa, sillä Chestermankin mainitsee, että kyseessä ei ole käntöstoimeksiannon perusteella tehdyt funktion muutokset. Niillähän on yleensä jokin hyvä

perustelu, kun taas tahattomat muutokset tehdään harkitsematta ja ne saattavat aiheuttaa arvaamattomiakin seurauksia.

Myös genren voi hahmottaa ikään kuin normiksi. Housen (2001, 248) mukaan genre liittyy tekstin kieli- ja kulttuuriyhteisön makrokontekstiin, jossa tekstit esiintyvät, ja genren avulla yksittäisen tekstin voi liittää niiden tekstien luokkaan, joiden kanssa sillä on sama tarkoitus. Toisaalla House (1997, 161–162) toteaa myös, että kulttuurisuodattimen käytössä sallittava vapaus riippuu kohdekielen genren teosten normien joustamattomuudesta ja yleisestä sosiaalisten normien noudattamisen ja ylläpitämisen joustamattomuudesta kyseessä olevassa kieli- ja kulttuuriympäristössä. Yli-Jokipii (2004, 88) hahmottaa genren yhteiskunnallisena toimintana ja mainitsee esimerkkinä asennusohjeen, jonka ”tehtävä on neuvoa ja ohjata”. Eri genreillä on omat tyypilliset piirteensä eli tekstikonventiot, ja niiden välillä on eroja lähde- ja kohdekulttuurissa (Yli-Jokipii 2004, 89). Puurtinen (2002, 86) toteaa kielellisen hyväksyttävyyden objektiivisen määritelmän perustuvan norminmukaisuuteen: ”Kielellisesti hyväksyttävä käännös noudattaa mahdollisimman tarkoin samaan genreen kuuluvien kohdekielisten tekstien kielellisiä normeja.” (Puurtinen tosin toteaa kielellisen hyväksyttävyyden objektiivisen määritelmän liian kapea-alaiseksi käännetyn kaunokirjallisuuden yhteydessä, mutta kaunokirjallisuushan ei sisälly tämän tutkielman piiriin.)

Chesterman (1997, 56) toteaa, että normien voidaan katsoa tulevan voimaan ja saavan oikeutuksensa kahdella tavalla: joko normiauktoriteetti määrittää ne (ja mahdollisesti myös valvoo niiden noudattamista) tai ne syntyvät käytännön myötä eli jos normi koetaan olemassa olevaksi, se on olemassa. Chestermanin (1997, 57) mukaan kääntämiseen liittyvien normien yhteydessä esiintyy kumpaakin näistä voimaantulo- ja oikeutustavoista. Carlsonin (2001, 20) näkemys sen sijaan vaikuttaa vastaavan lähinnä edellä olevista ensiksi mainittua. Hänen mukaansa normit ilmaistaan deonttisina modaaliteetteina eli se, mitä pitää tehdä, on se, mitä joku haluaa tehtäväksi, vaikka se ei ehkä olisikaan tekijän oman tahdon mukaista; jos tätä ei tehdä, seuraa jotakin negatiivista. Tässä Carlsonin näkemyksessä tulee siis ilmi se, että normin määrittää normiauktoriteetti ja että tällä auktoriteetilla on mahdollisuus ”rangaista” normin noudattamatta jättämisestä.

Yleisten kielijärjestelmään liittyvien normien ja konventioiden lisäksi hajautetussa käännösprosessissa normeina toimivat asiakkaan säännöt, ohjeet, määräykset ja toiveet. Tällöin ollaan tilanteessa, jossa normiauktoriteettina toimii loppujen lopuksi asiakas ja asiakkaan odotuksista muodostuu normeja: jos käännös ei vastaa asiakkaan odotuksia, hän pitää sitä huonona.

Kuten Robinson (1997, 9) toteaa, käyttäjälle, joka ei itse käännä, on tärkeintä se, että käännös on luotettava sillä tavalla, jota käyttäjä odottaa (joskus tiedostamattaankin), ja käännös, joka on joidenkin mielestä epäonnistunut, saattaa toisten mielestä olla loistava. Hän myös toteaa, että valitettavasti joskus yhden käyttäjäryhmän tai tietyn käyttötilanteen normit ja standardit katsotaan yleispäteviksi kaikille käyttäjäryhmille ja käyttötilanteille.

Näitä asiakkaan säännöistä, ohjeista, määräyksistä ja toiveista muodostuvia normeja voisi kutsua mikronormeiksi, koska niiden vaikutusalue saattaa olla hyvinkin rajattu, mahdollisesti vain yhden ainoan asiakkaan yhtä tiettyä projektia koskeva, eikä niillä välttämättä ole yleisempää validiteettia. Kussakin projektissa nämä mikronormit kuitenkin ovat yleensä erittäin vahvassa asemassa ja hyvin sitovia. Touryn (2004) ja Carlsonin (2001) artikkeleissa mainittiin jatkumot, joiden ääripäät ovat Touryalla sääntö ja henkilökohtainen erityispiirre sekä Carlsonilla laki ja konventio. Näillä jatkumoilla mikronormit sijoittuvat lähelle sääntö-/laki-ääripäätä, sillä vaikka niiden muodostamisvaiheessa mukana onkin konventioihin liittyvää neuvottelemista, kuten edellisessä luvussa laadun yhteydessä totesin, niin silti osapuolet eivät ole aivan tasa-arvoisia eikä mikronormien noudattaminen ole vapaaehtoista. Touryn (2004) sitovuusjaottelussa ne voisi katsoa yksittäisen projektin kohdalla ensisijaisiksi normeiksi. Kun puolestaan tarkastellaan useiden projektien ryhmää mikronormit sijoittuisivat joko ensisijaisten normien ryhmään, jos ne koskevat kaikkia projekteja, tai toissijaisten normien ryhmään, jos ne koskevat vain joitakin ryhmän projekteista.

Sen sijaan kunkin mikronormin asema edellä mainituilla säännön ja henkilökohtaisen erityispiirteen sekä lain ja konvention välisillä jatkumoilla ei yleensä vaihtele ainakaan yksittäisen projektin aikana. Jos kyseessä olevalle asiakkaalle tehdään useita projekteja pitkällä aikavälillä, mikronormit saattavat toki elää omaa elämäänsä ja varsinkin uusien mikronormien synty on hyvin todennäköistä. Jos asiakkaalle lisäksi tehdään erityyppisiä projekteja, esimerkiksi ohjelmistokäännöksiä ja markkinointimateriaalin käännöksiä, projekteissa saatetaan noudattaa erilaisia mikronormeja tai mikronormien sitovuusjärjestys saattaa vaihdella. Tässä on siis havaittavissa genreen liittyvää vaihtelua.

Mikronormien voimaantulo- ja oikeutustapa on yleensä se, että normiauktoriteetti eli asiakas määrittää ne. Toki tämä voidaan tehdä yhteistyössä käännöstoimiston kanssa, mutta lopullinen päätäntävalta on asiakkaalla. Jossain määrin mikronormeja syntyy myös käytännön myötä, mutta lopullisen sitovuutensa nekin saavat asiakkaan hyväksynnän myötä. Asiakkaalla on myös

normiauktoriteettina mahdollisuus rangaista. Mikronormeista poikkeaminen eli asiakkaan odotusten täyttymättä jääminen saattaa johtaa erilaisiin sanktioihin: negatiivinen asiakaspalaute, asiakkaan tekemä reklamaatio, korvausvaatimus, se, että asiakas ei enää jatkossa käytä kyseisen kääntäjän/käännöstoimiston palveluita, ja niin edelleen. von Wright (1963, 127) toteaa, että sanktion tehokkuus edellyttää, että henkilön, johon sanktion uhka kohdistuu, on uskottava, että uhka voi toteutua. Auktoriteetin on siis oltava tässä asiassa sanktion kohteena olevaa henkilöä voimakkaampi. Kuvaamassani tapauksessa tämä ehto täyttyy, sillä asiakas normiauktoriteettina pystyy toteuttamaan kuvaamani kaltaisia sanktioita eikä ole mitään syytä olettaa, että sanktion mahdollisena kohteena oleva henkilö ei tätä uskoisi.

Hajautetussa käänösprosessissa voidaan havaita myös välitason normiauktoriteetti. Lopullista päättäntävaltaa käyttää siis asiakas, mutta yleensä hajautetussa käänösprosessissa on jonkinlainen käännöstiimin toimintaa koordinoiva taho (tarkistaja tai vastaava henkilö), joka seuraa tuotetun käänöksen laatua ja mikronormien noudattamista ja tarvittaessa ohjaa kääntämistä oikeille raiteille. Hän toimii ikään kuin asiakkaan asiamiehenä ja pyrkii siihen, että lopullinen normiauktoriteetti (asiakas) ei saisi eteensä tapauksia, joissa normeista on poikettu, eikä asiakkaan langettamia sanktioita tulisi. Tämä välitason normiauktoriteetti voi myös tarvittaessa selittää ja tarkentaa mikronormeja tai kysyä asiakkaalta lisätietoja ja -neuvoja tulkinnanvaraisissa tapauksissa. Tämä välitason normiauktoriteetin käsite on samankaltainen kuin von Wrightin (1963, 192–193) kuvaama aliauktoriteetti, jolle varsinainen normiauktoriteetti voi delegoida valtaa. Käytän kuitenkin mieluummin välitason normiauktoriteetti -nimitystä, koska von Wrightin aliauktoriteetin kuvauksessa suhde on enemmän ylhäältä alaspäin valtaa jakava eikä siinä mainita yllä kuvaamani kaltaista vuorovaikutusta ja viestintää.

3.2 Virhe ja poikkeama

Virheen ja poikkeaman erottaminen toisistaan sekä eri virhetyyppien ja virheiden vakavuusasteiden määrittäminen on erittäin tärkeää myös hajautetussa käänösprosessissa. Usein nämä määrittäykset vaihtelevat projekteittain, joten yleispäteviä määrittäyksiä on miltei mahdoton tehdä, mutta kunkin projektin yhteydessä tulisi kiinnittää erityistä huomiota näihin seikkoihin. Selkeät määrittäykset ja priorisoinnit auttavat kääntäjiä noudattamaan ohjeita kääntämisen aikana ja takaavat sen, että käänöksiä arvioidaan yhtenäisellä tavalla, vaikka tarkistajia olisi useita.

House (1997, 45) jakaa virheet kahteen luokkaan: piilevä virhe (*covertly erroneous error*) ja avoin virhe (*overtly erroneous error*). Piilevä virhe on mikä tahansa poikkeama käännöksen dimensioissa, ja avoin virhe on lähdetekstin ja käännöksen denotatiivisen merkityksen tahaton ero (lisäys, poisjättäminen, merkityksen korvaaminen toisella) tai kohdekielen kielijärjestelmän sääntöjen rikkominen (kielioppivirhe, käyttönormien rikkominen). Jaottelussa on yhtymäkohtia Hans G. Höningin (1998a, 27) näkemyksiin terapeuttisesta ja diagnostisesta käännöslaadun arvioinnista (translation quality assessment, TQA): ensiksi mainitussa huomiota kiinnitetään siihen, miksi virhe on tehty ja mitä se kertoo virheen tehneen henkilön kielellisestä kompetenssista, ja jälkimmäisessä virheeksi katsotaan tapaus, jossa käännöksen varsinainen (*relevant*) käyttäjä huomaa virheen, joten jos virhettä ei huomata, se ei ole virhe. Tämä diagnostisen arvioinnin virhenäkemyshän on jossain määrin samankaltainen kuin Housen piilevä virhe. Samankaltaisuutta on havaittavissa myös Tommolan (2005, 108) ja Jantusen (2005, 169) mainitsemissa piilopoikkeaman ja piilovirheen tapauksissa. Jantusen artikkelissa viitataan Karhun piilopoikkeaman määritelmään, joka on Jantusen mukaan sama ilmiö kuin piilovirhe: kohdekielen käyttötavoista eroava kvantitatiivinen poikkeama, joka ei riko kohdekielen systeemisiä ominaisuuksia. Tällä viitataan siihen, että esimerkiksi jotain sanaa tai tyylikeinoa käytetään käännöksessä useammin kuin alun perin kohdekielellä tuotetussa tekstissä yleensä.

Chesterman (1997, 121–122) kuvailee teoksessaan Nordin näkemystä virheistä funktionaaliseksi: vastaanottaja pitää virheellisinä sellaisia käännöksen piirteitä, jotka eivät vastaa tiettyä normia tai standardia ja jotka pettävät vastaanottajan odotukset, koska kääntäjä on jollakin tavalla jättänyt noudattamatta ohjeita. Chesterman toteaa, että virheet ovat suhteessa lukijoihin ja heidän odotuksiinsa. Hänen mukaansa piirteet, joita joskus pidetään virheettöminä tai virheellisinä, saattavat joskus muulloin saadakin aivan päinvastaisen vastaanoton, ja se, mitä joku kritisoi, saattaa jonkun toisen mielestä olla laadukasta (ks. myös kohta 2.4 ja 3.1). Tämän tiimoilta Chesterman nostaakin esiin kysymyksen siitä, kenen mielipiteet kussakin tapauksessa ovat oleellisia laadun arvioinnin kannalta, ”kenellä on väliä”, mikä puolestaan johtaa kysymyksiin auktoriteetista, statuksesta ja vallasta. Evaluatiiviset arviotkaan (*evaluative assessments*) eivät Chestermanin mukaan ole loppujen lopuksi lopullisia tai absoluuttisia vaan suhteessa henkilöihin, paikkaan ja aikaan. Tämä arvioiden suhteellisuus tarkoittaa, että on syytä aina analysoida, mitä katsotaan virheiksi. Virheeksi voisi määrittää ei-toivotut poikkeamat, ja ei-toivottavuus määräytyy osittain sen mukaan, kuka sitä arvioi, kuten Chesterman (1997, 138) toteaa.

Virheen määrittäminen on tärkeää senkin vuoksi, että tyyllilliset mieltymykset eivät ole virheitä, eikä niitä lasketa arvioinnin tulokseen, kuten Schiaffino ja Zearo (2005b, 5) toteavat. Schiaffino ja Zearo ovat kehittäneet kolme kysymystä, joilla voi arvioida, onko jokin virhe: Onko käännös kieliopillisesti oikein? Onko käännös tarkka? Noudattaako käännös sanastoa, tyyliohjetta, asiakkaan antamia ohjeita ja muita ohjeita? Lisäksi Schiaffino ja Zearo (2003, 26) korostavat, että on muistettava erottaa virheet, joita voidaan arvioida, virheistä, jotka ovat kiistanalaisia eli sellaisia, joista voidaan olla eri mieltä, ovatko virheitä vai eivät. Käytännön kokemuksen perusteella nämä kriteerit ovat varsin toimivia ja käyttökelpoisia, sillä epävarmoissa tilanteissa pohdintani siitä, voidaanko jokin katsoa virheeksi, kiteytyy useimmiten siihen, voiko virheeksi katsomiselle löytää jonkin kiistattoman perusteen, kuten yleisen kielioppisäännön tai projektin ohjeistuksessa mainitun seikan.

3.3 Virheiden tyypit ja vakavuus

Sen lisäksi, että analysoidaan, mikä on virhe ja mikä on poikkeama, on syytä myös pohtia erilaisia virheiden tyyppejä. Jos asiaa pohditaan norminäkökulmasta, virheet voivat liittyä mihin tahansa käännösnormiin, kuten Chesterman (1997, 139) toteaa. Odotusnormin rikkomisen seuraukseksi Chesterman toteaa Wilssin termiä lainaten ilmaisuvirheet (*errors of expression*). Jos taas rikotaan suhdennormia, niin tuloksena on merkitysvirhe tai liian vapaaksi tai kirjaimelliseksi koettava käännös. Jos rikottava normi on kommunikationormi, tekstin luettavuus kärsii, sen vaikutus ei ole toivottu, lukijoiden reaktiot ovat hämmentyneitä tai ilmenee muita vastaavia ongelmia. Jos luotettavuusnormia rikotaan, käännös on selkeästi huolimaton, epätarkka tai harhaanjohtava. Chesterman (1997, 134) toteaa myös, että odotusnormit voidaan jaotella kvalitatiivisiin ja kvantitatiivisiin normeihin, ja niiden rikkomisen seuraukset ovat erilaisia. Kun kvalitatiivista normia rikotaan, seurauksena on yleensä epäkieliopillinen muoto, ilmaus, jota synnynnäinen kielenkäyttäjät ei käyttäisi tai muu vastaava avoin virhe. Kun kvantitatiivista normia rikotaan, syntyy piilevä virhe, esimerkiksi tiettyjen ilmausten epätavallinen frekvenssi, jota ei ehkä saada selville kuin tilastollisen analyysin avulla.

Martínez Melis ja Hurtado (2001, 281) erittelevät virheiden luokittelussa neljä erilaista huomioonotettavaa tekijää. On ensinnäkin tehtävä ero lähdetekstiin ja kohdetekstiin liittyvien virheiden välillä. Lähdetekstiin liittyviä virheitä ovat muun muassa lisäykset, poistot ja väärät merkitykset. Kohdetekstiin liittyviä virheitä ovat muun muassa kirjoitus-, sanasto- ja

kielioppivirheet sekä tekstin koherenssiin liittyvät virheet. Toiseksi on erotettava funktionaaliset ja absoluuttiset virheet toisistaan. Funktionaalinen virhe on kyseessä silloin, kun jotakin käännösprojektin funktionaalista näkökohtaa rikotaan, ja absoluuttinen virhe on käännöstehtävästä riippumaton virhe. Kolmanneksi on erotettava kunkin kääntäjän tekemistä virheistä systemaattiset, toistuvat virheet ja satunnaiset virheet, ja neljänneksi on erotettava tuotteeseen ja prosessiin liittyvät virheet toisistaan.

Schiaffinon ja Zearon (2005a, 4, 23) luokittelun mukaan käännöksen laatua mitattaessa mitataan erilaisten virheiden esiintymistä käännetyssä materiaalissa. Näitä erityyppisiä virheitä ovat merkitysvirheet, muotovirheet (kielioppi-, oikeinkirjoitus- ja muut muotovirheet) sekä ohjeiden noudattamista koskevat virheet (annettuja ohjeita, tyyliohjetta, sanastoa tai muuta asiakaskohtaista vaatimusta ei ole noudatettu).

Mossop (2001, 99) jaottelee virhetyypit neljään ryhmään: siirto, sisältö, kieli ja esitys. Siirto-ryhmään kuuluvat tarkkuus ja täydellisyys (se, että mitään ei ole jätetty pois tai lisätty), ja Sisältö-ryhmän kuuluvat logiikka ja faktat. Kieli-ryhmään kuuluvat tekstin sujuvuus, kielen sopivuus käyttäjille, erikoisalan kieli (*sub-language*), idiomaattisuus ja mekaniikka (kielioppi, oikeinkirjoitus, välimerkit, tyyli ja oikea käyttö). Esitys-ryhmään kuuluvat asettelu, typografia ja tekstin organisointi.

Edellä esittelemistäni virhetyyppien luokitteluista hajautetun käännösprosessin kannalta käytännönläheisimmät ja todennäköisesti eniten käytännön hyötyä tuottavat ovat Martínez Melisin ja Hurtadon luokittelu, Schiaffinon ja Zearon luokittelu sekä Mossopin luokittelu. Oman kokemukseni perusteella nämä luokittelut ja niiden perusteet vaikuttavat järkeviltä ja hyödyllisiltä. Palaan virhetyyppeihin vielä luvussa 6, kun käytän niitä apuna kielellisen laadun osa-alueiden hahmottelussa.

Virheen ja poikkeaman eron sekä virhetyypin rajaamisen lisäksi kolmas tekijä, jota on syytä tarkastella virhe- ja poikkeama-käsitteiden tiimoilta, on virheiden vakavuus. On oltava jokin syy siihen, että jokin virhe on toista vakavampi (Chesterman 1997, 139). Yksi näkökulma virheiden vakavuuteen on tarkastella sitä normien tasojen perusteella: mitä korkeamman tason normia rikotaan, sitä vakavampi virhe on kyseessä. Chesterman (1997, 139) esittelee Wilssin määrittämät normien tasot eli kielijärjestelmän normit (*langue*), tietyn kielenkäyttöyhteisön käyttönormit, sopivuuteen ja sosiaalisiin normeihin liittyvät käyttönormit ja yksittäisiin kielenkäyttötapoihin

(*paroles*) liittyvä käyttö sekä Vehmas-Lehdon määrittämät normien tasot, joissa perustasona on kohdekielen järjestelmän noudattaminen (esimerkiksi kieliopillisuus), seuraavana tasona hyväksyttävyyden normien noudattaminen, sitä seuraavana tasona kohdekielen funktionaalisen tyylin noudattaminen eli sopivuus ja lopuksi ”suositeltavien normien” noudattaminen eli sellaisten normien noudattaminen, jotka liittyvät luettavuuteen ja ”hyvinkirjoitettuihin teksteihin”. Chestermanin mukaan molemmat näistä näkemyksistä voitaisiin hahmottaa kohdekielen järjestelmässä sarjaksi sisäkkäisiä ympyröitä, jossa lähimpänä ympyrämallin keskustaa tehdyt virheet ovat vakavampia kuin ulompana tehdyt virheet. Chesterman toteaa, että sisimpänä ympyränä voisi ajatella olevan muutakin kuin kieliopinmukaisuuden, vaikkapa hyväksyttävyyden. Kohdassa 3.1 sivusinkin jo Touryn (2004, 215) ajatuksia normien erilaisista sitovuusasteista ja Chestermanin (1997, 58) näkemyksiä siitä, että toiset normit ovat vahvempia kuin toiset. Voisi siis ajatella, että mitä sitovampaa ja vahvempaa normia rikotaan, sitä vakavampi virhe on kyseessä.

Hietaranta (2001, 101) ottaa käänkösvirheiden vakavuuden perusteeksi käänköstilanteessa valitun kehyksen (*frame*). Kehykset ovat monimutkaisia semanttisia verkostoja, organisoituja rakenteita, joiden avulla tekstin merkitys hahmotetaan (Pinto 2001, 293), ja ne toimivat usein tiedostamatta selittävänä periaatteena (*explanatory principle*) (House 2001, 249). Jos valitaan väärä kehys eli kehys, jota alkuperäinen kirjoittaja ei tarkoittanut käytettäväksi, tuloksena on ei-hyväksyttävä käänkö, ja se, missä määrin ei-hyväksyttävä käänkö on, määräytyy sen mukaan, miten kaukana oikeasta kehyksestä valittu kehys on (Hietaranta 2001, 101).

Mossop (2001, 151–152) jaottelee virheet vakavuusasteeltaan kahteen: suurehko (*major*) ja pienehkö (*minor*). Suurehkoilla virheillä on hänen mukaansa vakavat seuraukset, ja se johtaa lukijan harhaan jonkin sanoman tärkeän seikan osalta. Pienehköt virheet ovat tärkeitä pääasiassa käänköksen diagnosoinnissa, kääntäjän neuvomisessa tai laadittaessa arviota suorituksesta, ja niitä käytetään lähinnä viitetietoina valittaessa kääntäjiä tuleviin töihin. Schiaffino ja Zearo (2005a, 38) puolestaan esittävät hieman tarkemman ja kattavamman jaottelun ja määrittävät neljä vakavuusastetta: kriittinen, suurehko (*major*), pienehkö (*minor*) ja makuasia (*preferential*). Näitä eri vakavuusasteita he havainnollistavat seuraavalla tavalla (Schiaffino & Zearo 2005a, 25–26). Merkitysvirhe luokiteltaisiin heidän mukaansa vakavaksi, kun kohdetekstin merkitys on aivan toinen kuin lähdetekstin, ja vakava muotovirhe olisi puolestaan sellainen räikeä virhe, jonka kuka tahansa sivistynyt kohdekielen puhuja huomaisi. Vakavaksi ohjeiden noudattamista koskevaksi virheeksi katsottaisiin räikeä välinpitämättömyys annetuista ohjeista, ja erittäin näkyvässä osiossa olevat virheet tulisi luokitella aina vakaviksi. Merkitysvirhe katsottaisiin pienehköksi, kun

kohdetekstin merkitys poikkeaa hieman lähdetekstin merkityksestä, ja pienehkö muotovirhe olisi sellainen selvä virhe, joka koskee vähemmän tärkeää kielioppi- tai välimerkkiseikkaa tai muuta sellaista. Pienehköksi ohjeiden noudattamista koskevaksi virheeksi luokiteltaisiin vähäinen poikkeama ohjeista.

Virheiden vakavuutta voi hahmottaa myös Pymin (2004) riskianalyysin pohjalta. Hänen mukaansa tekstin elementteihin liittyy eritasoisia riskejä ja riskit vaihtelevat tilanteesta toiseen. Tältä pohjalta voidaan ajatella, että jos johonkin tekstin elementtiin liittyy suuri riski ja virheellä voi olla vakaviakin seurauksia, virhe tällaisessa elementissä on vakavampi kuin jossakin muussa tekstin elementissä, johon liittyy pienempi riski.

Virheiden vakavuuden määrittämiselle voidaan määrittää useita erilaisia, jopa keskenään ristiriitaisia kriteereitä. Chesterman (1997, 139–140) esittelee useita eri kriteerivaihtoehtoja: 1) ylemmän tason yksikköä koskevat virheet ovat pahempia kuin alemman tason yksikköä koskevat virheet ja yleiset (*global*) virheet ovat pahempia kuin paikalliset/yksittäiset virheet (*local*), 2) yleisyys (*generality*): jos rikotaan vaikkapa kielioppisääntöä, onko sääntö yleispätevä vai sellainen, joka koskee vain muutamia tapauksia tai poikkeustapauksia, 3) toistuvuus (*frequency*): usein esiintyviä kohteita koskevien normien rikkominen olisi vakavampaa kuin harvoin esiintyviä kohteita koskevien normien rikkominen, 4) systemaattisuusaste (*the degree of systemacity*): saman poikkeaman toistuminen usein olisi vakavampaa kuin se, että poikkeamaa olisi vain muutama yksittäinen esiintymä, 5) aiemmalta kielen johtamistasolta (*derivational stage*) juurensa juontava virhe olisi vakavampi kuin myöhemmältä kielen johtamistasolta juontuva virhe, 6) sääntösidonnaisuus (*rule-boundness*): kaikki kielioppivirheet olisivat pahempia kuin sanastovirheet ja kaikkia kielioppipoikkeamia voitaisiin pitää pahempina kuin tyyli- tai muotovirheitä. Toisaalta monien tekstityyppien yhteydessä pragmaattiset ja semanttiset tekijät ovat ensisijaisen tärkeitä, ja joissakin tekstityypeissä, esimerkiksi juridisissa sopimusteksteissä, muotosuhde voi olla hyvinkin tärkeä tekijä. (Chesterman 1997, 139–140) Kaiken kaikkiaan Chesterman (1997, 141) katsoo vakavimmiksi virheiksi ne, jotka rikkovat luotettavuusnormia, eli tapaukset, joissa kääntäjä esittää viestin valheellisesti/vääristyneenä, sekaantuu teknisissä termeissä, tekee virheitä numeroissa tai nimissä, ei ole tarkistanut kohtia, jotka eivät vaikuta oikeilta ja niin edelleen.

Martínez Melis ja Hurtado (2001, 281–282) esittelevät eri tutkijoiden käsityksiä virheiden vakavuudesta. Nord on määrittänyt vakavimmiksi pragmaattiset virheet ja seuraaviksi vakavimmiksi kulttuuri- ja kielivirheet. Larosen mukaan virheen vakavuus määräytyy sen mukaan,

millä tekstuaalisella tasolla virhe tehdään: mitä ylemmällä tasolla virhe tapahtuu, sitä vakavampi se on. Useiden tutkijoiden mielestä lähdetekstin merkitykseen liittyvät virheet ja kohdetekstin koherenssiin ja koheesioon vaikuttavat virheet ovat vakavimpia. Virheen vakavuus voi myös määräytyä sen mukaan, missä määrin se haittaa kohdetekstin tehokkuutta. Martínez Melis ja Hurtado itse ovat sitä mieltä, että virheen luonne ei määrää sen vakavuutta, vaan vakavuutta voi analysoida vain funktionaalisesta näkökulmasta, joka ottaa huomioon virheen tärkeyden suhteessa viiteen eri tekijään: 1) teksti kokonaisuutena (vaikuttaako virhe tekstin keskeiseen ajatukseen vai vähemmän tärkeään ajatukseen), 2) kohdetekstin koherenssi ja koheesio, 3) alkuperäisen tekstin merkityksestä poikkeamisen aste (varsinkin, jos käännöksen lukija ei todennäköisesti huomaa tätä poikkeamista), 4) kohdetekstin kommunikatiivinen toimivuus (tekstityyppikonventioista poikkeaminen tai muut vastaavat virheet) ja 5) käännöksen tarkoituksesta poikkeavat seuraamukset (esimerkiksi se, että sopimusta ei allekirjoiteta tai että tuote ei käy kaupaksi). He mainitsevat myös Hurtadon hahmotteleman käännösten korjaus- ja arviointiasteikon, jossa virheet ryhmiteltäisiin neljään luokkaan: 1) puutteet, jotka vaikuttavat lähdetekstin ymmärtämiseen, 2) puutteet, jotka vaikuttavat asioiden ilmaisemiseen kohdekielellä, 3) pragmaattiset puutteet ja 4) hyvät ratkaisut (Martínez Melis & Hurtado 2001, 284).

Kun on kyse virheiden vakavuusasteiden määrittämisestä, nähdäkseni hajautetussa käännösprosessissa olisi hyötyä erityisesti Pymin riskianalyyseista. Jos jo projektin alkuvaiheessa pystyttäisiin hetkeksi pysähtymään ja pohtimaan projektiin liittyviä riskejä esimerkiksi saman asiakkaan aiemmista projekteista tai muiden asiakkaiden vastaavanlaisista projekteista kertyneen kokemuksen pohjalta, laadun hallintatoimet pystyttäisiin kohdistamaan tehokkaasti. Tämä säästäisi resursseja, ja tämän myötä pystyttäisiin toteuttamaan Minimax-strategiaa, jota käsitelin tarkemmin luvussa 2.5.

4 Laadun hallintaprosessin vaihteisuus

Laadun hallinta on ikään kuin jatkuva sykli, joka voidaan jakaa karkeasti seuraaviin vaiheisiin:

- laadun ennakoiva hallinta
- laadun hallinta projektin aikana
- laadun hallinta projektin jälkeen.

Yllä esittämäni kolmiosaisen jaottelun eri vaiheiden sisältö on pääpiirteissään seuraavanlainen:

Laadun ennakoivaan hallintaan kuuluu se, että kuhunkin työhön valitaan siihen parhaiten sopivat kääntäjät. Tämä tehdään aiemmista toimeksiannoista kerättyjen laatu-tietojen perusteella, joten on erittäin tärkeää, että tehdyt laatu-arviot tallennetaan paikkaan, jossa ne säilyvät tuleviinkin tarpeisiin ja ovat helposti hyödynnettävissä. Lisäksi tehdään projektin laadun hallintaan liittyviä esivalmisteluja: määritetään, mitä oheismateriaaleja, sanastoja ja käännösmuisteja käytetään, laaditaan ohjeita ja tehdään muita valmistelutoimia. Suuri osa projektinaikaisesta laadun hallinnasta on lähinnä kielellistä laadun hallintaa niin kuin se perinteisesti ymmärretään: tyylin ja terminologian hallintaa, kysymyksiin vastaamista, asioiden selvittämistä, tarkistamista ja niin edelleen. Toki projektin aikanakin laadun hallintaan liittyy myös muuta kuin kielellisen laadun hallintaa: saatetaan esimerkiksi tehdä lisää kääntäjävalintoja tai tarvittaessa ryhtyä toimiin huonoa palvelua tarjoavan alihankkijan suhteen. Projektinjälkeiseen laadun hallintaan kuuluvat erilaiset projektin päättötoimet: ohjeiden, sanastojen ja muun viitemateriaalin päivittäminen ja tallennus tulevaa käyttöä varten, kääntäjien tuotoksista tehtyjen laatu-arvioiden tallennus, asiakkaalta mahdollisesti saadun palautteen tallennus ja tiimin antaman sisäisen palautteen tallennus. Näitä tietoja voi jälleen hyödyntää seuraavan käännöstyön yhteydessä eli sykli jatkuu. Toivottavaa olisi, että sykli olisi ylöspäin kiertyvä, eli ajan kuluessa laatu paranisi.

Myös kääntämistä koskevassa kirjallisuudessa korostetaan usein prosessin hahmottamista vaiheittain sekä esitellään erilaisia käännösprosessin vaihejaotteluja. Jänis (2002, 76–77) toteaa, että käännöspalvelujen tuottajien ja käyttäjien edustajat korostavat tietoista työn hallintaa ja sen tarkastelemista vaiheittain, ja esittelee muun muassa Nokian jaospäällikkö Heljä Hyttisen näkemyksen siitä, että käännösprosessi tulee jakaa vaiheisiin ja vaiheet tulee puolestaan ohjeistaa perusteellisesti. Varsinaisten vaihejaottelujen yksityiskohtaisuus vaihtelee: osa jaotteluista jää melko yleiselle tasolle mutta osa on sangen yksityiskohtaisia. Esimerkiksi Mackenzien artikkelissa (2004, 158) mainitaan Holz-Mänttärin jaottelu käännöstä edeltäviin, käännöksen aikaisiin ja

käännöksen jälkeisiin vaiheisiin, joka siis vastaa yllä esittämäni ennakoiva – projektin aikana – projektin jälkeen -jaottelua. Melbyllä (1998, ks. myös Bergen 2004, 148–149) on vastaavanlainen käännösympäristömalliin perustuva jaottelu. Vaikka Melby käsitteleeekin artikkelissaan pääasiassa käännösteknologiaa, jaottelu käännöstä edeltävään, käännöksen aikaiseen ja käännöksen jälkeiseen toimintaan vastaa yllä hahmottelemani jaottelua ja hän myös mainitsee eri vaiheissa tehtäviä toimia, jotka ovat relevantteja myös tutkielmani kannalta. Esimerkiksi käännöstä edeltävissä toimissa mainitaan termien poiminta materiaalista, sanastojen ja termilistojen valmistelu sekä käännösmuistin hyödyntäminen, käännöksen aikaisissa toimissa termien yhtenäisyyden varmistaminen automaattisilla termien hakutyökaluilla ja käännösmuistien tarjoamien aiempien käännösten hyödyntäminen sekä käännöksen jälkeisissä toimissa termien yhtenäisyyden, kiellettyjen termien välttämisen sekä tekstikatkelmien mahdollisen puuttumisen tarkistaminen (käännösteknologian avulla). Kaikki nämä ovat hajautetun käännösprosessin laadun hallinnan kannalta tärkeitä toimia, joilla voidaan varmistaa laatua esimerkiksi terminologisen yhtenäisyyden kannalta.

Yksityiskohtaisempia käännösprosessin jaotteluja ovat esittäneet muun muassa Ørsted (2001) ja Mackenzie (2004). Ørsted (2001, 445–446) jakaa projektin seitsemään vaiheeseen. Ensimmäinen vaihe on projektin aloitus, jossa tehdään alustavia perustoimia: määritetään perustiedot, toimitusaika ja käytettävä muoto, valitaan kääntäjä kielen, erikoisalan ja kokemuksen mukaan, ja lisäksi projektipäällikkö vie projektin projektinhallintajärjestelmään. Toinen vaihe on valmistelu, jossa tehdään materiaalin analyysi, tunnistetaan tukimateriaali, kootaan terminologiaa ja varmistetaan, että genre, rekisteri, kohderyhmä ja muut tärkeät seikat otetaan huomioon. Kolmas vaihe on itse kääntäminen. Kääntäjä tai kääntäjät käyttävät tietokantoja ja käännösmuistia yhtenäisyyden varmistamiseksi sekä kyseessä olevan tekstin sisällä että asiakkaalle aiemmin käännettyjen tekstien kanssa. Kääntäminen tehdään tiiviissä yhteistyössä asiakkaan kanssa, joskus apuna käytetään ulkoista alan asiantuntijaa ja tarvittaessa terminologia tarkistutetaan asiakkaalla. Neljäs vaihe on oikoluku ja kielitarkistus. Tämän vaiheen tekee Ørstedin mallissa toinen yrityksen kääntäjä tai, jos on käytetty ulkoisia kääntäjiä, vaiheen tekee yrityksen sisäinen kääntäjä. Tarkistaja myös varmistaa, että korjaukset tehdään materiaaliin. Viides vaihe on tietokoneavusteinen taitto ja muotoilu (DTP), jossa materiaali muotoillaan yksinkertaisessa tietojenkäsittelyohjelmassa tai painovalmiiksi asti. Kuudes vaihe on hyväksyntä: lopullinen huolellinen tarkistus ja yleensä myös materiaalin lähetys asiakkaalle tarkistettavaksi. Seitsemäs ja viimeinen vaihe on toimitus. Materiaali toimitetaan asiakkaalle sovittujen määritysten mukaan, ja projekti päätetään ja poistetaan työnkulkujärjestelmästä.

Mackenzie (2004, 158, 162–168) mainitsee artikkelissaan Sagerin esittämän jaottelun määrittämis-, valmistelu-, käännös- ja arviointi-/revisiovaiheisiin, ja omassa mallissaan hän jakaa käännösprosessin kolmeen päätason vaiheeseen: käännöstä edeltävä vaihe, kohdetekstin tuottaminen ja käännöksen jälkeinen vaihe. Näistä keskimmäisen hän jakaa vielä yhdeksään alitason vaiheeseen. Käännöstä edeltävässä vaiheessa laaditaan tuotemääritys. Kaikki tarvittava tieto asiakkaan tilanteesta ja intentioista kerätään, kohdetekstin funktio määritetään ja kaikin puolin varmistetaan kohdetekstin tuottamisvaiheen onnistumiset edellytykset. Kun toimitaan käännöstoimistoympäristössä, käännöstä edeltävät ja käännöksen jälkeiset vaiheet hoitaa Mackenzien mukaan nimenomaan näitä tehtäviä varten palkattu henkilökunta.

Mackenzien mallissa kohdetekstin tuottamisen ensimmäinen vaihe on tehtävien jakaminen, johon liittyy myös resurssien saatavuuden varmistaminen ja yksittäisellä kääntäjällä toimeksiantoon kuluvan ajan realistinen arviointi. Toinen vaihe on tekstin ensimmäisen version tuottaminen. Tähän liittyen on oltava idioottivarma järjestelmä, jolla toimeksiantoon liittyvät tiedot välitetään kääntäjälle. Tämän tiimoilta myös varmistettava, että tiedot käytetyistä resursseista sekä kääntäjän mahdollisesti tekemistä muutoksista ja niiden syistä välittyvät tarkistajalle. Lisäksi on määritettävä, millainen tarkistus halutaan. Kohdetekstin tuottamisen kolmas vaihe onkin tarkistaminen ja/tai muokkaaminen. Päätös siitä, kuka on sopivin tarkistaja, tulisi tehdä käännöstä edeltävässä vaiheessa esimerkiksi resurssien käytettävyyden, kielen ja aihepiirin tuntemuksen perusteella.

Tarkistusvaiheessa laatuongelman vaara on siinä, jos tarkistajalla ei ole tarpeeksi tietoja kääntäjän tekemistä toimista ja hän toistaa jo tehtyä työtä. Tarkistuksen tyyppi määräytyy edellisessä vaiheessa tehdyn päätöksen perusteella: yleensä tarkistetaan täydellisyys ja tarkkuus, mutta lisäksi voidaan tarkistaa esimerkiksi terminologia, kieliopillinen oikeellisuus tai kielen sopivuus käyttötarkoitukseen tai koko tekstiä saatetaan muokata luettavuuden kannalta.

Mackenzien mallin kohdetekstin tuottamisen neljäs vaihe on tarkistetun version tuottaminen asiakkaalle toimittamista varten. Asiakkaalle tulee tiedottaa toimitetun version tilasta ja mahdollisista muutoksista, joita on sovittu tehtävän, ja asiakkaan huomio kiinnitetään ratkomatta jääneisiin ongelmiin ja niiden ehdotettuihin ratkaisuvaihtoehtoihin. Kohdetekstin tuottamisen viides vaihe on muotoilu ja arkistointi. Kaikki asiakkaalle toimitettuun tekstiin liittyvät tapahtumat on kirjattava muistiin, jotta jäljitettävyyttä voidaan varmistaa. Näin mahdolliset epäonnistumiset voidaan jäljittää alkulähteeseensä, ne voidaan korjata ja niitä voidaan välttää jatkossa. Kohdetekstin tuottamisen kuudes vaihe on lähetys asiakkaan tarkistettavaksi. Jos asiakas pyytää tekemään

muutoksia ennen kohdetekstin lopullista hyväksymistä, nämä muutokset on kirjattava muistiin ja kääntäjä tekee ne tai hylkää ne tarvittaessa neuvottelun jälkeen.

Mackenzien mallin kohdetekstin tuottamisen seitsemäs vaihe on lopullisen version tuottaminen. Tässä myös tarkistetaan, että kaikki muutokset on tehty eikä mitään aiempia hylättyjä kohtia ole jäänyt tekstiin, minkä jälkeen hyväksytty versio toimitetaan asiakkaalle. Asiakkaan hyväksyntä on keskeinen vaihe laatujärjestelmässä. Se vastaa teollisuustuotteiden hyväksyntätarkastusta ja osoittaa sen kohdan prosessissa, jonka jälkeen kääntäjä ei enää ole vastuussa tuotteesta. Kohdetekstin tuottamisen kahdeksas vaihe on oikoluku, jos tästä on etukäteen sovittu. Oikoluku tehdään sen jälkeen, kun teksti on ladottu ja painovalmis. Oikolukuvaiheessa tarkistetaan, että mitään ei ole jäänyt pois, että asettelu on oikein, että teksti vastaa asiakkaan hyväksymää kohdetekstin versiota ja että sanat on tavutettu oikein. Kohdetekstin tuottamisen yhdeksäs ja viimeinen vaihe on palautteen vastaanottaminen ja analysoiminen. Palaute voi olla sisäistä palautetta kollegoilta tai ulkoista palautetta asiakkaalta. Sen sijaan käännetyn tekstin loppukäyttäjän palaute päättyy harvoin kääntäjälle asti. Tässä vaiheessa tulee määrittää palautteen laatu ja relevanssi sekä se, mihin toimenpiteisiin palautteen perusteella tulisi ryhtyä ja mitä palautteesta voi ottaa opikseen. Lopuksi palaute kirjataan ja arkistoidaan.

Mackenzien mallin kääntämisen jälkeisissä vaiheissa tehdään johtopäätöksiä järjestelmän kehittämistä varten. Laatujärjestelmissä koko palvelun tuottamiseen osallistuva henkilökunta on vastuussa palvelun onnistumisen arvioinnista, sen epäonnistumisten huomaamisesta ja johtopäätösten tekemisestä, joka johtaa palvelun kehittämiseen.

Sekä Ørsted että Mackenzie tarkastelevat käänносprosessia hyvin samanlaisesta näkökulmasta kuin minä tässä tutkielmassani: käännostoimiston näkökulmasta. Toki malleissa ja varsinkin niiden yksityiskohtaisissa kuvauksissa on eroja käsittelemäni kaltaiseen tapaukseen nähden. Ørsted (2001, 446) mainitsee kääntämisvaiheen yhteydessä, että työn koon mukaan käytetään yhtä tai kahta kääntäjää, joten tästä voi päätellä, että projektit ovat Ørstedin mallissa pienempiä kuin tässä tutkielmassa tarkasteltavat, suurempaa prosessin hajauttamista vaativat projektit. Samoin Mackenzien malli vaikuttaa käsittelevän vain tapauksia, joissa käännettävä teksti on melko pieni, yhden kääntäjän tekemä kokonaisuus. Tätä ei artikkelissa varsinaisesti mainita, mutta prosessin kuvauksessa ei erityisemmin käsitellä prosessin aikaista viestintää: esimerkiksi yhteys asiakkaaseen rajoittuu oikeastaan vain toimeksiannon saamiseen ja käännökseen toimittamisen jälkeen saatavaan palautteeseen. Suurissa (hajautetuissa) käänносprosesseissa asiakkaan mukanaolo myös

käännösprosessin aikana on ensiarvoisen tärkeää: jos asiakkaan palautetta saadaan vasta loppuvaiheessa, saatetaan joutua tekemään suuritöisiä muutoksia ja korjauksia, jotka saattavat romuttaa projektin aikataulun.

Lisäksi Mackenzien mallissa on muitakin kohtia, jotka poikkeavat kokemuksistani. Hän esimerkiksi toteaa (Mackenzie 2004, 164), että käytännön käännoistilanteissa tarkistusvaiheessa tehokkain ratkaisu on yleensä työskentely pareittain niin, että kohdekielen syntyperäinen puhuja kääntää tekstin ja lähdekielen syntyperäinen puhuja tarkistaa käännetyn tekstin ymmärtämisen kannalta, koska voidaan yleensä varmistaa sekä sujuvuus että tarkkuus. Oman kokemukseni mukaan tarkistusvaiheessa tulee kuitenkin usein vastaan ongelmia ja virheitä myös kohdekielen tyyllissä, kieliopissa ja terminologiassa, ja tällaisiinhan lähdekielen syntyperäinen puhuja pystyy puuttumaan vain, jos hänellä on myös erittäin hyvä kohdekielen tuntemus.

Näistä seikoista huolimatta Ørstedin ja Mackenzien esittämät projektin vaihejaottelut sopivat mainiosti myös hajautettuun käännösprosessiin. Kun tarkastelen laadun hallinnan käytännön keinoja ja työkaluja jäljempänä, pohdin myös niiden sijoittumista käännösprosessin eri vaiheisiin. Lisäksi Ørsted ja Mackenzie nostavat esiin monia myös hajautetun käännösprosessin laadun hallinnan kannalta oleellisia seikkoja. Mackenzien (2004, 162) mukaan palvelun laatu riippuu pitkälti siitä, miten tietoa pystytään välittämään vaiheesta toiseen, ja laatupoikkeamien välttämistä varten on laadittava ja dokumentoitava menetelmät, joita on myös noudatettava järjestelmällisesti ja joita on jatkuvasti kehitettävä saadun palautteen perusteella. Mackenzie (2004, 167) painottaa myös palautteen käsittelyä: sekä sisäistä (kollegoilta saatua) että ulkoista (asiakkaalta saatua) palautetta on analysoitava ja se on tallennettava myöhempää käyttöä varten. Ørsted (2001, 446) puolestaan toteaa, että vaikka järjestelmään usein liittyy paljon ohjeita ja erilaisia menettelytapoja, tuloksena on työn sujuva eteneminen, ja asiakaspalautteen perusteella järjestelmää voi säätää jatkuvasti.

5 Laadun arviointi ja laadun arviointikriteerit

Tärkeä osa laadun hallintaa on laadun arviointi: jotta laatua voidaan hallita ja ohjata haluttuun suuntaan ja tarvittaessa keskittää voimavaroja keskeisimpiin ongelma-alueisiin, on tiedettävä, millaista laatua on tuotettu ja mitkä ovat suurimpia ongelma-alueita, sekä toisaalta myös voitava todentaa se, mihin suuntaan laatu toimenpiteiden ansiosta kehittyy. Chesterman (1997, 121) toteaa, että arviointi on käännösprosessin jatke, tosin siinä on mukana useampia ihmisiä. Arviointeja tehdään eri syistä ja eri tavoilla. Muun muassa Martínez Melis ja Hurtado (2001) esittelevät artikkelissaan useita erilaisia arviointityyppejä, ja seuraavassa esittelenkin erilaisia heidän ja muiden tutkijoiden käsittelemiä tapoja jakaa arviointeja eri tyyppeihin.

House (2001, 254–256; 1997, 117–119, 166) erottaa toisistaan (tieteellisesti perustellun) kielellisen analyysin ja sosiaalisen arvottamisen (*judgment*). Näiden keskeisenä erona on se, että kielellisessä analyysissä kuvataan ja selitetään originaalitekstin kielellisiä piirteitä ja verrataan niitä käännöstekstin kielellisiin piirteisiin, kun taas arvottamisessa arvioidaan, miten hyvä käännös on. Housen mukaan käännöksen arvioinnissa on tärkeää, että arvottaminen perustuu analyttiseen vertailuprosessiin eli kielelliseen analyysiin. Käännöksen laadun arvottamiseen vaikuttavat monet ”ulkoiset” sosiaaliset tekijät, mutta niistä huolimatta käännös on Housen mukaan pohjimmiltaan kielellis-tekstuaalinen ilmiö, jota voidaan oikeutetusti kuvata, analysoida ja arvioida sellaisena ilmiönä. Niinpä House pitää kielellis-tekstuaalista analyysia ja vertailua ensisijaisena analyysista erotettuun sosiaalisten tekijöiden huomioonottamiseen nähden. Käännöksen arvioinnissa on toki mukana sekä kielellinen että arvottava osa, mutta arviointia ei tulisi käyttää ilman kielellistä osaa. Housen mukaan käännöksen laatu on ongelmallinen käsite, jos sen katsotaan sisältävän vain henkilökohtaisia ja ulkoisesti motivoituja arvottamisia. Lopullista, tieteellisesti objektiivista arvottamista on erittäin vaikea antaa ja käännöksen arviointi on monimutkaista ja lopputulokset saattavat olla vain likimääräisiä, mutta House toteaa, että tästä huolimatta käännöskritiikkiä ei tule pitää hyödyttömänä. Housen mukaan käännöskritikon tulee jokaisessa yksittäisessä tapauksessa mahdollisimman tarkasti vertailla alkuperäistä tekstiä ja käännöstä ja selvittää yhtenäisyyksien ja erojen syyt ja seuraukset. Näin käännöksen arvioija saattaa välttää preskriptiiviset, yleispätevät ja yleiset arvottamiset, joita ei voi varmistaa intersubjektiivisesti. Joka tapauksessa arvioinnin perusteet on tehtävä eksplisiittisiksi.

Eri konteksteissa arviointi on erityyppistä: perinteisin lienee pedagoginen konteksti, jossa arvioija on usein auktoriteetti ja arvioinnilla tehtävä mittaus tähtää ”tuomion” esittämiseen, mutta on myös itsearviointia ja yhtenä uusimmista tutkimustrendeistä sekä kouluttajan että opiskelijan arviointia (Martínez Melis & Hurtado 2001, 275). Martínez Melis ja Hurtado (2001, 275–276) esittävät myös tarkemman arviointityyppien jaottelun Bonniolin ja Vialin ajatusten pohjalta. Arviointi voidaan nähdä kahdella tavalla: arviointi mittauksena (*evaluation as measurement*) ja arviointi hallintana (*evaluation as management*). Ensin mainittu tehdään mittauksia mutta ei varsinaisesti tähdätä kehitykseen eikä arviointi liity pedagogiseen toimintaan, kun taas jälkimmäisellä sekä tehdään mittauksia että tähdätään kehitykseen ja arviointi liittyy pedagogiseen toimintaan. Kummassakin näistä on erilaisia malleja. Arviointi mittauksena voidaan jakaa kolmeen malliin: 1) deterministinen malli, joka tutkii koulutuksen ilmiöitä, syitä ja seurauksia koulutettavan henkilön osalta, 2) dosimologinen malli, joka tutkii korjausten ja arvosanojen määrittämisen objektiivisuutta, sekä 3) metrinen malli, joka tutkii kokeiden laatimista ja mittaamisen luotettavuutta. Arviointi hallintana voidaan jakaa neljään malliin: 1) tavoitteiden mukaan oppimisen malli, jossa keskitytään tavoitteisiin ja koulutustapahtuman rationalisointiin, 2) strukturalistinen malli, jossa eri tilanteita, osallistujia ja resursseja tarkastellaan rakenteina, 3) kyberneettinen malli, jossa päähuomio kiinnittyy tiedon oppimisen varmistamiseen, sekä 4) systeeminen malli, jonka mukaan arvioinnin päätarkoitus on tuottaa jotakin (tehtävä, muutos tai muuta vastaavaa), mikä puolestaan auttaa itse oppimisprosessia, ja jossa itsearviointi on keskeisessä roolissa.

Arviointia voi jaotella eri tyypeihin myös arvioinnin funktion mukaan. Martínez Melis ja Hurtado (2001, 277) määrittävät arvioinnille kolme funktiota: diagnostinen, summatiivinen ja formatiivinen. Diagnostinen funktio viittaa siihen, että arvioidaan kykyjä ja puutteita ennen oppimisprosessia eli määritetään oppijan taso. Summatiivinen funktio viittaa siihen, että määritetään lopputulokset sekä arvioidaan hankittua tietoa ja tavoitteiden saavuttamista oppimisprosessin lopussa joko vertaamalla oppijoita toisiinsa tai tekemällä arviointi ennalta määritettyjen kriteereiden perusteella. Formatiiivinen funktio viittaa siihen, että hankitaan tietoa koulutuksen tavoitteesta joko tuloksista tai opiskelijan työskentelyprosessista.

Myös arvioinnin kohdetta voidaan käyttää arviointityyppi- jaottelun perusteena (Martínez Melis & Hurtado 2001, 278–279): julkaistujen käännösten arviointi, arviointi ammattitoiminnassa ja arviointi kääntämisen opettamisen yhteydessä. Näistä ensiksi mainittu liittyy lähinnä kaunokirjallisiin ja pyhiin teksteihin, joten en tarkastele sitä tässä laajemmin. Ammattitoiminnassa tapahtuvassa arvioinnissa arvioidaan kääntäjän ammattitaitoa ja huomioon otetaan tulos, tietämys,

taidot ja kyvyt. Arviointi on sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista ja se voi olla sekä summatiivista että formatiivista. Arviointiin voi sisältyä käännösten käyttöä, arviointikriteereitä, korjaus- ja arvosana-asteikkojärjestelmiä sekä soveltuvuustestejä. Tavoite on kaksijakoinen: taloudellisesti-ammattillinen (esimerkiksi kääntäjän rekrytointi tai kääntäjän tuottavuuspotentiaalinen arvioiminen) tai teoretisoiva (esimerkiksi erilaisten asteikkojärjestelmien tutkimus). Kääntämisen opettamisessa tapahtuvassa arvioinnissa arvioidaan opiskelijan käänöskompetenssia (tuotteen ja prosessien kautta) sekä opinto-ohjelmaa. Arviointi on sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista ja se voi olla diagnostista, summatiivista ja formatiivista. Tavoite voi olla akateeminen (esimerkiksi valintakoe), pedagoginen (osana oppimisprosessia) ja teoretisoiva (mahdolliset vaikutukset teoriaan).

Martínez Melis ja Hurtado (2001, 283) esittelevät myös käännösten arvioinnin jaottelun arviointikriteerien hienojakoisuuden ja objektiivisuuden mukaan kolmeen ryhmään: intuitiivinen arviointi, osittainen arviointi ja perusteltu arviointi. Intuitiivinen arviointi on subjektiivista ja perustuu vaikutelmiin, eikä siinä noudateta eksplisiittisiä kriteereitä. Martínez Melisin ja Hurtadon mukaan tämäntyyppistä arviointia on usein julkaistujen käännösten arvioinnissa, mutta valitettavasti myös ammattitoiminnassa ja kääntämisen opettamisessa tapahtuvassa arvioinnissa. Osittaisessa arvioinnissa ei oteta koko käännöstä kokonaisuutena huomioon vaan esimerkiksi otetaan huomioon käänöksen tarkistukseen kuluva aika, arvioidaan vain joitakin käänösongelmia tai otetaan huomioon vain jotkin hyvät ratkaisut. Martínez Melis ja Hurtado toteavat tämän arviointityypin yhteydessä, että sitä käytetään usein kääntämisen opettamisessa sekä ammattikäytäntöjen rekrytoinnissa. Perusteltu arviointi on objektiivista, ja siinä käytetään asteikkojärjestelmiä, jotka on määritetty virhetyypit ja virhetyyppien arvot määrittävien objektiivisten kriteereiden mukaan. Vaikka tämä arviointitapa vaikuttaa luotettavalta, Martínez Melisin ja Hurtadon mukaan siihen liittyy kaksi ongelmaa: sen kehittäminen ja käyttäminen vie aikaa ja yleensä kuhunkin virheeseen liitetään kiinteä kerroin. Kiinteä kerroinhan ei ole hyvä ratkaisu sen takia, että erilaiset virheet ovat vakavuusasteiltaan erilaisia ja jonkin tietyn virheenkin vakavuus saattaa vaihdella eri tapauksissa, kuten tämän tutkielman kohdassa 3.3 virheiden vakavuutta pohdittaessa todetaankin.

Tässä yhteydessä on syytä mainita muutama seikka osittaisen arvioinnin tiimoilta. Kun arvioidaan käänöksestä otettavia näytteitä koko tekstin analyysin asemasta esimerkiksi ajan ja resurssien säästämiseksi, voi syntyä myös ongelmia: arvioija ei pysty ottamaan huomioon mahdollista kompensointia, jota kääntäjä on tehnyt näytteen ulkopuolisessa osuudessa, arvioija ei saa hyötyä kotekstista koko tekstin merkityksen ymmärtämisessä, ja koska arvioija ei ole perehtynyt koko tekstiin, hän saattaa kohdella kääntäjää ja käännöstä epäoikeudenmukaisesti tai toisaalta yliarvioida

käännöksen laadun (Williams 2001, 328). Tietynlaista osittaista arviointia edustaa myös Housen (1997, 23) mainitsema Gerzymisch-Arbogastin malli, jonka mukaan arvioinnissa kiinnitetään huomiota oudoilta tuntuviin kohtiin ja katsotaan niiden osalta alkutekstiä, ja tämänkaltaisten pistokokeiden jälkeen tehdään holistisempi analyysi. Tässä ei siis kuitenkaan katsota vain tiettyä etukäteen valittua näytettä, vaan koko tekstiä ikään kuin silmäillen ja sitten tarkemmin. Näytteiden valinnassa on myös käytettävä harkintaa. Näytteiden koon suhteen on otettava huomioon, että mitä suurempi näyte valitaan, sitä tarkempi tulos on (Schiaffino & Zearo 2003, 18). Koon lisäksi on pohdittava tilastollisiakin seikkoja (virhemarginaalit ja luottamusvälit), kustannustekijöitä ja sitä, valitaanko näytteet satunnaisesti vai järjestelmällisesti (Schiaffino & Zearo 2005a, 35). Schiaffino ja Zearo (2002, 18; 2006, 55) mainitsevat LISAn määrittämiksi näytteiden ottamisen tarkoituksiksi seuraavat: sen määrittäminen, onko jotakin tehty vai ei, käsiteltävän erän hyväksyminen tai hylkääminen, ja sen määrittäminen, oliko käsiteltävän tuotteen tuottanut prosessi hyväksyttävien rajojen sisällä.

Kun tarkastellaan edellä esitettyjä erilaisia Martínez Melisin ja Hurtadon arviointityyppien jaotteluja, sijoittaisin hajautetussa käännösprosessissa tehtävän arvioinnin näiden arviointien kentässä seuraaviin arviointityyppihin: arviointi hallintana, arviointi ammattitoiminnassa, osittainen arviointi ja perusteltu arviointi. Perustelut sijoittelulleni ovat seuraavat: Hajautetussa käännösprosessissa tehtävä arviointi on arviointia hallintana ennen kaikkea siksi, että siinä tähdätään kehitykseen ja tavallaan mukana on myös hieman pedagogista aspektia. Arviointi hallintana –malleista on tässä tapauksessa mukana tavoitteiden mukaan oppimisen mallia sekä myös hieman kyberneettistä mallia. Kyseessä on arviointi ammattitoiminnassa siksi, että hajautetun käännösprosessin yhteydessä tehtävässä arvioinnissa arvioidaan ammattitaitoa; tavoite on ennen kaikkea taloudellis-ammattillinen, koska arviointia voidaan hyödyntää kääntäjien rekrytoinnissa (tähän sisällyttäisin myös alihankkijan valitsemisen) tai kääntäjän tuottavuuspotentiaalin arvioimisessa. Osittainen arviointi on kyseessä silloin, kun ei arvioida koko tuotosta, ja koska pyritään objektiivisuuteen, määritetään virhetyyppejä ja voidaan käyttää asteikkojärjestelmiä, kyseessä on perusteltu arviointi.

Chesterman erottelee viisi erilaista arviointityyppiä (1997, 123–141). Ensimmäisessä näistä, retrospektiivisessä arvioinnissa, keskitytään lähde- ja kohdetekstin väliseen suhteeseen eli suhdenormiin (ks. luku 3). Retrospektiivinen arviointi voi olla deskriptiivistä, jolloin lähde- ja kohdetekstin välistä suhdetta vain kuvataan, tai evaluatiivista, jolloin suhde arvioidaan. Retrospektiivistä arviointia käytetään tyypillisesti esimerkiksi kaunokirjallisuuden

käännöskritiikissä. Toinen arviointityyppi on prospektiivinen arviointi, jossa arvioidaan lähde- ja kohdetekstien vaikutuksen samankaltaisuutta eli katsotaan ikään kuin kohdetekstistä ”eteenpäin” siihen, miten se vaikuttaa lukijoihinsa. Tämän tyyppisessä arvioinnissa keskitytään siis kommunikaationormiin. Kolmas arviointityyppi on lateraalinen arviointi, jossa keskitytään siihen, miten käännös sopii vastaavanlaisten kohdekielen tekstien joukkoon eli miten se täyttää odotusnormit. Tässä hyödynnetään usein rinnakkaistekstejä, tosin aivan vastaavia rinnakkaistekstejä saattaa olla hankala löytää. Neljäs arviointityyppi on introspektiivinen arviointi, jossa tarkastellaan kääntäjän omia päätöksentekoprosesseja, rekonstruoidaan käännösprosessi esimerkiksi haastatteluiden tai kääntäjän oman kommentoinnin perusteella ja kuvataan tätä prosessia. Tämä arviointityyppi liittyy vastuullisuusnormiin. Viides arviointityyppi on pedagoginen arviointi, ja suurin osa tehtävistä käännösten arvioinnista on tämän tyyppisiä. Pedagogisessa arvioinnissa huomiota saavat kaikki normit, arvioijana on opettaja tai alan ammattilainen ja arvioinnin kohteena ovat kääntäjäharjoittelijoiden tai kielten opiskelijoiden (tai ehkä toisten ammattikäntäjien) käännökset. Pää tarkoituksena ei ole deskriptiivinen vaan evaluatiivinen eli tavoitteena on joko varmistaa, että kyseessä oleva kääntäjä on saavuttanut ennalta määritetyn tason, tai antaa palautetta, jonka avulla kääntäjä voi parantaa tulevien käännöstensä laatua. Molemmista näistä tapauksista tehdään ensin diagnoosi (virheiden analysointi), jota seuraa selitysvaihe. Siinä annetaan palautetta kääntäjälle, ja ihannetapauksessa pyritään selvittämään, miksi kääntäjä oli alun perin valinnut muun kuin toivotun muodon. Palaute ei ole vain negatiivista, vaan annetaan myös kannustavaa palautetta kohdista, joissa kääntäjä on ylittänyt odotukset.

Miten hajautetussa käännösprosessissa tehtävä arviointi sijoittuu tähän Chestermanin jaotteluun? Tässä tapauksessa arviointi on retrospektiivista, koska tutkitaan lähde- ja kohdetekstin välistä suhdetta, ja retrospektiivisen alalajeista nimenomaan evaluatiivista, koska mukana on arviointia. Toisaalta arviointi on myös prospektiivista, koska mukana on myös vaikutuksen samankaltaisuuden arviointia, ja lateraalista, koska pitää noudattaa kyseisen erikoisalan terminologiaa ja muita käytäntöjä. Pedagogista arviointi on siinä mielessä, että arvioidaan kääntäjien tasoa ja annetaan palautetta, jossa tavoitteena kääntäjän suorituksen paraneminen.

Hönig (1998a, 26–29) jakaa arvioinnin kahteen luokkaan: terapeuttinen ja diagnostinen arviointi. Terapeuttisessa arvioinnissa selvitetään, miksi virhe tehtiin ja mitä se kertoo opiskelijan kielellisestä kompetenssista tai sen puutteista. Diagnostisessa arvioinnissa sen sijaan on perusajatuksena se, että käännöksen käyttäjän on huomattava virhe, jotta se on virhe – jos käyttäjä ei virhettä huomaa, niin kyseessä ei ole virhe. Hajautetun käännösprosessin laadun arvioinnin sijoittaminen terapeuttisen ja

diagnostisen arvioinnin jaottelulle on hieman hankalaa. Arvioinnissa toki pohditaan jossain määrin sitä, miksi virhe on tehty, mutta tässäkin painotus on pikemmin sillä, miten kääntäjälle saataisiin välitettyä tieto, jonka avulla hän jatkossa välttäisi vastaavanlaiset virheet, ei niinkään sillä, mitä virhe kertoo kompetenssista. Toisaalta myöskään diagnostinen arviointi ei vaikuta sopivalta: mistä voi tietää, millainen virhe huomataan ja millainen ei sekä millaista tarkkuutta tulisi milloinkin noudattaa? Jos asiakas jonkin virheen tai poikkeaman huomaa, se varmasti vaikuttaa hänen yleisarvioonsa koko käännöksen laadusta, eikä tällöin ole yhteistyön kannalta rakentavaa perustella asiaa sillä, että kyseinen kohta ei ole erityisen keskeinen, että tehty virhe ei ole kriittinen ja että sillä ei ole käyttäjän kannalta suurtakaan merkitystä. Pymkin (2004, 9) mainitsee, että vaikka virhe ei olisi merkittävä, se voi lisätä epäluottamusta kääntäjän suhteen, ja näihin pieniin yksityiskohtiinkin voi siis liittyä suuria riskejä. Toki ”valistuneet” asiakkaat saattavat kertoa, mitä painottavat eniten, mikä on tärkeintä ja mitkä osiot ovat keskeisimpiä, mutta monesti nämä painotukset ilmaistaan melko yleisellä tasolla ja suhteellisen epätarkasti, joten virheen huomaamiseen perustuva ajattelutapa tuntuu melko epähedelmälliseltä.

Hönig (1998a, 15) toteaa, että eri tahot hyödyntävät arviointia eri tavoilla. Hänen mukaansa käyttäjät päättelevät arvioinnin avulla, voivatko he luottaa kääntäjiin ja heidän tuotteidensa laatuun, kun taas kääntäjäharjoittelijat voivat arviointien pohjalta parantaa työnsä laatua järjestelmällisesti ja ammattikäntäjät voivat arviointien avulla todistaa työnsä olevan laadukkaampaa kuin amatöörien. Mitä tulee käännostutkimukseen, Hönigin mukaan sen odotetaan määrittävän laadun hallinnan ja arvioinnin kriteereitä, ja näin käännostutkimuksessa voidaan välttää se, että tutkimus vaikuttaisi ammattia harjoittavien kääntäjien silmissä akateemiselta ja marginaaliselta.

Anderman ja Rogers (1998, 58) toteavat, että käännöksen laadun arvioinnin tavoitteet ovat erilaiset ammattimaisessa kontekstissa ja koulutus kontekstissa. Heidän mukaansa näistä ensimmäisessä yksi tärkeä tavoite on varmistaa, että käänнос sopii tarkoitukseensa, ja jälkimmäisessä tulisi tämän lisäksi muistaa harjoituksen pedagoginen rooli. Anderman ja Rogers mainitsevat, että ammattimaisessa kontekstissa käännöksen toimeksiantajalla ei ole halua kouluttaa kääntäjää: jos työ ei ole hyväksyttävää, toimeksiantaja kääntyy jonkun muun puoleen. Toisaalta koulutus kontekstissa kääntämisen opettaja ottaa huomioon opiskelijan tulevan kehityksen: opiskelijoiden pitää lopulta itse pystyä päättämään, mikä on virhe, ja perustelemaan käännöspäätöksensä. (Anderman & Rogers 1998, 58) Lisäksi opettajat määrittävät opiskelijoille arvosanoja joko suhteessa ryhmän normiin, keskimääräiseen suoritukseen tai annettuihin kriteereihin, mutta käännöksen toimeksiantajalla ei ole useita saman lähdetekstin käännöksiä, joista voisi valita mieluisimman. Käännöksen toimeksiantaja

saattaa antaa kääntäjälle palautetta, mutta näin käy yleensä vain valituksen yhteydessä, jolloin motivaatio on taloudellinen. Loppukäyttäjän palaute, jos sellaista tulee, tulee yleensä kolmannen osapuolen välityksellä, mahdollisesti käännöksen toimeksiantajan kautta. Toisaalta opettajilla on ensisijainen ja suora velvollisuus auttaa opiskelijoita parantamaan nykyistä ja tulevaa suoritustaan. (Anderman & Rogers 1998, 60)

Mielestäni hajautetun käännösprosessin laadun hallintaan liittyvässä arvioinnissa on piirteitä molemmista yllä kuvatuista Andermanin ja Rogersin konteksteista, siis sekä ammattimaisessa kontekstissa että koulutus kontekstissa tehtävästä arvioinnista. Kyseessä on ammattitoiminta, mutta mukana on myös koulutusnäkökulma: toivottavaa on, että kääntäjän tuottama laatu paranee koko projektin ajan, että hän pystyy arvioinneista saamansa palautteen perusteella välttämään aiemmin tekemänsä virheet jatkossa ja että myös tulevaisuudessa toimeksiantoissa näkyisi kyseisessä projektissa saavutetun oppimisen vaikutukset. Tätä heijastaa myös luvussa 4 laadun hallintaprosessin vaihteellisuuden yhteydessä esittämäni ajatus laadun hallinnasta ylöspäin kiertyvänä syklinä, jatkuvana prosessina, joka johtaisi laadun paranemiseen ajan kuluessa.

Gerzymisch-Arbogast (2001, 227) ehdottaa arviointimenetelmäksi sitä, että valitaan yksittäistä tekstiä kuvaavat kriteerit ja määritetään niiden järjestys arvioijan näkökulmasta suhteessa niiden relevanssiin tietyn tekstin kääntämisen kannalta. Hänen mukaansa (2001, 233) objektiivisuuden saaminen arviointiin edellyttää, että arvioijan arviointi tehdään läpinäkyväksi ja arvioinnin kriteerit ja niiden arvojärjestys tehdään selväksi. Tämä mahdollistaa sen, että arvioinnin validiteetista voidaan keskustella ja sitä voidaan arvioida. Gerzymisch-Arbogastin mukaan (2001, 237–238) objektiivisuutta ei ehkä pystytä koskaan saavuttamaan arvioinnissa, koska henkilöiden mieltymykset ja stereotyyppinen arviointi vaikuttavat päätöksentekoon ja arvioijat tekevät väistämättä erilaisia tuomioita. Objektiivisuuden asemesta olisikin syytä keskittyä läpinäkyvyyteen, kriteerien johdonmukaiseen soveltamiseen ja arvioijan määrittämään kriteerien arvojärjestykseen.

Ainakin osittaisen subjektiivisuuden väistämättömyyden toteavat monet muutkin kirjoittajat. Jo kohdassa 2.2 viittasin Schiaffinin ja Zearon (2002, 3) näkemykseen, että joidenkin käännöksen laadun osien subjektiivisuudesta huolimatta on myös objektiivisesti mitattavia elementtejä ja keskittymällä niihin voidaan mitata käännöksen laatua tyydyttävällä tavalla. Schaffnerin (1998, 4) mukaan laatu ei ole objektiivisesti annettu, vaan se määräytyy tekstin käyttäjän ja hänen arviointikriteereidensä mukaan; kullakin arvioijalla on omat tavoitteensa ja arviointikontekstinsa ja he käyttävät erilaisia arviointikriteereitä. Bush (1998, 68) jopa toteaa, että arviointi perustuu paljon

enemmän lukija-kriitikon maailmankuvaan kuin käännösten todellisiin ansioihin. Myös Housen (1997, 47) mukaan käännöksen laadun arvioinnissa on aina mukana subjektiivinen elementti ja vaikuttaa epätodennäköiseltä, että käännöksen laadun arvioinnista koskaan saataisiin niin objektiivista kuin esimerkiksi luonnontieteet ovat. House (1997, 103) on samoilla linjoilla kuin Gerzymisch-Arbogast myös siinä, että analyttisten välineiden avulla arvioija voi tehdä analyyseista ja tulkinnoista tiettyyn pisteeseen asti läpinäkyviä, eksplisiittisiä ja ei-subjektiivisia. Myös Hönig (1998a, 32) ja Shuttleworth (1998, 78) puhuvat kriteerien selkeyden ja läpinäkyvyyden puolesta: ensin mainitun mukaan arvioinnin kriteerit on tehtävä selviksi ja niiden on perustuttava olemassa olevaan arviointitilanteeseen, ja jälkimmäinen toteaa, että käännöksen laadun arvioinnissa on oltava selkeät, läpinäkyvät ja tehokkaat mittapuut asiakkaan mielenrauhan, ammatinharjoittajan ammattiaseman ja kääntäjäharjoittelijan kasvavan itsevarmuuden takia.

Martínez Melis ja Hurtado (2001, 283) asettavat käännösten arvioinnille monenlaisia vaatimuksia. He toteavat, että käännösten arvioinnissa tulisi käyttää objektiivisia kriteereitä, joissa määritetään virhetyypit, määrittää virheiden vakavuus funktionaalisten kriteerien perusteella ilman, että virheisiin liitetään kiinteitä kertoimia, ottaa huomioon myös hyvät ratkaisut ja omaksua joustava arviointinäkemys, joka sallii osittaiset arvioinnit tarvittaessa. Jotta arviointi olisi oikeudenmukainen ja objektiivinen, sen tulisi Martínez Melisin ja Hurtadon mukaan noudattaa seuraavia peruseriaatteita: 1) Arvioijan tulisi noudattaa tiettyjä kriteereitä ja arvioitavan tulisi tietää, mitä nämä kriteerit ovat. 2) Arviointikriteerit määräytyvät arvioinnin kontekstin ja funktion mukaan, ja on pohdittava sitä, miksi, mitä tarkoitusta varten ja ketä varten arviointi tehdään. 3) Arvioinnin kohde ja taso on määritettävä selkeästi, ja arvioijan tulee pohtia, mitä hänen tulisi arvioida ja mitä hän pystyy arvioimaan. 4) Arvioijan tulee pohtia, minkä indikaattorien avulla hän pystyy arvioimaan, onko arvioitavalla henkilöllä arvioitavia kompetensseja ja missä määrin hänellä niitä on. (Martínez Melis & Hurtado 2001, 283)

Edellä kuvatut näkemykset siitä, että arvioinnin kriteerit vaihtelevat tilanteen ja arvioijan mukaan ja että kriteerit on tehtävä läpinäkyviksi, jotta eri osapuolet tietävät arvioinnissa käytettävät kriteerit, pätevät myös hajautetun käännösprosessin yhteydessä tehtävässä arvioinnissa. Arvioinnin ympärille nivoutuu paljon seikkoja edellä olevissa luvuissa käsitellyistä asioista: niin laadun neuvoteltavuudesta, yhteistyöstä ja viestinnästä eri osapuolten välillä kuin erilaisista odotuksista ja mikronormeista. Käännöksen laadun arvioinnin kriteerienhan tulisi perustua nimenomaan asiakkaan odotuksiin ja hänen asettamiinsa mikronormeihin. Nämä odotukset ja mikronormit tulee selvittää mahdollisimman tarkasti asiakkaalta, jotta laadun arvioinnin kriteerit voidaan määrittää

asianmukaisella tavalla eli laatua voidaan hallita ja ohjata nimenomaan sillä tavalla, joka johtaa haluttuihin tuloksiin ja jossa voimavaroja kohdistetaan asiakkaan kannalta tärkeimpiin kohtiin. Nämä asiakkaan odotukset ja mikronormit tulee viestiä koko käänntiimille, jotta kaikki tietävät, mihin seikkoihin tulee kiinnittää huomiota. Tätä kautta myös laadun arvioinnin kriteerit tulevat kaikille selviksi ja kääntäjät tietävät, mitä heiltä odotetaan, mihin seikkoihin tulee kiinnittää huomiota ja millä perusteilla heidän käännöksiään arvioidaan.

6 Laadun osa-alueet

Laatu on monisyinen kokonaisuus, ja sen hallintaan tarvitaan useita erilaisia käytännön hallintakeinoja. Käännöksen laadussa on erityyppisiä osa-alueita, ja kullakin käytännön hallintakeinolla voidaan ohjata näistä jotakin tai joitakin, mutta yhtä kokonaisvaltaista hallintakeinoa ei ole. Kussakin tapauksessa onkin pohdittava, mitä osa-aluetta/osa-alueita milloinkin halutaan ensisijaisesti hallita ja millaisilla käytännön keinoilla tämä hallinta pystytään parhaiten toteuttamaan.

Mitä nämä laadun osa-alueet sitten ovat? Näkemys laadusta sekä kielellisenä että palvelun laatuna on looginen päätason jaottelu laadun osa-alueille, ja tässä luvussa tarkoitukseni on hahmotella tämän päätason jaottelun alle sijoittuvia osa-alueita. Sisällytän hahmotuksen pohjaksi muun muassa virheluokituksia eri lähteistä löytämäni materiaalin pohjalta, sillä kuten edellä luvuissa 2 ja 3 on jo todettu, virheet ovat ikään kuin laadun kääntöpuoli (Schiaffino & Zearo 2005a, 4; Schiaffino & Zearo 2005b, 1–2). Niinpä virheluokkien avulla voidaan myös hahmotella laadun osa-alueita. Tietty virheluokka toimii ikään kuin käänteisenä indikaattorina: mahdollisimman suuri virheettömyys tämän luokan suhteen on laatua ja kyseinen virheluokka toimii pohjana laadun osa-alueen määrittämiselle. Näiden eri lähteistä löytyneiden tietojen perusteella pyrin laatimaan yhteenvedon laadun osa-alueista.

6.1 Kielellisen laadun osa-alueet

Kuten jo johdannossa totesin, hajautetussa käännösprosessissa on kyseessä asiatekstien kääntäminen, ja asiatekstien yhteydessä terminologia on varsin keskeinen laadun osa-alue. Samoin viittasin johdannossa Yli-Jokipiin (2004, 85) näkemykseen, että sanasto on tekniikan alan erikoiskielen keskeisin piirre, ja tämä pätee kokemukseni mukaan asiateksteihin ylipäänsä. Usein käytetään runsaasti termejä, joita ei yleiskielessä käytetä tai joilla on yleiskielessä jokin muu merkitys, ja monesti kääntäjälle tulee vastaan uusia laitteita, toimintoja tai ilmiöitä, joita ei vielä tunneta kohdekulttuurissa ja joiden suhteen kääntäjä siis on ikään kuin ”aallonmurtaja” luomassa uuteen teknologiaan liittyvää terminologiaa (Yli-Jokipii 2004, 85, 89–90).

Tyyli yhtenä laadun osa-alueena ei välttämättä tule ensisijaisesti mieleen ”kuivakoiden” asiatekstien yhteydessä. Kuten Yli-Jokipii (2004, 89) mainitsee käyttäen esimerkkinä tietokoneohjelmien ja

niiden käyttöoppaiden ja ohjetiedostojen kääntämistä: näiden kääntämisen ”haaste ja viehätys onkin termistössä eikä niinkään syntaktisessa tai retorisisessa hienopiirteisyydessä”. Kuitenkin myös tyyli on osa-alue, johon tulee kiinnittää huomiota. Tässä tapauksessa se ei niinkään tarkoita mitään lennokkaita tyyllillisiä keinoja, vaan arkisempia ratkaisuja. Näitä ovat esimerkiksi se, käytetäänkö tekstissä sinuttelua vai teitittelyä, suositaanko verbeistä muodostettujen substantiivien pitkiä vai lyhyitä muotoja (päivittäminen vs. päivitys) tai suositaanko imperatiivia vai jotakin muuta rakennetta (Tee vs. Käyttäjän tulee tehdä).

Williamsin (2001, 328–329) esittelemässä Darbelnetin yhdeksän tason eli parametrin mallissa esitellään parametreja, joiden avulla käännöksen laatua tulisi arvioida. Näitä ovat seuraavat parametrit: yksittäisten käännösyksiköiden tarkkuus, käännöksen tarkkuus kokonaisuutena, idiomaattisuus, kohdekielen oikeellisuus, käännöksen sävy (*tone*), kulttuurierot, kaunokirjalliset ja muut taiteelliset alluusioidet, kirjoittajan implisiittiset intentiot ja mukautus loppukäyttäjälle. Muiden mallien osalta Williams mainitsee arvioinnin kohteeksi esimerkiksi tarkkuuden, kohdekielen laadun ja muotoilun (tekstin ulkomuodon). Näistä osa liittyy selvästi kaunokirjallisuuden kääntämiseen mutta muista voi hahmotella käännöksen kielellisen laadun osa-alueita: tarkkuus, kieliopillisuus ja idiomaattisuus, tyyli ja muotoilu. Williams myös lainaa Sturzin arviota saksalaisesta DIN 2345 -standardista, ja tässä yhteydessä mainitaan mittareiksi se, että mitään ei ole jätetty pois (*completeness*), terminologinen oikeellisuus, kielioppi ja tyyli sekä ostajan (eli käyttämäni terminologiaa noudattaen: asiakkaan) ja kääntäjän sopiman tyyliohjeen noudattaminen.

Lisäosviittaa kielellisen laadun osa-alueiden määrittämiseen saa käännösten arviointimalleista. Niissä olevien virheluokkien perusteella voidaan hahmotella laadun osa-alueita, kuten edellä totesin. Esittelen tässä kolme eri mallia: LISAn (Localization Industry Standards Association) QA-mallin, J. D. Edwardsin QA-lomakkeen ja Translation Quality Index (TQI) -mallin.

LISAn QA-mallissa (Schiaffino & Zearo 2002, 12; Schiaffino & Zearo 2006, 54) on seuraavat virheluokat: käännösvirhe, tarkkuus, sanasto, kieli, tyyli, maakohtaiset seikat (*country*) ja yhtenäisyys. Mielestäni näistä käännösvirheen voisi ajatella sisältyvän tarkkuuteen ja toisaalta yhtenäisyyden taas jakautuvan ainakin tyylin ja sanaston alle, ei niinkään olevan oma osa-alueensa. Esimerkiksi Jäniksen artikkelissa (2002, 76–77) mainitaan Nokian jaospäällikkö Heljä Hyttisen nimenneen seuraavat laadun osatekijät: sisällön välittymisen oikeellisuus, selkeys ja virheettömyys sekä tyyllinen ja termistöllinen yhtenäisyys, joten tämän perusteella yhtenäisyys liittyy sekä tyyliin että terminologiaan.

J. D. Edwardsin QA-lomakkeessa (Schiaffino & Zearo 2002, 11, 13–14; Schiaffino & Zearo 2006, 39–40), joka perustuu edellä mainittuun LISAn QA-malliin, on seuraavat luokat: tarkkuus, tyyli, kielioppi ja muotoilu. Nämä on jaettu edelleen alaluokkiin. Tarkkuuden alaluokat ovat väärä merkitys, ei-vakiintuneen terminologian käyttö (*Non-standard terminology*), terminologian epäyhtenäisyys ja kääntämättömät kohdat. Tässä siis LISAn QA-mallin käännösvirhe-luokka näyttäisi olevan tarkkuuden alaluokka (muodossa ”väärä merkitys”), kuten edellä hahmottelinkin. Toisaalta tässä luokittelussa terminologia ei esiinny erikseen vaan tarkkuuden alaluokkana. Tyylin alaluokat ovat väärä rekisteri, epäsovivat anglismit ja passiivin/aktiivin epäsoviva käyttö. Kieliopin alaluokat ovat kirjoitusvirheet, näppäilyvirheet, kielioppivirheet, syntaksivirheet ja välimerkkivirheet. Muotoilun alaluokkia ovat asetteluvirheet, fonttivirheet ja kaksoisvälilyönnit. Osa alaluokista vaikuttaa jo varsin yksityiskohtaisilta ja vain tietyille kielille sopivilta (esimerkiksi epäsovivat anglismit tai kaksoisvälilyönnit eivät todennäköisesti sovellu kaikkien kielten virhealaluokiksi), ja tähän liittykin J. D. Edwardsin QA-lomakkeen perusajatus: joustavuus eli se, että eri kielille voidaan määrittää erilaiset asetukset. Kaikkia mallin yksityiskohtaisia alaluokkia ei siis toki tule käyttää, jos ne eivät kyseessä olevalle kielelle sovellu, ja toisaalta alaluokkia voi lisätä tarpeen mukaan.

Translation Quality Index (TQI) -mallin lomakkeessa (Schiaffino & Zearo 2005a, 30) on seuraavat osa-alueet: muoto, merkitys ja ohjeiden noudattaminen (*compliance*). Näistä nähdäkseni ohjeiden noudattaminen on hieman samantapainen ”rajatapaus” kuin LISAn QA-mallin yhtenäisyysluokkakin: ohjeethan voivat koskea esimerkiksi tyyliä, sanastoa, muotoiluja ja yleisiä käännöspalvelun menettelytapoja, ja kuhunkin näistä liittyvät virheet menisivät mielestäni pikemminkin vastaavan osa-alueen (tyyli, sanasto ja niin edelleen) osaksi. Schiaffino ja Zearo (2005a, 38) mainitsevat toisaalla virheiden luokiksi tarkkuus, sanasto, kieli, tyyli, maakohtaiset seikat (*country*) ja muotoilu sekä mainitsevat, että voi olla myös asiakaskohtaisia luokkia.

Näiden mallien luokissa siis toistuvat seuraavat osa-alueet: tarkkuus, sanasto, kieli, tyyli, maakohtaiset seikat ja muotoilu. Kutsuisin tarkkuutta kuitenkin mieluummin semantiikaksi, jotta välttyttäisiin vääriltä miellelyhtymiltä käännöstieteessä paljon käsiteltyihin tarkkuuden, uskollisuuden ja ekvivalenssin käsitteisiin. Myös sanasto-osa-alueetta kutsuisin mieluummin terminologiaksi, koska sanasto-nimitystä käytetään usein tiettyä tarkoitusta varten laaditusta termien listasta, yksittäisestä sanastosta. Kieli-osa-aluekin on syytä selvyiden vuoksi nimetä kieliopiksi, sillä kieli-käsitteen allehan kuuluisi oikeastaan niin semantiikka, terminologia kuin tyylikin. Edellä

mainittujen Darbelnetin parametrien lisäksi myös kohdassa 3.3 mainitut Mossopin (2001, 99) virhetyypit sopivat yhteen näiden osa-alueiden kanssa: Siirto- ja Sisältö-ryhmien seikat sisältyvät semantiikkaan, Kieli-ryhmän seikat sisältyvät pääosin kielioppiin ja tyyliin sekä erikoisalan kielen osalta terminologiaan ja Esitys-ryhmän seikat muotoiluun.

6.2 Palvelun laadun osa-alueet

Entä nimenomaan palvelun laadun muodostama osuus käännöksen kokonaislaadusta? Jo luvussa 2 käsitellessäni laatu-käsitettä mainitsin joitakin palvelun laatuun liittyviä yksittäisiä osatekijöitä. Robinsonin (1997, 7) mukaanhan käänнос tulisi tehdä luotettavasti, nopeasti ja edullisesti, ja Ørstedin (2001, 445) pohdinnoissa mainitaan määritysten noudattaminen, nopea ja ajallaan oleva toimitus, luottamus ja luotettavuus. Fellman-Paul (1998, 1) mainitsi tekniset seikat (esimerkiksi laitteisto ja tekijöiden tekninen ammattitaito) ja toiminnalliset seikat (esimerkiksi palvelun ystävällisyys ja joustavuus), ja Kytökarhia-Agopovin ja Laakso-Tammiston (2005, 118–119) palvelun laadun kriteereiden listalla olivat luotettavuus, reagointialttius, joustavuus tai palvelualttius, pätevyys, saavutettavuus, kohteliaisuus, viestintä, uskottavuus, turvallisuus, asiakkaan ja toimialan ymmärtäminen/tunteminen sekä palveluympäristö.

Pinto (2001, 291) toteaa, että kun asiakastyytyväisyys nähdään käännöspalveluiden laadun mittausvälineenä, on määritettävä kvantitatiiviset, kvalitatiiviset ja palvelun ominaispiirteet. Kvantitatiivisiin ominaispiirteisiin hän listaa viiveet, aikataulutuksen, ongelman ratkaisuun tarvittavien käyntien määrän ja määräajat. Kvalitatiivisiin ominaispiirteisiin hän listaa suotuisan ilmapiirin, kohteliaisuuden, ystävällisyyden, luottamuksen ja takuut palvelun suhteen. Palvelun ominaispiirteisiin hän listaa pyynnöstä alkavan ja sen loppuun saattamiseen päättyvän prosessin keston, odottamattomiin tilanteisiin vastaamiskapasiteetin, palveluun osallistuvat henkilöt, täydentävät elementit, valitusten kirjaamisjärjestelmän, palveluntarjoajan, asiantuntijan ja asiakkaan välisen viestinnän, palveluun osallistuvien henkilöiden kompetenssin, palvelun luotettavuuden sekä saavutetun molemminpuolisen tyytyväisyyden.

Ørsted (2001, 444) toteaa, että laatu tulee ottaa huomioon eri osa-alueilla, ja mainitsee esimerkkeinä niin käytännön liiketoimintaan liittyviä seikkoja, kuten liiketoimintakonsepti, sopimuskäytännöt, henkilöstöhallinto, laitteistot, ohjelmistot, työnkulku ja asiakirjojen hallinta, kuin käännösprosessin kielelliseen puoleen liittyviä seikkoja, kuten terminologia, kielioppi ja tyyli. Hän myös mainitsee

(2001, 445), että laatu ilmenee useilla tasoilla: jo edellä käsitellyt kielelliset seikat (käännöksen on oltava idiomaattisesti, kieliopillisesti ja terminologisesti oikea sekä kielellisesti tarkka suhteessa sekä lähde- että kohdetekstiin) mutta myös muut tekijät ovat tärkeitä.

Mossop (2001, 93) mainitsee käännöksen laadun (asiakkaan tyytyväisyys käytettyyn terminologiaan, kieleen ja tyyliin) ja fyysisen tuotteen laadun (oikea asettelu ja toimitusmuoto) lisäksi palvelun laadun ja listaa siihen liittyviä kysymyksiä: Pysytäänkö asetetuissa määräajoissa? Onko kääntäjien ja tukihenkilöstö kanssa toimiminen miellyttävää? Hoidetaanko valitukset tyydyttävällä tavalla? Seurataanko kutakin työtä niin, että asiakkaalle voidaan raportoida edistymisestä? Jos asiakas on kadottanut joitakin kuukausia aiemmin tehdyn käännöksen elektronisen version, pystyykö käännöspalvelu toimittamaan uuden kopion?

Edellä toistuvat samankaltaiset piirteet voisi mielestäni tiivistää kuuteen osa-alueeseen. Kaikenlaiset ajallaan olemiseen, määräaikoihin ja määritysten noudattamiseen liittyvät seikat sisältyvät aikataulujen ja toimitusaikojen sekä muiden ohjeiden noudattamisen osa-alueeseen. Toinen selvästi erottuva osa-alue on luottamuksellisuus ja luotettavuus. Kohteliaisuuteen, miellyttävyyteen, ystävällisyyteen ja saavutettavuuteen liittyvät seikat muodostavat viestinnän osa-alueen, ja palvelualttiuteen, reagointiin ja odottamattomiin tilanteisiin vastaamiseen liittyvät seikat kuuluvat joustavuuden osa-alueeseen. Viides osa-alue ovat tekniset seikat, kuten laitteisto ja toimintaympäristö, sekä henkilöstömäärään liittyvät asiat, joita kutsun tässä resurssien osa-alueeksi. Erilaiset kirjaamis- ja seurantajärjestelmät, asiakirjojen ja versioiden hallinta sekä muut projektinhallintaan liittyvät seikat muodostavat viimeisen osa-alueen, jota nimitän tässä prosessin hallinnaksi.

6.3 Yhteenveto

Edellä kerrotusta yhteenvetona voidaan siis hahmotella laadun kahden pääosa-alueen, kielellisen laadun ja palvelun laadun, osa-alueet:

Kieli

- terminologia
- tyyli
- semantiikka
- kielioppi

- maakohtaiset seikat
- muotoilu

Palvelu

- aikataulujen ja toimitusaikojen sekä muiden ohjeiden noudattaminen
- luottamuksellisuus ja luotettavuus
- viestintä
- joustavuus
- resurssit
- prosessin hallinta

7 Laadun hallinnan työkalut ja niiden hyödyntäminen

Mitä apuvälineitä laadun hallinnassa käytetään? Käännöstoimistojen tarkat laatuprosesstitiedot eivät yleensä ole julkista tietoa, joten olen käyttänyt yhteenvedon lähteinä muuta, yleisempää kirjallista materiaalia ja jo aiemmin tässä tutkielmassa esittämiäni tietoja ja ajatuksia. Käytän näistä erilaisista apuvälineistä työkalu-sanaa, vaikka osa näistä ei varsinaisia konkreettisia työkaluja olekaan. Mielestäni työkalu on kuitenkin kuvaava ja näppärä käsite, varsinkin kun kuhunkin tilanteeseen ja käyttötarkoitukseen sopivasta apuvälinevalikoimasta voidaan käyttää napakkaa työkalupakkitermiä.

Vuorinen (2002, 116, 120) mainitsee EU-kääntämisen yhteydessä kääntämisen teknisinä apuvälineinä käännösmuistiohjelmat ja aiempia käännöksiä sisältävät tekstitietokannat ja muina välineinä tekstinlaadintaoppaat ja kieliohjeet, aikaisemmat tekstit, työtovereiden neuvot sekä käännöksiä tarkastavien kokeneempien kääntäjien tekemät muutokset ja korjaukset. Jaottelin nämä Vuorisen mainitsemat apuvälineet toisaalta kirjallisiksi ja teknisiksi työkaluiksi (esimerkiksi kieliohjeet ja käännösmuistit) sekä palautteeksi (neuvot, muutokset ja korjaukset). Näiden lisäksi laadun hallinnan työkaluihin on mielestäni syytä sisällyttää myös koordinoivien yhteys henkilöiden nimeäminen, laadun arviointimenetelmät sekä palkkiot ja sanktiot.

7.1 Kirjalliset ja tekniset työkalut

Tyylin ja terminologian yhtenäisyyttä voi varmistaa sanastoilla, tyyliohjeilla, käännösmuisteilla ja ennen kaikkea yhteisellä viestintäareenalla, johon tiimin jäsenet voivat kirjata kääntämisen yhteydessä syntyviä kysymyksiä ja ongelmia ja johon vastaukset ja ratkaisut kirjataan kaikkien tiimin jäsenten nähtäville. Schiaffino ja Zearo (2003, 37) listaavat käytännön suosituksina sanastot (termien kannalta), tyyliohjeet (syntaksin kannalta), käännösohjeet (erikoistapausten kannalta), tilanteeseen puuttumisen ehdot (*protocols of engagement*), joita ovat virheiden ja vikojen käsittelyn sääntely sekä hyväksyntä-/hylkäämiskriteerien määrittäminen, ja asiakkaiden käännösoppaat (mukaan lukien yksityiskohtainen asiakkaan tarkistuslista, joka määrittää, mikä on tärkeää ja mikä ei). Mason (2004, 470) toteaa, että suuret instituutiot saattavat kehittää omia kääntämiskulttuureitaan, esimerkiksi antamalla ohjeita kääntäjille sanastojen, tyyliohjeiden ja toimintaohjeiden muodossa.

Hajautettuun käänösprosessiin liittyvät ohjeet voisi mielestäni jakaa kahteen perusluokkaan: kieliohjeet ja prosessiohjeet. Tämä heijastelee myös edellä esittämäni laadun osa-alueiden jakoa kielelliseen ja palvelun laatuun. Kieliohjeet ohjaisivat kielellistä laatua, siis terminologiaa, tyyliä, semantiikkaa ja niin edelleen. Useinhan tyyliohjeiksi kutsutuissa ohjeissa on käytännössä myös muuta kuin vain tyyliä käsitteleviä ohjeita, esimerkiksi ohjeita termivalintojen suhteen, joten selkeyden vuoksi mielestäni on parempi kutsua tällaisia ohjeita kieliohjeiksi. Prosessiohjeisiin kuuluisivat erilaiset käänösohjeet, työkalujen käyttöohjeet, materiaalien toimittamista ja kyselyiden tekemistä koskevat ohjeet kuin myös edellä mainitut tilanteeseen puuttumisen ehdot.

Arvokkaita työkaluja hajautetussa käänösprosessissa ovat myös käänösmuistit ja muut vastaavat työkalut. Käänösmuistin avulla kääntäjät pystyvät hyödyntämään aiempia käänöksiä, mikä edistää osaltaan tyylin ja terminologian yhtenäisyyttä. Jos kääntäjät pystyvät käyttämään samaa käänösmuistia yhtä aikaa, yhtenäisyys paranee lisää: tällöinhän kääntäjät pystyvät näkemään myös muiden kääntäjien tuottamaa tekstiä ja heidän tyyli- ja termivalintojaan. Muut kääntämisen apuna käytettävät tietokoneohjelmat, kuten termien automaattinen poiminta ja erilaiset automaattiset tarkistukset, vaikuttavat vielä toistaiseksi olevan hieman kehitysvaiheessa, oikeinkirjoituksen tarkistusohjelmia lukuun ottamatta. Suomen kieleen liittyvät erityispiirteet, esimerkiksi monet taivutusmuotomme, aiheuttanevat ohjelmistokehitykselle lisähaasteita, eikä suomi melko pienenä kielialueena liene kansainvälisten ohjelmistokehittäjien tärkeysjärjestyksessä aivan ensimmäisenä, mutta todennäköisesti jo lähivuosina näemme useita edistysaskeleita tällä rintamalla.

7.2 Palaute

Olen Garantin ja Garantin (2001, 54) kanssa yhtä mieltä palautteen tärkeydestä: palautteen antaminen ja käänöstiimin motivoiminen on mielestäni yksi tärkeimmistä hajautetun käänösprosessin laadun hallinnan työkaluista. Kun kääntäjä saa työstään mahdollisimman varhaisessa vaiheessa palautetta, hän pystyy välttämään virheet jatkossa ja kiinnittämään huomiota ongelmakohtiin. Näin myös tuotetun käänöksen laatu paranee ja tarkistusvaiheen työtaakka kevenee.

Myös käänöksen laadun arvioinnin tulokset virheiden erittelyineen tulisi toimittaa kääntäjälle palautteena. Kysehän on myös ikään kuin kääntäjän ”oikeusturvasta”: nähdessään arvioinnin tulokset hän pystyy tarvittaessa kysymään tarkennuksia ja kommentoimaan virhekirjauksia muun

muassa siltä kannalta, onko jokin kohta oikeasti virhe. Jos on vaikkapa kirjattu virheitä tietystä sanastosta poikkeamisen vuoksi ja kyseinen sanasto onkin vahingossa jäänyt lähettämättä kyseiselle kääntäjälle, kääntäjä pystyy mainitsemaan tästä ja näitä sanastosta poikkeamisia ei tulekaan kirjata virheiksi. Useinhan hajautetussa käänösprosessissa on niin monta kääntäjää ja tarkistajaa, että yksittäinen tarkistaja ei ehkä pysty selvittämään, onko jonkin virheen taustalla jokin tällainen inhimillinen erehdys – puhumattakaan siitä, onko tarkistusvaiheessa aiheellista tai järkevää ryhtyä tällaiseen selvitystyöhön jo pelkästään aikataulullisistakin syistä. Kääntäjä sen sijaan pystyy arvioinnin tulokset saatuaan esittämään vastakommenttinsa, koska tietää tarkkaan, mitä hänelle on toimitettu oheismateriaaliksi, ja kommentoinnin tuloksena asia pystytään selvittämään myös käännöstoimiston puolella suhteellisen vaivattomasti. On erittäin tärkeää, että arviointi perustuu tositalanteeseen ja antaa aidon kuvan käännöksen laadusta, jotta arvioinnin tuloksista olisi hyötyä myös jatkokäytössä.

Usein projekteissa annetaan myös palveluun liittyvää palautetta, vaikkapa aikataulujen noudattamisen tai projektinaikaisen viestinnän tiimoilta. Tämäkin palaute tulisi käsitellä huolellisesti, esimerkiksi luvussa 4 käsitellyn Mackenzién (2004, 167) mallin yhdeksännessä vaiheessa kuvatulla tavalla. Palautteen tallentaminen keskitetysti ja sen hyödyntäminen jatkossa ovat ensiarvoisen tärkeitä seikkoja. Näin kumpikin osapuoli saa kerrytettyä tietämystä: käännöksen tilannut taho sen suhteen, millaista palvelua kukin käännöspalvelun tarjoaja tuottaa ja mitä mahdollisia ongelmia palvelun laadun suhteen saattaa ilmetä, ja käännöksen tuottanut taho sen suhteen, mihin seikkoihin palvelun laadun kehittämisessä olisi syytä erityisesti keskittyä.

7.3 Koordinoivat vastuuhenkilöt

Edellä mainittujen työkalujen lisäksi on tärkeää, että prosessille määritetään vastuuhenkilöt eri osa-alueille. Näitä osa-alueita ovat esimerkiksi tekniset ongelmat, sisältö- ja tyyli-ongelmat sekä projektinhallintaan liittyvät ongelmat. Näin tiimin jäsenet tietävät, kenen puoleen missäkin asiassa tulee kääntyä, ja päätökset tulevat tehdyksi, kun vastuuhenkilö on nimetty. Useinhan asiat jäävät auki, jos ei ole ketään, jolle olisi annettu valta ja vastuu tehdä asiasta päätös. Prosessin kieliasioiden yhteyshenkilö ratkoo kääntäjien kysymyksiä, neuvoo tyyliin ja terminologiaan liittyvissä kysymyksissä sekä toimii kieliasioiden yhteyshenkilönä asiakkaan suuntaan, jos tällaisesta on sovittu.

Kaikki toimeksiantajathan eivät ole erityisen kiinnostuneita kääntämisestä, vaan ovat sitä mieltä, että kääntäjät kääntävät eikä ole asiakkaan tehtävä vastailta kysymyksiin. Olisi kuitenkin mahdollisuuksien mukaan pyrittävä siihen, että asiakas nimeäisi yhteyshenkilön, jonka puoleen voisi kääntyä käännöskysymyksissä. Näin käännöslaatu nousisi huomattavasti ja asiakaskin tulisi ”valveutuneemmaksi” kääntämiseen liittyvistä ongelmista. SKTOL:n laadunvarmistuksen periaatteissakin (Suomen käännöstoimistojen liitto SKTOL – Laadunvarmistuksen periaatteet, 2007) mainitaan läheinen yhteistyö-/konsultointisuhde asiakkaan kanssa: ”Jäsenet pyrkivät myös toimimaan mahdollisimman läheisessä yhteistyössä asiakkaan kanssa”.

7.4 Laadun arviointi, numeerinen mittaus ja asteikkojärjestelmät

Laadun arvioinnissa olisi hyvä olla myös joitakin mitattavissa olevia tekijöitä, jotta arviointi ei taannu kunkin arvioijan henkilökohtaisiin tuntemuksiin perustuvalla ”musta tuntuu” –tasolle. Tällaista numeerista mittausta olisi lähinnä virheiden laskeminen ja luokittelu. Toki tämäkään ei aina anna täysin tarkkaa kuvaa kääntäjän tuottamasta laadusta, mutta varsinkin pitkän ajan kuluessa järjestelmällisesti koottuna tällainen tieto antaa hyvää osviittaa siitä, millaisissa projekteissa kääntäjä pärjää milläkin tavalla.

Kuten luvussa 3.2 todettiin, on määritettävä selvästi, mikä on virhe, eivätkä tyylilliset mieltymykset ole virheitä, eikä niitä lasketa tulokseen (Schiaffino & Zearo, 2005b, 5). Sen lisäksi, että määritetään, mikä on virhe ja millaisiin luokkiin virheitä jaotellaan, tulisi määrittää myös toleranssirajat eli se, minkä verran virheitä tietyssä sanamäärässä saa olla (Schiaffino & Zearo, 2002, 20). Täysin virheetöntä tekstiä harvoin tulee vastaan, joten on syytä määrittää, minkä verran virheitä saa olla, jotta käännös voidaan katsoa erinomaiseksi, hyväksi, tyydyttäväksi, heikoksi – tai minkälaiseen ja miten monta porrasta sisältävään ”arvosana-asteikkoon” milloinkin päädytään.

Martínez Melis ja Hurtado (2001, 284) jakavat tuotteen arvioinnissa käytettävät asteikkojärjestelmät kahteen luokkaan: korjausasteikkojärjestelmät ja arvosana-asteikkojärjestelmät.

Korjausasteikkojärjestelmissä määritetään virhetyypit ja tarkoituksena on päättää, mitkä elementit otetaan huomioon – kyseessä on siis formatiivinen arviointi. Arvosana-asteikkojärjestelmissä määritetään myös virhetyypit ja lisäksi kullekin virheelle määritetään arvo, jota käytetään arvosanojen määrittämisessä – kyseessä on siis summatiivinen arviointi. Kun asteikkojärjestelmää muodostetaan, on muistettava seuraavat seikat: 1) on pidettävä mielessä arvioinnin tilanne

(käännöksen tyyppi, funktio, alueet, tasot), 2) virheet on luokiteltava, 3) on otettava huomioon funktionaaliset kriteerit, kun määritetään erityyppisille virheille numeerisia arvoja, sillä voi käydä niinkin, että vaikka asteikkojärjestelmän virheiden määrittäminen ja luokitseminen on tehty erittäin hyvin, niin huono numeeristen arvojen määrittäminen pilaa asteikkojärjestelmän. (Martínez Melis & Hurtado 2001, 284)

Translation Quality Index (TQI) –mallissa, josta kerroin jo edellisessä luvussa, mitataan koko tekstistä tai tietystä näytteestä löytyvien virheiden tyypit ja määrä ja lasketaan tulos, TQI, joka on osoitus käännöksen laadusta (100 on virheetön käännös). Eri virheluokille ei määritetä etukäteen tiettyjä rangaistuksia eli sitä, mitä kyseisen luokan virheen tekemisestä seuraa. Jokainen virhe merkitään tarkkojen kriteerien perusteella vakavuusasteeltaan kriittiseksi, suurehkoksi tai pienehköksi sen seurauksien perusteella. Virheitä saatetaan joskus luokitella eri tavoilla (esimerkiksi car vs. cab voi olla käännösvirhe, termivirhe tai kirjoitusvirhe). Akateemisessa ympäristössä virheiden tarkka luokittelu voi olla kiinnostavaa, mutta liikemaailmassa se on usein tarpeetonta. (Schiaffino & Zearo, 2005b, 3)

Schiaffino ja Zearo (2003, 8; 2005b, 3) toteavat myös, että arvioinnin tulee olla toistettavissa olevaa (saman näytteen kaksi eri arviointia tulisi päätyä samankaltaisiin tuloksiin), uudelleen tuotettavissa olevaa (eri arvioijien tulisi päätyä samankaltaisiin arvioihin yhdestä käännöksestä) ja objektiivista (ei subjektiivista painotusta), joten arvioijien on noudatettava tiettyjä sääntöjä. Myös Mossop (2001, 150) mainitsee objektiivisuudesta, että jos saman tekstin arvioi kaksi eri henkilöä, kummankin tulisi päätyä samaan yleisarvioon. Schiaffino ja Zearo (2005b, 4) pohtivat myös arvioinnin ongelmia. Arvioija muodostaa mielessään helposti mielikuvan siitä, miten hyvältä käännös vaikuttaa, ja se voi vaikuttaa virheiden vakavuusasteluokituksiin: jos käännös vaikuttaa hyvältä, tulee taipumus merkitä virheitä alempiin vakavuusasteisiin. Heidän mukaansa hyvä arvioija on mahdollisimman objektiivinen, pystyy tekemään eron todellisten virheiden ja tyylimieltymyksien välillä ja ymmärtämään, että vaikka itse olisi kääntänyt jotakin eri tavalla, myös kääntäjän valitsema versio on hyväksyttävä. Toki todellisten virheiden ja tyylimieltymyksien erottamista helpottaisi se, että käännöksen arvioisi aina usea arvioija, mutta kuten Schiaffino ja Zearo toteavatkin, tämä vaihtoehto on yleensä liike-elämässä liian kallis. He mainitsevat yhdeksi arvioinnin ongelmien ratkaisumahdollisuudeksi arvioijien sertifiointin.

Schiaffinon ja Zearon (2003, 13) mukaan virheisiin tulisi puuttua vain silloin, kun ne rikkovat sovittuja tilanteeseen puuttumisen ehtoja, olivat nämä ehdot sitten eksplisiittisiä tai implisiittisiä.

Esimerkkejä eksplisiittisistä ja implisiittisistä kriteereistä ovat ohjeiden noudattamatta jättäminen ja yleisesti hyväksytyjen kielikonventioiden rikkominen. Virheiden luokittelussa puolestaan tulisi pyrkiä valitsemaan pieni määrä luokkia ja keskittyä siihen, mikä on kriittistä laadun kannalta, minkä lisäksi virheluokkien määritelmien tulisi olla selkeitä ja olisi määritettävä, millaisia painotuksia käytetään (Schiaffino & Zearo, 2003, 14). Virheluokkien suhteellisen vähäinen määrä ja määritelmien selkeys helpottavat arvioijien työtä ja auttavat sen varmistamisessa, että eri henkilöiden tekemät arvioinnit ovat mahdollisimman yhtenäisiä ja vertailukelpoisia.

Schiaffino ja Zearo (2005a, 49; 2005b, 6) toteavat, että TQI-menetelmässä on omat rajoituksensa: Tulokset voivat olla epäluotettavia, jos näyte on liian pieni, tai tulokset ovat merkityksettömiä, jos näytteitä ei oteta tarpeeksi. Lisäksi riskinä on se, että saatetaan laatia liian monimutkainen järjestelmä, ja tulisikin pitää mielessä, että mittaaminen on vain yksi osa laajempaa kokonaisuutta. TQI-menetelmä ei myöskään välttämättä sovi esimerkiksi markkinointi- ja mainoskäännöksiä tai sanasanaisten käännöksiä arviointiin.

Williamsin (2001, 328) mukaan laadun määrällistämällä (*quantification*) eli erilaisilla virhemääriin ja laatutasoihin perustuvilla arviointitaulukoilla/-asteikoilla on pyritty lisäämään käännösten arvioinnin objektiivisuutta. Hänen mukaansa ongelmia syntyy kuitenkin rajatapauksissa: jos arviointitaulukossa/-asteikossa ei voi määrittää virheiden vakavuustasoja tarkasti, voi käydä niin, että enimmäisvirhemäärän yhdellä virheellä ylittävä käännös on kuitenkin yhtä hyvä, ellei parempikin, kuin käännös, jossa on juuri enimmäismäärä virheitä. Williams toteaa, että tällaisia määrällistämisen aiheuttamia ongelmia voidaan pyrkiä välttämään määrittämällä virheille vakavuusasteet (kriittinen virhe, vähäinen virhe, heikkous tms.) Tässä voi muodostua ongelmaksi se, pystytäänkö saavuttamaan yhteisymmärrys vakavuusasteista (siis esimerkiksi siitä, mikä on kriittinen virhe ja mikä ei) ja käyttävätkö eri arvioijat vakavuusasteita yhdenmukaisesti.

Garant ja Garant (2001, 52) näkevät asteikoissa ja pisteytyksessä sekä hyviä että huonoja puolia: toisaalta pistetaulukko tuo objektiivisuutta mutta toisaalta virhepisteiden laskenta on negatiivinen järjestelmä eikä pistetulos aina vastaa yleiskuvaa käännöksestä. He (2001, 54) toteavatkin, että palaute on tärkeämpää kuin arvosanojen määrittäminen. Näin toki onkin, mutta kuten edellä totean, mielestäni myös pisteytystä ja numeerisia arvoja tarvitaan, jotta pystytään saamaan jonkinlaista mitattavaa vertailutietoa. Kyse ei mielestäni ole niinkään siitä, että pisteytys tai arvosana kuvaisi yksittäistä käännöstä kovinkaan havainnollisesti vaan siitä, että näitä numeerisia arvoja voidaan verrata esimerkiksi sen selvittämiseksi, onko tietyt kääntäjät pärjänneet toisia paremmin projektin

aikana, onko kääntäjän laatu kehittynyt vai taantunut ajan myötä, onko jokin prosessiin tehty muutos tai uusi ohjeistus parantanut käännosten yleistä laatua, ketkä ovat tuottaneet parhaita laatua tietäntyyppisissä teksteissä ja niin edelleen.

7.5 Palkkiot ja sanktiot

Parhaistakaan ohjeista ei ole hyötyä, jos niitä ei noudateta. Olisikin syytä seurata jollakin järjestelmällisellä tavalla ohjeistuksen siirtoa käytäntöön: esimerkiksi jos jotakin termiä on käsiteltävä tietyllä tavalla, sitä käsitellään niin, oli kääntäjän omat tyylipreferenssit ja mieltymykset mitä tahansa (Mason 2004, 471). Toki suurin osa kääntäjistä on tarkkoja ja huolellisia, mutta kun käännoistiimi kasvaa, mukaan mahtuu aina myös sellaisia henkilöitä, jotka eivät ole erityisen tunnontarkkoja ohjeiden suhteen. Osin tämä voi olla luonnekysymys, osin kyse on aloittelevista kääntäjistä. Voipa joskus olla myös sellaisia tapauksia, että prosessiin liittyy niin valtavat määrät ohjeita, että ne lannistavat henkilön, joka ensimmäistä kertaa kohtaa näin laajaa ohjeistusta, tai että ohjeita on suorastaan mahdoton omaksua kerralla. On siis pohdittava myös ohjeiden hyvästä noudattamisesta seuraavia palkkioita ja toisaalta ohjeiden noudattamatta jättämisestä seuraavia sanktioita, joiden avulla pystytään kannustamaan ohjeiden noudattamiseen.

Palkkioina voisi ajatella suoraa rahamääräistä korvausta (kääntäjän tuottaman laadun noustessa myös palkkiot nousisivat), työkuorman kevenemistä (ohjeita noudattamalla työn kuormittavuus vähenee ja työn kannattavuus lisääntyy, varsinkin kokemuksen karttuessa) ja sitä, että tunnolliset kääntäjät ovat etusijalla uusien työtilaisuuksien tarjottaessa. Sanktiopuolella vaihtoehtoja olisivat reklamaatio ja käännoksestä maksettavan korvauksen alentaminen, se, että mahdollisuus rahamääräisen korvauksen kasvuun evätään (eli jos kääntäjän tuottama laatu ei kehity, myöskään palkkio ei nouse), ja se, että alun perin maksettavaksi sovittuun korvaukseen sisällytetään myös huonon laadun aiheuttamaa lisätyötä, esimerkiksi siten, että kääntäjä työstää käännoista lisää annettujen ohjeiden ja korjausten perusteella ja tekee tarvittavat lisäkorjaukset.

Tässä palkkioiden ja sanktioiden yhteydessä palaamme jälleen luvussa 3 käsiteltyyn aiheeseen eli normeihin. Siinä yhteydessähän käsitelin myös sitä, että normeista poikkeaminen on mahdollista, mutta sillä voi olla hintansa, ja esittelin mikronormin käsitteen ja ajatuksen eri tasojen normiauktoriteeteista. Sekä lopullinen normiauktoriteetti että välitason normiauktoriteetti antavat palkkioita ja sanktioita mutta eri tahoille. Lopullinen normiauktoriteetti on hajautetussa

käännösprosessissa tekemisissä lähinnä käännösprosessia koordinoivan tahon eli yleensä käännöstoimiston kanssa, joten sen normiodotukset ja sitä myöten myös palkkiot ja sanktiot kohdistuvat käännöstoimistoon. Välitason normiauktoriteetti puolestaan välittää lopullisen normiauktoriteetin normiodotukset käännöstiimille ja niinpä myös palkkiot ja sanktiot koskevat käännöstiimiä. Kummassakin tapauksessa palkkiot ja sanktiot ovat kuitenkin yleensä perusolemuksestaan samankaltaisia: pohjimmiltaan on kyse siitä, että palkkiot lisäävät työn kannattavuutta (rahamääräisen korvauksen kasvamisen, työn nopeutumisen tai tulevien työmahdollisuuksien lisääntymisen kautta), kun taas sanktiot johtavat työn kannattavuuden heikentymiseen (rahamääräisen korvauksen vähenemisen, samaan hintaan tehtävän lisätyön tai tulevien työmahdollisuuksien vähenemisen kautta).

7.6 Laadun hallinnan työkalujen hyödyntäminen

Kuten edellä todetaan, hajautetun käännösprosessin laadun hallintaan on tarjolla useita erilaisia työkaluja. Tämä tietämys ei kuitenkaan riitä, vaan on syytä pohtia, miten nämä työkalut sijoittuvat käännösprosessiin ja millainen rooli niillä on laadun hallinnassa. Kaikissa laadun hallintaprosessin vaiheissahan ei toki kaikkia työkaluja voida käyttää, ja eri työkaluilla ohjataan ja hallitaan laadun eri osa-alueita. Tässä tarkoitukseni on laatia yhteenveto hajautetun käännösprosessin laadun hallinnasta eli hahmotella kooste siitä, mitä työkaluja kussakin vaiheessa käytettäisiin ja mihin laadun osa-alueisiin niillä pyrittäisiin vaikuttamaan.

Tavoitteenani on esittää yhteenveto mahdollisimman yksinkertaisesti, havainnollisesti ja niin, että sitä voisi hyödyntää myös käytännössä, joten päädyin kokoamaan tiedot tekstimuotoiseen taulukkoon. Tässä yhteenvetotaulukossa olen valinnut sarakejaon perustaksi luvussa 4 käsitellyt laadun hallintaprosessin perusvaiheet eli ennakoivan laadun hallinnan, laadun hallinnan projektin aikana ja laadun hallinnan projektin jälkeen ja rivijaon perustaksi luvussa 6 käsitellyt laadun osa-alueet. Taulukkoa voidaan siis lukea sekä vaihe- että osa-aluekohtaisesti: joko niin, että tarkastellaan, mitä laadun hallinnan työkaluja missäkin laadun hallintaprosessin vaiheessa voidaan hyödyntää, tai niin, että tarkastellaan, millä laadun hallinnan työkaluilla tiettyä laadun osa-aluetta voidaan prosessin eri vaiheissa hallita.

Käytännössä taulukkoa voidaan siis esimerkiksi käyttää osviittaa antavana muistilistana siitä, millaisia erilaisia laadun hallinnan työkaluja olisi käytettävissä. Toinen esimerkki mahdollisesta

hyödyntämistä on se, että jos projektissa jokin laadun osa-alue on erityisen tärkeä tai vaatii kehittämistä enemmän kuin muut osa-alueet, taulukkoa voidaan tarkastella osa-aluekohtaisesti ja etsiä vinkkejä siihen, mihin laadun hallinnan työkaluihin kannattaa kiinnittää erityistä huomiota. Jos on vaikkapa asiakaspalautteen perusteella osoittautunut, että käännosten terminologia ei ole ollut halutunlaista, voidaan tarkastella Kieli: Terminologia –rivin työkaluvinkkejä.

Eri vaiheissa erilaisia työkaluja saatetaan käsitellä eri tavoin. Esimerkiksi ohjeiden osalta ennakoivassa laadun hallinnassa kyse on yleensä käytettävien ohjeiden määrittämisestä ja tarkistuksesta ja projektin jälkeen tehtävässä laadun hallinnassa päivityksestä ja arkistoinnista. Olenkin lisännyt taulukon soluihin työkalujen jälkeen tarkentavia kommentteja sulkeisiin silloin, kun tällainen tarkentaminen on vaikuttanut tarpeelliselta.

Taulukko 1. Laadun hallinnan työkalut ja laadun hallinnan vaiheet

	Ennakoiva	Projektin aikana	Projektin jälkeen
Kieli: Terminologia	sanastot (määrittäminen, tarkistus), käännösmuistit (valmistelu, määrittäminen), vastuuhenkilöiden määrittäminen	sanastot, käännösmuistit, viestintäareena, laadun arviointi ja numeerinen mittaus, palaute, palkkiot ja sanktiot	sanastot (päivitys, arkistointi), käännösmuistit (päivitys, arkistointi), laadun arviointi ja numeerinen mittaus, palaute, palkkiot ja sanktiot
Kieli: Tyyli	kieliohjeet (määrittäminen, tarkistus), käännösmuistit (valmistelu, määrittäminen), vastuuhenkilöiden määrittäminen	kieliohjeet, käännösmuistit, viestintäareena, laadun arviointi ja numeerinen mittaus, palaute, palkkiot ja sanktiot	kieliohjeet (päivitys, arkistointi), käännösmuistit (päivitys, arkistointi), laadun arviointi ja numeerinen mittaus, palaute, palkkiot ja sanktiot
Kieli: Semantiikka	käännösmuistit (valmistelu, määrittäminen), vastuuhenkilöiden määrittäminen	käännösmuistit, viestintäareena, laadun arviointi ja numeerinen mittaus, palaute, palkkiot ja sanktiot	käännösmuistit (päivitys, arkistointi), laadun arviointi ja numeerinen mittaus, palaute, palkkiot ja sanktiot
Kieli: Kielioppi	kieliohjeet (määrittäminen, tarkistus), vastuuhenkilöiden määrittäminen	kieliohjeet, viestintäareena, laadun arviointi ja numeerinen mittaus, palaute, palkkiot ja sanktiot	kieliohjeet (päivitys, arkistointi), laadun arviointi ja numeerinen mittaus, palaute, palkkiot ja sanktiot

Kieli: Maakohtaiset seikat	kieliohjeet (määritys, tarkistus), vastuuhenkilöiden määritys	kieliohjeet, viestintäareena, laadun arviointi ja numeerinen mittausta, palaute, palkkiot ja sanktiot	kieliohjeet (päivitys, arkistointi), laadun arviointi ja numeerinen mittausta, palaute, palkkiot ja sanktiot
Kieli: Muotoilu	kieliohjeet (määritys, tarkistus), työkalujen käyttöohjeet (määritys), vastuuhenkilöiden määritys	kieliohjeet, työkalujen käyttöohjeet, viestintäareena, laadun arviointi ja numeerinen mittausta, palaute, palkkiot ja sanktiot	kieliohjeet (päivitys, arkistointi), työkalujen käyttöohjeet (päivitys, arkistointi), laadun arviointi ja numeerinen mittausta, palaute, palkkiot ja sanktiot
Palvelu: Aikataulujen ja toimitusaikojen sekä muiden ohjeiden noudattaminen	prosessiohjeet (määritys)	prosessiohjeet, palaute, palkkiot ja sanktiot	prosessiohjeet (päivitys ja arkistointi), palaute, palkkiot ja sanktiot
Palvelu: Luottamuksellisuus ja luotettavuus	prosessiohjeet (määritys)	prosessiohjeet, palaute, palkkiot ja sanktiot	prosessiohjeet (päivitys ja arkistointi), palaute, palkkiot ja sanktiot
Palvelu: Viestintä	vastuuhenkilöiden määritys, prosessiohjeet (määritys)	prosessiohjeet, viestintäareena, palaute, palkkiot ja sanktiot	prosessiohjeet (päivitys ja arkistointi), palaute, palkkiot ja sanktiot
Palvelu: Joustavuus		palaute, palkkiot ja sanktiot	palaute, palkkiot ja sanktiot
Palvelu: Resurssit		palaute, palkkiot ja sanktiot	palaute, palkkiot ja sanktiot
Palvelu: Prosessin hallinta	prosessiohjeet (määritys)	prosessiohjeet, viestintäareena, palaute, palkkiot ja sanktiot	prosessiohjeet (päivitys ja arkistointi), palaute, palkkiot ja sanktiot

Entä tyhjiksi jääneet taulukon solut? Eikö palvelun laadun Joustavuus- ja Resurssit-osa-alueisiin voi puuttua ennakoivasti? Tarkoituksena ei toki olekaan laatia kaikenkattava ratkaisu vaan suuntaa antava hahmotelma laadun hallinnan työkaluista, joten aukkokohtien nouseminen esiin ei lienekään yllätys. Joustavuus- ja Resurssit-osa-alueet vaikuttavat hieman sen kaltaisilta, että niihin pystyttäisiin vaikuttamaan ennakoivassa laadun hallinnassa pääosin käännöspalvelujen tarjoajan liiketoiminnallisilla ja henkilöstöhallinnollisilla ratkaisuilla, esimerkiksi rekrytoinnin kohdentamisella ja huolellisella resursoinnin suunnittelulla. Tässä tutkielmassa en kuitenkaan tähän

paneudu, vaan tämä ja muukin hahmotelmani täydentäminen jääköön mahdollisesti muissa tutkimuksissa tehtäväksi.

Johdannossa esittelin hajautetun käänösprosessin haasteet: yhden, lopullisen tarkistuksen ja yhtenäistämisen tekevän henkilön puute, asioiden selvittäminen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, tiedon jakaminen, avoimen viestintäilmapiirin luominen ja yhtenäisyyden varmistaminen. Näiden haasteiden pohjalta erityisesti hajautetuissa käänösprosesseissa tärkeäksi nousevat ennen kaikkea erilaiset ennakoivaan laadun hallintaan liittyvät työkalut sekä projektinaikaisen laadun hallinnan työkaluista viestintäareena. Näiden avulla haasteisiin pystytään tarttumaan, mutta toki haasteita ei saada täysin poistettua ja työkalujen käyttökin vaatii tarkkuutta. Kuten Vuorinen (2002, 116) toteaa EU-kääntämisen yhteydessä: kääntämisen tekniset apuvälineet, erityisesti käänösmuistiohjelmat ja aiempia käänöksiä sisältävät tekstitietokannat, auttavat ratkaisemaan koordinoitongelmia, mutta toisaalta ne vaativat jatkuvaa ylläpitoa ja hallintaa sekä edellyttävät kääntäjiltä erityistä tarkkuutta, jotta muisteissa tai tietokannoissa olevien tekstin mahdolliset heikkoudet eivät toistu ja kasaannu uusissa teksteissä.

Edellä olen käsitellyt laadun numeerista mittausta, mutta siinä on ollut kyseessä lähinnä laadun kielelliset osa-alueet. Miten on palvelun laadun numeerisen mittauksen laita? Olisiko se mahdollista? Läpi käymästäni kirjallisuudesta en juurikaan löytänyt mainintoja tästä asiasta. Mossop (2001, 93) tosin mainitsee, että laadun parantamiseksi voi olla hyödyllistä, joskin aikaa vievää, seurata ja mitata toiminnan menestyksellisyyttä: Kuinka monta tekstiä oli myöhässä? Kuinka monta valitusta asiakkaalta tuli kuukaudessa? Kuinka monta epätyytyvästä työsuoritusta alihankkijoilta verrattuna omiin sisäisiin työntekijöihin? Mielestäni palvelun laadun numeeriseen mittaukseen liittyy paljon seikkoja, joita olisi syytä pohtia. Palvelun laatuun liittyy ehkäpä vielä kielellistä laatua enemmän projektikohtaisesti vaihtelevia variantteja. Esimerkiksi projektin mukaan voi määräytyä se, miten ehdottomia asetetut määräajat ovat ja miten suuri myöhästymisen on vakava. Toisaalta palvelun laadun arviointi on mielestäni alttiimpaa subjektiivisille mielipiteille. Miten esimerkiksi voidaan määrittää numeerinen mittaustapa joustavuudelle? Asiakaspalvelua ja projektinhallintaa käsittelevästä kirjallisuudesta löytyisi todennäköisesti tähän antoisia näkökulmia, ja palvelun laadun numeerinen mittaus olisikin kiinnostava aihe omaan, erilliseen tutkielmaansa.

8 Lopuksi

Tutkielmani tarkoituksena oli hahmottaa, mitä laatu tarkoittaa hajautetussa käänösprosessissa, millaisilla työkaluilla laatua voisi tällaisessa prosessissa hallita ja mitä laadun osa-aluetta kullakin työkalulla voidaan ohjata. Selväähän on, että erilaisissa projekteissa tarvitaan erilaisia työkaluyhdistelmiä ja jos tietyssä laadun osa-alueessa ilmenee ongelmia, on hyvä tietää, millä työkaluilla ongelmia voisi yrittää vähentää.

Miten laatu-käsitettä sitten voi kuvata hajautetun käänösprosessin yhteydessä? Tutkielmani mukaan laatu koostuu sekä kielellisestä laadusta että palvelun laadusta ja laatu on ennen kaikkea asiakkaan toiveiden täyttämistä. Vaikka usein esitetään käsitys, että laatua ei voisi mitata, niin mielestäni laadun mittaaminen on mahdollista, sillä vaikka osin laatua arvioidaan aina subjektiiviselta pohjalta, jotakin on kuitenkin mahdollista mitata objektiivisestikin. Tähän liittyen viittasin Schiaffinon ja Zearon (2005a, 2005b) ajatukseen siitä, että laatua voi mitata ikään kuin käänteisesti virheiden kautta: mitä vähemmän virheitä käänöksessä on, sitä parempi se on.

Totesin myös, että laatu on suhteellista ja neuvoteltavaa: laadun sisältö vaihtelee eri tilanteissa, koska laatu on asiakkaan toiveiden täyttämistä ja eri asiakkailta on erilaisia toiveita ja odotuksia – voipa yhdenkin asiakkaan odotukset vaihdella eri projektien välillä. Yhteistyö, viestintä ja neuvottelu asiakkaan kanssa ovat erittäin tärkeitä, jotta asiakkaan odotukset saadaan selville mahdollisimman tarkasti, niihin mahdollisesti liittyvät ongelmat tai tarkennusta vaativat seikat voidaan selvittää, toimeksianto saadaan mahdollisimman selkeäksi ja kattavaksi ja käänösprosessin tuloksena syntyvä laatu on odotetun kaltaista. Neuvoteltavuus liittyy myös siihen, että voimavaroja ja aikaa ei ole rajattomasti, vaan on tehtävä priorisointeja esimerkiksi Minimax-periaatteen tai riskien määrittämisen perusteella.

Mitä tulee normeihin, niin hajautetun käänösprosessin yhteydessä keskeistä on se, että normit ovat määräysluontoisia. Kutsun näitä asiakkaan määrittämiä, yleisten kielijärjestelmään liittyvien normien ja konventioiden lisäksi annettuja normeja mikronormeiksi, sillä ne saattavat päteä vain yhdessä projektissa eikä niillä välttämättä ole yleisempää validiteettia. Kyseisen projektin sisällä mikronormit tosin ovat yleensä varsin sitovia. Ajan myötä mikronormien sitovuusasema saattaa toki vaihdella ja uudet normit saattavat korvata vanhoja. Normit määrittävällä normiauktoriteetilla eli asiakkaalla on mahdollisuus rangaista, jos normeista poiketaan. Sanktio voi olla esimerkiksi reklamaatio tai asiakkuussuhteen päättäminen. Varsinaisen normiauktoriteetin lisäksi hajautetussa

käännösprosessissa on usein välitason normiauktoriteetti, esimerkiksi projektia koordinoiva henkilö, joka valvoo normien noudattamista ikään kuin asiakkaan puolesta.

Normista poikkeaminen aiheuttaa virheen, ja sen määrittäminen, mikä katsotaan virheeksi, on tärkeää, jotta turhaa subjektiivisuutta voitaisiin karsia eivätkä esimerkiksi tyylilliset mieltymykset vaikuttaisi arviointiin. Virhetyyppien ja virheiden vakavuusasteiden määrittäminen on keskeistä myös hajautetussa käännösprosessissa. Laadun suhteellisuuden ja neuvoteltavuuden vuoksi eri projekteissa saattaa olla kovin erilaisia mikronormeja, joten on tärkeää tietää, mikä kussakin projektissa katsotaan virheeksi, jotta kääntäjät tietävät, mitä heiltä odotetaan, ja jotta arvioinneista tulee johdonmukaisia, vaikka tarkistajia olisikin useita.

Hajautetun käännösprosessin laadun hallinta on vaihteellinen, jatkuva prosessi, joka koostuu laadun ennakoivasta hallinnasta, projektinaikaisesta laadun hallinnasta ja projektinjälkeisestä laadun hallinnasta. Vaiheet muodostavat ikään kuin syklin, jonka tulisi olla ylöspäin kiertyvä, kun laadun hallintaan panostaminen alkaa tuottaa hedelmää ja laatu paranee. Hajautetussa käännösprosessissa erityisen tärkeää on laadun ennakoiva hallinta, jotta mahdollisiin ongelmiin päästään käsiksi mahdollisimman aikaisessa vaiheessa ja niiden kumuloituminen sekä lisätyö projektin loppuvaiheissa voidaan välttää.

Laadun hallinta edellyttää, että sitä tehdään jatkuvasti. Pitkän aikavälin tuloksista muodostuu trendejä, joiden avulla voidaan arvioida niin laadun kehittymistä kuin vaikkapa prosessien toimivuutta. Trendit auttavat tarkastelemaan esimerkiksi sitä, kuinka jonkin tietyn kääntäjän suoritus kehittyy, onko tiettyjä osa-alueita, joilla on jatkuvia ongelmia, millaista laatua tietyn asiakkaan projekteissa on tuotettu tai miten laadun arvioinnin tulokset ovat muuttuneet prosessimuutoksen jälkeen. Kiinnostava tutkimusaihe olisikin sen mittaaminen, miten prosessimuutokset vaikuttavat prosessissa tuotettuun laatuun. Jatkuva laadun hallinta lisää myös objektiivisuutta: mitä enemmän laadun hallinta- ja arviointitoimia tehdään ja mitä useammat henkilöt ovat niissä mukana, sitä vähemmän yksittäisen henkilön mieltymykset vaikuttavat.

Tärkeä osa hajautetun käännösprosessin laadun hallintaa on laadun arviointi. Jotta laadun arviointi on mahdollisimman objektiivista, johdonmukaista ja läpinäkyvää, on kiinnitettävä huomiota laadun arviointikriteerien ja virheiden selkeään määrittämiseen. Vaikka subjektiivisuutta on aina mukana, täsmälliset määritykset lisäävät sitä, että eri henkilöt arvioivat käännöksiä johdonmukaisesti. Lisäksi kriteereiden huolellinen määrittäminen yhteistyössä asiakkaan kanssa vähentää väärinymmärrysten

määrää ja mahdollistaa sen, että laadun hallintaresurssit kohdistetaan juuri oikeisiin asioihin, kuten jo edellä mainitsinkin.

Hajautetussa käänösprosessissa laadun arviointia hyödynnetään toisaalta mahdollisimman sopivien kääntäjien valinnassa, mikä voidaan katsoa osaksi ennakoivaa laadun hallintaa, ja toisaalta palautteen antamisessa kääntäjille, mikä voidaan katsoa osaksi projektinaikaista tai –jälkeistä laadun hallintaa – tai osaksi ennakoivaa laadun hallintaa siinä mielessä, että palautteen avulla kääntäjiä voidaan kouluttaa pärjäämään paremmin seuraavassa samantyyppisessä projektissa.

Tässä tutkielmassa laatimani hahmotelman mukaan laatu koostuisi kahdestatoista osa-alueesta. Näistä kuusi olisi kielellisen laadun osa-alueita: terminologia, tyyli, semantiikka, kielioppi, maakohtaiset seikat ja muotoilu. Myös palvelun laatu jakautuu hahmotelmani mukaan kuuteen osa-alueeseen: aikataulujen ja toimitusaikojen sekä muiden ohjeiden noudattaminen, luottamuksellisuus ja luotettavuus, viestintä, joustavuus, resurssit ja prosessin hallinta. Näitä osa-alueita hallitaan ja ohjataan laadun hallinnan työkalujen avulla. Työkalukatsauksessa jaottelin työkalut viiteen kategoriaan: tekniset ja kirjalliset työkalut (erilaiset sanastot, kieli- ja prosessiohjeet, käänösmuistit ja muut tekniset työkalut), prosessia koordinoivat vastuuhenkilöt, laadun arviointi, numeerinen mittaus ja asteikkojärjestelmät, palaute sekä palkkiot ja sanktiot.

Tutkielmani lopuksi tein yhteenvedon ja yhdistin laadun osa-alueet ja laadun hallinnan työkalut yhteen taulukkoon ja pohdin, mitä laadun osa-alueita kullakin työkalulla voidaan ohjata. Hajautetun käänösprosessin haasteiden perusteella erityisen tärkeiksi nousevat ennakoivan laadun hallinnan työkalut ja koko käänöstiimin yhteinen viestintäareena. Laatimaani taulukkoa voi hyödyntää muistilistamaisena laadun hallinnan ”työkalupakkina”, jonka avulla voi haarukoida sitä, millaisia työkaluja laadun hallinnassa voisi hyödyntää ja millä työkaluilla kuhunkin laadun osa-alueeseen pääsee pureutumaan. Taulukkoa voi mielestäni pitää alustavana hahmotelmana, jota on hyvä myöhemmissä tutkimuksissa täydentää.

Omasta mielestäni saavutin tutkielmassa asettamani tavoitteen ja pystyin löytämään vastauksia kysymyksiini. Kattavan teoreettisen katsauksen avulla sain hahmotettua ja rajattua laatu-käsitettä tutkimani tapauksen kannalta sekä pystyin kartoittamaan laadun hallinnassa käytettävissä työkaluja ja niiden hyödyntämistä. Toki aihetta olisi voinut tutkia rajatumminkin keskittyen pienempään osioon, esimerkiksi palvelun laadun hallinnan keinoihin, ja porautuen kyseisessä osiossa syvemmillä, mutta näkisin tämän tutkielman muodostavan lähinnä laaja-alaisen katsauksen

hajautetun käänösprosessin laadun hallintaan, jonka pohjalta voidaan jatkaa tämän kiinnostavan aihepiirin tutkimusta.

Kun käänösliiketoiminnan kehitys vaikuttaa kulkevan kohti yhä suurempaa kääntämisen hajautustarvetta, tämän tutkielman aihepiiri nousee varsin keskeiseksi aiheeksi jokapäiväisen käänöstoiminnan tiimoilla, joten toivoakseni tutkimusta tällä saralla jatketaan. Hajautetun käänösprosessin laadun hallinnan toimintatapojen tutkiminen ja kehittäminen on uskoakseni myös yrityksille kannattavaa, sillä yhdyn Ørstedin (2001, 447) näkemykseen siitä, että laatu ja tehokkuus eivät ole yhteensopimattomia ja että menettelytapojen määrittämiseen ja noudattamiseen käytettävä aika on sijoitus, jonka saa takaisin moninkertaisena pitkäaikaisten, luottamukseen perustuvien asiakassuhteiden muodossa.

Lähteet

- Ammann, M. 1993. Kriterien für eine allgemeine Kritik der Praxis des translatorischen Handelns. Teoksessa Holz-Mänttari, J. & Nord C. (toim.) 1993. Traducere Navem. Festschrift für Katharina Reiss zum 70. Geburtstag. Tampere: Tampereen yliopisto. 433–446.
- Anderman G. & Rogers M. 1998. What is That Translation For? A Functional View of Translation Assessment from a Pedagogical Perspective: A Response to Hans G. Hömig. Teoksessa Schäffner, C. (toim.) 1998. 56–63.
- Bergen, D. 2004. Translation technology and translator training. Teoksessa Tommola, J. (toim.) 2004. 141–156.
- Bush, P. 1998. Even Horses Shall Have Their Day: A Response to Hans G. Hömig. Teoksessa Schäffner, C. (toim.) 1998. 64–69.
- Carlson, L. 2001. Hidden variables in the theory of translation. Teoksessa Kukkonen, P. & Hartama-Heinonen R. (toim.) 2001. 17–24.
- Chesterman, A. (toim.) 1989. Readings in Translation Theory. Helsinki: Oy Finnlectura Ab.
- Chesterman, A. 1997. Memes of translation. The spread of ideas in translation theory. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Fellman-Paul, L. 1998. ”Asiatekstinkäännösten laadunvarmistusta selvittävän työryhmän mietintö”. Kääntäjä, 1/1998.
- Garant, J. & Garant, M. 2001. Variation of assessment practices in translator education. Teoksessa Kukkonen, P. & Hartama-Heinonen R. (toim.) 2001. 45–58.
- Gerzymisch-Arbogast, H. 2001. Equivalence Parameters and Evaluation. *Meta*, XLVI, 2, 227–242.
- Helin, I. (toim.) 2003. Kääntäjä yrittäjänä. Itsenäisen kääntäjän opas. Helsinki: Helsinki University Press.
- Hietaranta, P. 2001. The role of cultural and other assumptions: Taking a frame-theoretical look at the pragmatics of translation. Teoksessa Kukkonen, P. & Hartama-Heinonen R. (toim.) 2001. 97–102
- Holz-Mänttari, J. & Nord C. (toim.) 1993. Traducere Navem. Festschrift für Katharina Reiss zum 70. Geburtstag. Tampere: Tampereen yliopisto.
- House, J. 1997. Translation Quality Assessment. A Model Revisited. Gunter Narr Verlag, Tübingen.
- House, J. 2001. Translation Quality Assessment: Linguistic Description vs Social Evaluation. *Meta*, XLVI, 2, 243–257.

- Hönig, H. G. 1998a. Positions, Power and Practice: Functionalist Approaches and Translation Quality Assessment. Teoksessa Schäffner, C. (toim.) 1998. 6–34.
- Hönig, H. G. 1998b. Complexity, Contrastive Linguistics and Translator Training: Comments on Responses. Teoksessa Schäffner, C. (toim.) 1998. 83–89.
- Jantunen, J. H. 2005. Hyvin kummallista vai kovin hyvää? Teoksessa Mauranen, A. & Jantunen J. H. (toim.) 2005. 163–184.
- Jänis, M. 2002. Kääntämisen laatu. Teoksessa Oittinen, R. & Mäkinen, P. (toim.) 2002. 67–81.
- Koskinen, K. 2002. Ekvivalenssista erojen leikkiin – käänntöstiede ja kääntäjän etiikka. Teoksessa Oittinen, R. & Mäkinen, P. (toim.) 2002. 374–387.
- Kukkonen, P. & Hartama-Heinonen R. (toim.) 2001. Mission, Vision, Strategies, and Values. A Celebration of Translator Training and Translation Studies in Kouvola. Helsinki: Helsinki University Press.
- Kytökarhia-Agopov, U. & Laakso-Tammisto, L. 2003. Miten markkinoin ja hoidan asiakassuhdetta? Teoksessa Helin, I. (toim.) 2003. 117–134.
- Levý, J. 1967. Translation as a decision process. Teoksessa Chesterman, A. (toim.) 1989. 37–52.
- Mackenzie, R. 2004. Functional translation theory and quality in translation. An interface between theory and practice. Teoksessa Tommola, J. (toim.) 2004. 157–168.
- Malmkjær, K. 1998. Linguistics in Functionland and Through the Front Door: A Response to Hans G. Hönig. Teoksessa Schäffner, C. (toim.) 1998. 70–74.
- Martínez Melis, N. & Hurtado, A. 2001. Assessment in Translation Studies: Research Needs. *Meta*, XLVI, 2, 272–287.
- Mason, I. 2004. Text Parameters in Translation: Transitivity and Institutional Cultures. Teoksessa Venuti, L. (toim.) 2004. 470–481.
- Mauranen, A. & Jantunen J. H. (toim.) 2005. Käännösuomeksi. Tutkimuksia suomennosten kielestä. Tampere: Tampere University Press.
- Melby, A. K. 1998. Eight Types of Translation Technology. Saatavissa: <<http://www.ttt.org/technology/8types.pdf>>. [Viittauspäivä 4.11.2007]
- Mossop, B. 2001. Revising and Editing for Translators. Manchester: St. Jerome Publishing.
- Munday, J. 2001. Introducing Translation Studies. Theories and applications. London / New York: Routledge.
- Newmark, P. 1998. The Customer as King: A Response to Hans G. Hönig. Teoksessa Schäffner, C. (toim.) 1998. 75–77.

- Nykysuomen sanakirja. Lyhentämätön kansanpainos 1985. Porvoo: Werner Söderström Osakeyhtiö.
- Oittinen, R. & Mäkinen, P. (toim.) 2002. Alussa oli käänös. 2. painos. Tampere: Tampere University Press.
- Ørsted, J. 2001. Quality and Efficiency: Incompatible Elements in Translation Practice? *Meta*, XLVI, 2, 438–447.
- Pinto, M. 2001. Quality Factors in Documentary Translation. *Meta*, XLVI, 2, 288–300.
- Puurtinen, T. 2002. Käännösten hyväksyttävyyys. Teoksessa Oittinen, R. & Mäkinen, P. (toim.) 2002. 82–94.
- Pym, A. 2004. Text and risk in translation. Saatavissa: <http://www.tinet.org/~apym/online/translation/risk_analysis.pdf>. [Viittauspäivä 20.11.2007]
- Reiss, K. & Vermeer, H. J. 1986. Mitä kääntäminen on. Teoriaa ja käytäntöä. Lyhentäen suomentanut Pauli Roinila. Helsinki: Gaudeamus.
- Robinson, D. 1997. *Becoming a Translator. An Accelerated Course*. Routledge, London.
- Salmela, A. 2004. Käännösalan laadunhallinnasta. Käännöstoimiston laadunhallintajärjestelmä. Pro gradu -työ. Tampereen yliopisto.
- Schiaffino, R. & Zearo, F. 2002. The Measurement of Quality in Translation Using Statistical Methods. Saatavissa: <<http://www.translationquality.com/files/QualityMeas2002.pdf>>. [Viittauspäivä 4.11.2007]
- Schiaffino, R. & Zearo, F. 2003. Measuring Quality in Translation: The Translation Quality Index and Other Methods. Saatavissa: <<http://www.translationquality.com/files/QualityMeas2003.pdf>>. [Viittauspäivä 4.11.2007]
- Schiaffino, R. & Zearo, F. 2005a. Translation Quality Measurement in Practice. Presentation. Saatavissa: <http://www.translationquality.com/files/TQM_in_Practice.pdf>. [Viittauspäivä 4.11.2007]
- Schiaffino, R. & Zearo, F. 2005b. Translation Quality Measurement in Practice. Article from the Proceedings. Saatavissa: <http://www.translationquality.com/files/TQM_Proceedings.pdf>. [Viittauspäivä 4.11.2007]
- Schiaffino, R. & Zearo, F. 2006. Translation Quality Measurement. Saatavissa: <http://www.aliquantum.biz/Downloads/Translation_Quality_Measurement2.ppt>. [Viittauspäivä 4.11.2007]
- Schäffner, C. (toim.) 1998. *Translation and Quality*. Clevedon: Multilingual Matters Ltd.
- SFS-EN 15038. Käännöspalvelut. Palveluvaatimukset. 2006. Suomen standardisoimisliitto SFS.

Shuttleworth, M. 1998. Preparing Professionals: A Response to Hans G. Hömig. Teoksessa Schäffner, C. (toim.) 1998. 78–82.

Suomen käännöstoimistojen liitto SKTOL – Laadunvarmistuksen periaatteet. Saatavissa: <<http://www.sktol.org/fi/index.html>>, Suosituksia - Laatuksiteerit. [Viittauspäivä 4.11.2007]

Teva, T. 2002. Kääntäjä yhteiskunnan ytimessä. Teoksessa Oittinen, R. & Mäkinen, P. (toim.) 2002. 23–34.

Tommola, H. 2005. Empiirisiä havaintoja ja kriittisiä huomioita käännösuomesta. Teoksessa Mauranen, A. & Jantunen J. H. (toim.) 2005. 103–120.

Tommola, J. (toim.) 2004. Kieli, teksti ja kääntäminen. Language, Text and Translation. Turku: Turun yliopisto.

Toury, G. (1978/1995/2004). The nature and role of norms in translation. Teoksessa Venuti, L. (toim.) 2004. 205–218.

Vehmas-Lehto, I. 2002a. Kopiointia vai kommunikointia? Johdatus käännösteoriaan. 3. painos. Oy Finn Lectura Ab.

Vehmas-Lehto, I. 2002b. Kääntäjän työ. Teoksessa Oittinen, R. & Mäkinen, P. (toim.) 2002. 35–49.

Venuti, L. (toim.) 2004. The Translation Studies Reader. Second Edition. New York: Routledge.

Vuorinen, E. 2002. Kielitoisintoja Euroopasta – EU-kääntämisen erityispiirteitä. Teoksessa Oittinen, R. & Mäkinen, P. (toim.) 2002. 109–127.

Williams, M. 2001. The Application of Argumentation Theory to Translation Quality Assessment. *Meta*, XLVI, 2, 326–344.

von Wright, G. H. 1963. Norm and Action. A Logical Enquiry. London: Routledge & Kegan Paul.

Yli-Jokipii, H. 2004. Tekniikan kieli tutkimuksen ja kääntämisen näkökulmasta. Teoksessa Tommola, J. (toim.) 2004. 81–94.

Quality Management in a Distributed Translation Process

In the recent years, the key players of the translation and localization industry have grown through mergers and acquisitions. One explanation for this development is that the globalization of business activities in general has increased the need for translations as the target markets become more diversified. Furthermore, companies need to launch products and their translations at an ever-increasing pace to maintain their market positions. As companies concentrate on their core operations, they do not necessarily have their own translators or translation departments any more. Thus they need the help of translation and localization service providers who have capacity and resources for delivering even large projects within a short turnaround time. In practice, if more material needs to be translated in a shorter time, the material needs to be divided to a larger number of translators than before; that is, the translation process needs to be distributed. Translation teams include an increasing number of people working simultaneously. In the efforts to maintain acceptable quality within such a distributed translation team the importance of quality management increases.

A distributed translation process refers to a translation process with several participants in a corporate environment. The participants may well be located all over the world and do not necessarily meet during the process. The need for this kind of distribution arises usually in two types of project: in projects with such a massive word count and tight schedules that several persons are needed to handle the project and in on-going long-term projects even if the word count might not be so high.

In this thesis, the objective is to shed light on what “quality” means in the framework of a distributed translation process and which means and tools can be used in managing the quality produced in a distributed translation process. Furthermore, the thesis aims at charting which area of quality each tool applies to and how to determine the optimal tool selection for each situation and need. The thesis consists of a comprehensive theoretical overview of the key elements: quality, norms, errors, quality assessment, and quality management. On the basis of this overview a suggestion for a “quality management toolbox” is formulated. The quality management/assurance systems and certificates, e.g. the ISO 9200 system, are excluded from the scope of the study. The underlying reason is that these systems mainly consist of defining quality processes and procedures

to be followed, not the quality level to be achieved (Fellman-Paul 1998: 1, Williams 2001: 329). My own experiences from an ISO 9200 preparation process support this view as well.

The distribution of the translation process sets special challenges for quality management. Drawing on the writings about the EU translation process by Vuorinen (2002: 116–117, 122), the ideas set forth by Mackenzie (2004: 162), Robinson (1997: 20) Mossop (2001: 70), and Yli-Jokipii (2004: 85) and based on my own experiences, these challenges can be summarized as 1) the lack of a single person who would do the final check and ensure consistency, 2) issue resolution at the earliest possible stage, 3) information sharing, 4) the creation of an atmosphere encouraging open communication, and 5) ensuring consistency.

In this thesis, quality is seen as consisting of both the linguistic quality and the quality of service, thus covering both the product and the process (cf. Schäffner 1998: 1, Ammann 1993: 434). The definition of quality is based on views expressed in several sources, for instance Suomen käännöstoimistojen liitto SKTOL – Laadunvarmistuksen periaatteet (2007), Jänis (2002: 70–75), Fellman-Paul (1998: 1), and Schäffner (1998: 4). The underlying idea here is that quality is considered foremost as the fulfilment of the customer's expectations. This leads to the concept that quality is relative and negotiable: there is no absolute quality but quality depends on the expectations and preferences of the customer and other situational factors (cf. Mossop 2001: 6, House 1997: 1, Schäffner 1998: 43). As for the measurement of quality, the thesis states that while some elements of quality assessment are inevitably subjective, there are still some elements that can be measured. Here the main idea is the one expressed by Schiaffino and Zearo (2005a: 4, 2005b: 1): while it might not be possible to measure quality directly, the incidence of errors and defects can be measured and this way quality can be measured indirectly – “a good translation is one in which fewer errors are made”.

After an overview of several researchers' (Carlson 2001, Chesterman 1997, Toury 2004, von Wright 1963, House 1997) views on norms, the thesis goes on to make observations on norms from the point of view of a distributed translation process. When one considers the different norm categorizations put forward in the theoretical overview, the key ideas in relation to a distributed translation process are the following: In Chesterman's (1997: 55, 57–58, 64–70) categorization the norms of a distributed translation process fall mainly into the category of technical norms, both into the subclass of product norms (expectancy norms) and that of process norms (accountability norm, communication norm and relation norm). Of these, process norms are in particular related to the

view of quality as the combination of the linguistic quality and the quality of service. In the von Wright's (1963: 6–7, 14–16) categorization the norms of a distributed translation process are primarily prescriptions, because in a distributed translation process there is a norm authority, usually the customer, giving prescriptions about the desired methods or terminology choices, for instance, and often there is a sanction connected to the violation of these prescriptions. The sanction could take the form of an official complaint or the termination of the business relationship, for instance.

In addition to norms and conventions of the general language system, the rules, instructions, regulations and wishes of the customer act as norms in a distributed translation process. These can be called “micronorms” as their scope might be very restricted, potentially only a single project of a customer, and they do not necessarily have any greater validity. However, in the projects that these micronorms are related to they may be close to laws or rules in that they are very binding. The norm authority, i.e. the customer, has the power to issue sanctions if the micronorms are violated. In a distributed translation process there might be also an intermediate norm authority, for instance a coordinator who monitors the observance of norms as a customer's “advocate”.

The violation of a norm results in an error, and in relation to errors, the thesis emphasizes the importance of definitions. It is crucial that one defines what is an error and what is not and that personal preferences should not be regarded as errors (cf. Schiaffino & Zearo 2005a: 15, 2005b: 4). Furthermore, the precise definition of error types and severities is essential. Due to the nature of quality as negotiable and relative, the micronorms may vary from project to project, so it is important to know what is considered an error in each project. Proper definitions decrease misunderstandings, enable translators to know what is expected from their work, and ensure the highest possible objectivity, transparency, and consistency of quality assessments.

Quality management in a distributed translation process is defined as a three-phased process. It consists of proactive quality management, quality management during the project, and quality management after the project. The process should be considered an upward leading cycle: the quality management measures after the project feed into the proactive quality management of the next project and with quality management the aim should be that quality improves over time.

A central part of quality management in a distributed translation process is quality assessment. The thesis presents several assessment types and views on quality assessment by House (2001),

Martínez Melis and Hurtado (2001), Chesterman (1997), Hönig (1998a), Anderman and Rogers (1998), and Gerzymisch-Arbogast (2001). The key point is that in quality assessment, well-defined error types and severities play is crucial, too. In order to achieve an objective, transparent and consistent quality assessment, it is imperative that error types, severities and the assessment criteria used are defined carefully. In a distributed translation process quality assessment is used on one hand to select the most suitable translators for each project, which can be considered to be a part of the proactive quality management, and on the other hand to provide translators with feedback, which can be considered a part of quality management during the project and after the project – or as a part of proactive quality management as the feedback can be used to improve the quality produced by translators in next similar project.

As stated above, in this thesis quality is seen as consisting of the linguistic quality and the quality of service. Using error types as the definition basis, these two top-level components are further divided into twelve areas of quality. The areas of the linguistic quality are terminology, style, semantics, grammar, country-specific issues, and format. The areas of the quality of service are conformance to schedules, deadlines and other instructions, confidentiality and trustworthiness, communication, flexibility, resources, and process management.

The quality management tools are divided into five categories: 1) written and technical tools, 2) coordinators, 3) quality assessment, numerical measurement and scales, 4) feedback, and 5) rewards and sanctions. Some observations should be made here in relation to these tool categories. Written tools refer to glossaries, language and process instructions, for instance, and technical tools to translation memories and other software tools. As for coordinators, their importance is evident due to the nature of a distributed translation process. In numerical measurement and scale systems one should pay attention to the issues stated in relation to the accurate definition of errors, error types and severities and quality assessment criteria. Feedback is one of the key ways to manage quality and also to motivate the translation team. It also makes it possible to avoid additional work: when feedback is provided as early as possible the translator can avoid similar errors in future and pay attention to problematic issues. Rewards and sanctions are related to norms mentioned above, and they can be used to manage quality by rewarding desired behaviour and punishing for violations.

As a conclusion, the areas of quality and the quality management tools are combined into a table, dividing them by the process phases and areas of quality. This enables the reader to use the table as a quality management toolbox: by selecting a column one can review quality management tools by

phases or by selecting a row one can review them by the area of quality they pertain to. Thus the table can be used to determine which tools can be used in the quality management phase in question and which of the tools are useful in handling a specific area of quality. The challenges of a distributed translation process stated above lead to the conclusion that the tools of proactive quality management and the communication forum for the entire translation team are of particular importance in this case.

The table reveals a gap in the tools summary: in the proactive quality management column the cells related to two areas of quality of service, flexibility and resources, are empty. This raises questions about whether it is not possible to tackle these areas in proactive quality management? Literature on customer service and project management might offer interesting insights into this subject but it is beyond the scope of this study and is left to be scrutinized in future research.

Nevertheless, the table and the entire study serves its purpose. It is not intended to be a solution that would cover all issues and answer all questions related to quality management in a distributed translation process. A more accurate way to describe the thesis is a tentative overview of issues and phenomena related to quality management in a distributed translation process, which can be used as a starting point for further research, for instance in the area of measurement methods that could be used for quality of service. As business operations seem to develop in ways that further increase the need for translation distribution, this subject area may become even more central in the everyday translation business, so it is highly desirable the research will be carried on.