

KÄÄNTÄJÄN JA TOIMEKSIANTAJAN VÄLINEN SUHDE  
Kääntäjä käännöprosessia ohjailevana asiantuntijana

Mirka Lahti  
Pro gradu -tutkielma

TURUN YLIOPISTO  
Ruotsin, saksan ja venäjän  
kielen laitos  
Saksan kielen kääntäminen ja  
tulkkkaus  
Huhtikuu 2008

TURUN YLIOPISTO  
Ruotsin, saksan ja venäjän kielen laitos/Humanistinen tiedekunta

LAHTI, MIRKA            Kääntäjän ja toimeksiantajan välinen suhde.  
Kääntäjä käänносprosessia ohjailevana  
asiantuntijana.

Pro gradu -tutkielma, 64 s., saksankielinen tiivistelmä 5 s., 5 liites.  
Saksan kielen kääntäminen ja tulkkkaus  
Huhtikuu 2008

-

Tässä pro gradu -tutkielmassa on pohdittu toimeksiantajaa ja hänen rooliaan käänносprosessissa sekä valotettu tämän roolin kehittämismahdollisuuksia. Lähtökohtana on (asiatekstin)kääntäjä. Kääntäjä on keskeisessä asemassa toimeksiantajan roolin kehittämisessä, koska kääntäjä on itse oman alansa asiantuntija. Siksi kääntäjä on myös asiantuntija siinä, kuinka kääntäjän ja toimeksiantajan roolia voi kehittää ja miten se tehdään.

Tarkastelun pohjana on Justa Holz-Mänttärin ja Katharina Reißin käänноsteoriat sekä asiantuntijapalveluiden ja laadun määritykset. Tutkielmassa on tarkasteltu myös käänноspalvelustandardin SFS-EN 15038 vaikutuksia sekä eri kääntäjäjärjestöjen pyrkimyksiä ohjeistaa toimeksiantajien toimintaa.

Käänнöstieteessä ja kääntäjän arjessa kääntämistä pidetään usein kääntäjän ja tekstin välisenä ongelmana. Monesti kohdetekstin onnistuminen on kuitenkin kiinni nimenomaan kääntäjän ja toimeksiantajan henkilökohtaisesta panostuksesta käänносprosessiin. Toimeksiantaja ja kääntäjä ovat tärkeimmät tekijät käänноksen tuotannossa.

Toimeksiantajat saavat parempia käänноksiä ainoastaan tulemalla lähemmäksi kääntäjiä. Tällöin kääntäjien on tultava toimeksiantajiaan vastaan. Hyvän käänноksen tuottamiseen kääntäjät tarvitsevat kaiken mahdollisen tiedon. Lähtökohtana ja tavoitteena käänносprosessissa tulisi olla, että toimeksiantaja osallistuisi prosessin kaikkiin vaiheisiin. Tällöin toimeksiantajan rooli on määrittää käänноstyön skopos ja antaa ohjeita, toimittaa lähtöteksti, toimittaa oheismateriaalia, varata käänноstyölle riittävästi aikaa, osallistua arviointiin ja maksaa palkkio.

Tuotantoprosessin aikana asiakasta ohjataan vuorovaikutussuhdeohjauksena, jolloin yhteyshenkilö (kääntäjä tai koordinaattori) toimii ohjaustehtävässä. Asiakkaan ohjaamisen tarkoituksena on parantaa palvelun laatua. Ohjauksen tavoitteena on pyrkiä vaikuttamaan asiakkaan laatukriteereihin sekä kytkeä asiakas prosessiin siten, että hän kokee saavansa kriteerit täyttävää palvelua.

Asiakkaan eli toimeksiantajan ohjailussa voidaan keskittyä kolmeen päätavoitteeseen: muovataan realistisia odotuksia tai korjataan epärealistisia (vrt. aikataulu ja hinta), korostetaan kommunikaatiota sekä palvelun tuottamisen aikana että sen jälkeen (esim. terminologinen apu) ja pyritään asiakkaan tyytyväisyyteen eikä pelkästään palveluntuottajan. Kommunikaatio on ohjailussa avainsana.

Asiasanat: kääntäminen, kääntäjät, toimeksianto, asiakaslähtöisyys, asiantuntijapalvelut, palvelut, ammattitaito, asiantuntijuus

## SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO .....	1
2. LAATU KÄSITTEENÄ.....	3
2.1 Kääntämisen laatu .....	4
2.1.1. Standardit kääntämisen laadun määrittelijöinä.....	7
2.2. Palvelun laatu .....	12
3. KÄÄNTÄMINEN PALVELUNA .....	13
3.1. Asiantuntijapalvelu.....	14
4. KÄÄNNÖS PROSESSINA .....	21
4.1. Käännösprosessin eri tekijät .....	21
4.2. Kääntäjän työtä määrittävät ulkoiset tekijät .....	22
4.2.1. Tarveanalyysi ja taustamateriaali .....	22
4.2.2. Toimitusajat .....	24
4.2.3. Hinta .....	25
4.2.4. Toimitustapa .....	26
4.2.5. Layout, tarkistus, korjausluku .....	27
5. KÄÄNNÖSPROSESSIN TOIMIJOIDEN ROOLIT .....	29
5.1. Toimeksiantaja/asiakas.....	29
5.2. Kääntäjä.....	32
5.2.1. Kääntäjän ammatti ja asiantuntijuus .....	33
5.2.2. Kääntäjän ammattitaito.....	36
5.2.3. Ammattimainen toiminta.....	38
6. KÄÄNTÄJÄN JA TOIMEKSIANTAJAN VÄLINEN YHTEISTYÖ .	44
6.1. Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen suhde.....	44
6.1.1. Asiakkaan osuus käännösprosessissa .....	47
6.1.2. Asiakkaan ohjeistettu rooli .....	49
6.2. Ohjailtava prosessi.....	56
6.2.1. Kääntäjä prosessin ohjailijana .....	58
7. LOPUKSI.....	63

KIRJALLISUUSLUETTELO

DEUTSCHE KURZFASSUNG

LIITTEET

# 1. JOHDANTO

Laatuajattelu on tämän hetken ilmiö. Eri yritykset ovat kuumeisesti luoneet omia laatukäsikirjojaan ja palveluille sekä tietysti myös käännöspalveluille on luotu omat standardinsa, jopa lapsillekin on pyrittävä antamaan laatuaikaa. Laadun määrittely on kuitenkin vaikeaa, kun on kyse palveluista, jolloin laatu on paljolti palvelunsaajan subjektiivinen näkemys ja kokemus. Tätä on ehditty pohtia jo muun muassa useissa kääntämistä koskevissa pro gradu -töissä, ja tässäkin tutkielmassa laatu saa keskeisen sijan, sillä kääntäjän ja toimeksiantajan/asiakkaan käännösprosessin aikaisen sekä siihen liittyvän yhteistyön päämääränä on toimeksiantajan ja/tai kääntäjän kannalta laadukas käänнос. 'Ja/tai' tässä siksi, että toimeksiantajan ja kääntäjän kannalta laadukas voi merkitä eri asioita. Laatuajattelulla on merkittävä vaikutus myös suhtautumisessa kääntämiseen: valmiin käännöksen sijasta on ryhdytty tarkastelemaan itse kääntämisen prosessia, jolloin huomio kiinnittyy myös toimeksiantajaan ja tämän uuteen, aktiivisempaan rooliin.

Kääntämisen teoriat ovat keskittyneet kääntämiseen prosessina, joka on kääntäjän ja lähtötekstin välistä "taistelua". Tämä on kääntämisen olennainen osa ja tärkeä kääntäjänkoulutuksessa opetettava seikka, mutta ammattikäntäjälle kääntäminen ja se mitä tapahtuu kääntäjän päässä kääntämisen aikana suhteessa lähtötekstiin ovat kehittyneitä automaattisia tai paremminkin intuitiivisia toimintoja. Tietysti samaa voi sanoa kääntämisestä tuotantoprosessina, jota tarkoittamaan käytän tässä tutkielmassa prosessi- sekä käännösprosessi-sanaa, eli tapahtumaketjusta, joka alkaa syntyvästä kääntämisen tarpeesta

ja päättyy valmiin käännöksen luovuttamiseen ja sen jälkeisiin tapahtumiin (laskutukseen ja seurantaan). Kuitenkin itse tuotantoprosessi tätä päässä tapahtuvaa prosessia lukuun ottamatta on suurimmalta osalta kääntäjänulkoista toimintaa, johon on konkreettiset mahdollisuudet ja eritoten tarve vaikuttaa, jotta voidaan parantaa ulkoisten tekijöiden asettamien määreiden vaikutuksen alla syntyvän tuotteen eli käännöksen laatua.

Vaikka tämän tutkielman tarkoituksena on keskittyä toimeksiantajaan ja hänen rooliinsa käännösprosessissa sekä valottaa tämän roolin kehittämismahdollisuuksia, on keskeisenä lähtökohtana kuitenkin kääntäjä. Kääntäjiä en erittele eri ryhmiin, vaikka ammatissa toimivan kääntäjän rooli voikin poiketa merkittävästi esimerkiksi sen mukaan, toimiiko tämä freelancekääntäjänä vai työsuhteisena kääntäjänä, minkälaisessa organisaatiossa tämä toimii ja minkätyyppisiä tämän toimeksiantajat ovat. Tarkoituksena on hahmotella yleisiä käännösprosessin ohjailuun soveltuvia periaatteita, joita kukin voi soveltaa omaan käytäntöönsä. Kääntäjä on keskeisessä asemassa toimeksiantajan roolin kehittämisessä, koska kääntäjä on itse oman alansa asiantuntija, mitä toimeksiantaja puolestaan harvemmin on. Siksi kääntäjä on myös asiantuntija siinä, kuinka kääntäjän ja toimeksiantajan roolia voi kehittää ja miten se tehdään. Toki toimeksiantajillakin on tästä käsityksiä ja näkemyksiä, jotka on syytä ottaa huomioon. Kääntäjällä tässä tarkoitetaan kuitenkin ensisijaisesti asiatekstinkääntäjää.

Koska kääntäjä on oman alansa ekspertti ja keskeisessä asemassa kääntäjän ja toimeksiantajan välisen yhteistyöprosessin kehittämisessä, on kyse siis myös toisesta pinnalla olevasta asiasta eli asiakaskoulutuksesta. Muotiilmiöiksi

nousseiksi asioiksi laatu ja asiakaskoulutus ovat harvinaisen positiivisia ja potentiaalisia ilmiöitä, jotka oikein käytettyinä ja hyvissä ajoin hyödynnettyinä voivat saada aikaan paljon myönteisiä asioita. Näitä ovat käännosten laadun paraneminen tai parantaminen, kääntäjien ammatin arvostuksen lisääntyminen ja kääntäjän ja kääntämisen roolin tiedostaminen myös suuren yleisön keskuudessa. Kaikki tämä vaatii sitkeyttä ja kärsivällisyyttä eikä ole huomisen eikä aivan lähitulevaisuudenkaan asioita, mutta sellaisia jotka vaativat jatkuvaa panostusta myös sellaisten konkreettisten asioiden kehittämiseksi kuin esimerkiksi kääntäjien palkat ja palkkiot.

Keinoiksi kääntäjän ja toimeksiantajan yhteistyön parantamiseksi Kaseva (2000) mainitsee pro gradu -tutkielmansa tiivistelmässä kolme seikkaa: kääntäjien välinen yhteistyö, kääntäjien koulutus ja kääntäjien ammattikunnan näkyvyyden lisääminen. Muun muassa näitä käsittelen tässä työssä tarkemmin ammattitaito-osuudessa. Koska koko käännosprosessin tarkoituksena on lopulta tuottaa laadukas käänno/käänno palvelu, tarkastelen aluksi kääntämisen ja palvelun laatua sekä käännoista palveluna. Sen jälkeen tarkastelen käännoista prosessina ja tähän prosessiin vaikuttavia eri tekijöitä, käännosprosessin eri toimijoita ja toimeksiantajaa/asiakasta sekä kääntäjää ammatilaisena ja asiantuntijana. Lopuksi tarkastelen kääntäjän ja toimeksiantajan yhteistyötä kussakin vaiheessa.

## 2. LAATU KÄSITTEENÄ

Vaikka on itsestään selvää, että kääntäminen on palvelutoimintaa, tuntuu siltä että kääntäjät itse eivät aina halua sitä välttämättä siksi mieltää; palvelut koetaan mahdollisesti jollakin lailla asiantuntijan arvoa alentavina tai toisaalta kääntämisen taiteellista leimaa tai luovuutta halventavana. Toisaalta Suomessakin on nähty suurten käännoimistojen imagon kohotusta yritysmaailmassa ja palvelujen markkinointia kokonaisratkaisuuina ja asiantuntijatyönä - tämän vanavedessä on hyvä pientenkin ponnistaa. Samalla tämän tosiasian pohjalta on syytä tarkastella ensin hieman sitä, mitä on kääntämisen ja palvelun laatu. Asiakaskeskeisen laatumääritelmän kannalta ongelmallista on, että laatu vaihtelee kovin paljon asiakkaan subjektiivisen näkemyksen mukaan.

## 2.1 Kääntämisen laatu

Asiakkaan kannalta on tärkeää tietää, pystyykö kääntäjä tuottamaan tekstin toimeksiantajan tarkoittamaan tarkoitukseen. Tähän ei ole yksiselitteistä vastausta, vaan asiaa on tarkasteltava kääntämisen perusolemuksen pohjalta. Ammattimainen kääntäminen ei tarkoita sitä, että lähdekielen osia korvataan adekvaateilla kohdekielen rakenteilla eikä sanojen etsimistä kaksikielisistä sanakirjoista. Nämä olivat käsityksiä, joita toimeksiantajilla oli kääntämisestä liki kaksikymmentä vuotta sitten, kun Holz-Mänttari (1982, 50-51) kirjoitti niistä, ja sitä ne ovat yhä edelleen. Siksi on tärkeää, että kääntäjillä on keinot paitsi saavuttaa laadullisesti hyväksyttävä lopputulos, myös välineet kertoa työstään, keskustella siitä ja vastata siitä toimeksiantajalleen ymmärrettävällä tavalla, koska toimeksiantajan vastuu lopputuotoksesta (käännöksestä) ja sen käytöstä ei häviä hänen annettuaan lähtötekstin käännettäväksi. Siksi kääntäjän on osattava kartoittaa toimeksiantajan tarpeet



mahdollisimman tarkasti, työskenneltävä hänen kanssaan henkilökohtaisesti (mikä valitettavan harvoin on käytännössä mahdollista) tai ainakin kommentoitava työtään siten, että käännösratkaisut ja niiden perusteet ovat mahdollisimman hyvin tunnistettavissa. (Holz-Mänttari 1982, 52-53) Kääntäminen on luovaa analyttistä, synteettistä ja kriittistä toimintaa (Holz-Mänttari 1982, 54), ja siksi käännösratkaisuja on monia eivätkä ne aina ole verrattavissa 1:1-suhteessa lähtötekstin rakenteisiin. Kommentoinnin ongelma on se, että käytännössä asiakas saa kommentit yleensä vasta jo koettuaan olevansa tyytymätön käännökseen ja annettuaan tästä palautteen kääntäjälle. Tällöin subjektiivinen näkemys palvelun laadusta on jo syntynyt, ja kääntäjän tehtävänä on enää korjata sitä. Tosiasiassa tilanne on käytännössä harvoin näin mustavalkoinen, vaan rakentava keskustelu myös negatiivisen ensivaikutelman jälkeen auttaa ylläpitämään asiakassuhteita.

Käytännön kannalta tämä tarkoittaa sitä, että ”tekniikan” kääntäjän ei tarvitse eikä hän voikaan tuntea läpikotaisin puhelin- ja tietoliikennetekniikkaa, turbiinimoottoreita, staattisen sähkön poistolaitteita ja hammaspyöriä, ja silti hän pystyy tuottamaan asiallisen, ”oikean” ja laadukkaan käännöksen yhteistyössä asiantuntijan kanssa, joka yleensä on toimeksiantaja. Kuinka monta insinööriä tunnet, joka hallitsee kaikki mainitut alat? Kääntäjä on (kulttuurienvälisen) viestinnän ammattilainen, jolla on pätevyudet löytää, käsitellä ja analysoida tietoa ja käyttää sitä muokatessaan toisen asiantuntija-alan tekstiä.

Käännöstä ja sen laatua ei ole mahdollista määrittää yksiselitteisesti. Laadukas käännös on luonnollisesti kielellisesti (terminologisesti, kieliopillisesti, sanastollisesti) moitteeton,

vastaanottajan ja kieliympäristön huomioon ottava, tyyllisesti korrekti, asianmukaisesti muotoiltu (vrt. SFS-EN 15038 2007, 18-20). Lyhyesti tämän voisi ilmaista siten, että laadukas käännös syntyy (ammatti)kääntäjän käsissä. Käännöstä ei itsessään voida standardisoida, vaikka käännösprosessi onkin saanut eurooppalaisen standardinsa SFS-EN 15038). Mutta jo toimintatavan kirjaaminen ja pelkkä käännösprosessin analysoiminen hyödyttää ja edesauttaa matkalla kohti laadukasta työtä (vrt. Laakso-Tammisto, 3). Käännöksen laatu voidaan määritellä myös porrastaen eri tasoihin, joihinkin tilanteisiin soveltuu myös ns. raakakäännös tai hieman viimeistelemättömämpi (esimerkiksi tiedoksi tai yrityksen sisäiseen käyttöön tulevissa teksteissä).

Suomen kääntäjien ja tulkkien liiton asiatekstikäännösten laadunvarmistusta selvittäneen työryhmän (Fellman-Paul 1998, 8) määrittämien käännöksen keskeisten laatuksiteereiden mukaan käännös vastaa asiakkaan tarpeita ja käyttötarkoitusta, on uskollinen lähtötekstin sisällölle, kielellisille ja tyyllillisille ratkaisuille eli toisin sanoen alkuperäinen viesti välittyy kohdekielille, soveltuu kohderyhmän käyttöön, on rakenteeltaan ja kieli-asultaan kohdekielen idiomaattisia ja kielellisiä normeja noudattava, toimii kohdekielisessä ympäristössä ja yhteisössä ja on virheetön.

Edellä mainittu työryhmä (Fellman-Paul 1998, 8) on myös listannut joukon kääntäjän työhön ja työn tulokseen vaikuttavia seikkoja, joita ovat ajanhallintakyky, asiantuntijan antama termiapu ja opastus, isojen töiden ja monien työvaiheiden hallinta, käännöspalkkio ja muut veloitukset, käännöstyön erikoisalan tuntemus, kääntäjän ammattitaito eli koulutus, kielitaito ja työkokemus, kääntäjän asenne työhönsä, kääntäjän

henkinen viire, kääntäjän vastuuntunto, käyttötarkoitus ja kohderyhmä, lähtötekstin saamisen ja valmiin työn toimituspäivän välinen aika (varsinainen työaika), lähtötekstin laatu, lyhyt viestintäketju kääntäjän ja asiakkaan yhteyshenkilön välillä, mahdollinen yhteys tekstin laatijaan, oheismateriaalin ja termiavun saatavuus, selväehtoinen ja kattava työn määrittely, tarjous tai toimeksiannon vahvistus, tekstin erikoisala, toimeksiantoan sisältävät työtehtävät, toimitusehdot, työn laajuus ja käytettävissä oleva työaika, työn tarkistuttaminen toisella kääntäjällä sekä työn tarkistuttaminen asiakkaalla tai tämän valtuuttamalla henkilöllä.

### 2.1.1. Standardit kääntämisen laadun määrittelijöinä

Eurooppalainen käännöspalvelustandardi SFS-EN 15038 standardisoi myös käännöspalveluprosessia (Suomen standardisoimisliitto, 2007). Standardi jakaa sen kolmeen pääosaan: käännösprojektin hallintaan, valmisteluun ja itse käännösprosessiin. Käännösprojektin hallinta kattaa valmisteluvaiheen valvonnan, kääntäjien valitsemisen, kielentarkistajien ja tarvittaessa asiantuntijoiden valitsemisen, projektiin osallistuvien ohjeistamisen, käännöksen yhdenmukaisuuden mahdollistamisen ja valvonnan, prosessin aikataulutuksen, yhteydenpidon projektiin osallistuvien, myös asiakkaan, kanssa, varmistaminen ja luvan antamisen valmiin työn toimittamiseen asiakkaalle. Tämä noudattelee paljolti suurempien käännöstoimistojen käytännön työkulkua, mutta soveltaen tämä on toteutettavissa yhden kääntäjän yksin hallinnoimiin ja toteuttamiin projekteihin. Valmisteluvaiheeseen standardi (16) määrittelee kussakin käännösprojektissa

kuuluvaksi hallinnolliset, tekniset ja kielelliset näkökulmat. Tällöin käännöspalvelujen tuottaja ensimmäiseksi tarkistaa lähtötekstin saatuaan, että kyseinen teksti on tehdyn sopimuksen mukainen (esimerkiksi oikean koneen/laitteen manuaali). Käytännössä tämä on usein varmistettu jo sopimusta tai tarjousta laadittaessa, koska yhä useammin toimeksiantaja lähettää lähdetekstin palveluntarjoajalle tarjouksen antamista varten. Valmisteluvaiheen hallinnollisia toimenpiteitä ovat projektin kirjaaminen (esimerkiksi yksinkertaisimmillaan mahdollinen työnumero, milloin vastaanotettu, milloin toimitettava, toimeksiantaja, toimeksiantajan viite, työn kuvaus, kieliparit, veloitusyksikkö, valuutta, milloin toimitettu, milloin laskutettu, milloin maksettu) ja toimeksiantaminen sopiville tekijöille, tekniset näkökohdat eli tekniset resurssit (esimerkiksi tietokoneet (PC, Macintosh), ohjelmistot), kääntämistä edeltävät työvaiheet (esimerkiksi valmistelu tietokoneavusteista kääntämistä varten), kielelliset näkökohdat (mahdolliset tyyliohjeet, muokkaaminen jollekin tietylle vastaanottajaryhmälle, sanastot), lähdetekstianalyysi, termityö, tyyliopas (joka jää minulle tässä hämäräksi käsitteeksi – standardi (28) määrittelee siihen kuitenkin kuuluvan esimerkiksi välimerkkien käytön, oikeinkirjoituksen, muotoilun jne.). Käännösprosessi on jaettu itse kääntämiseen, tarkistukseen, kielentarkistukseen, asiatarvistukseen, oikolukuun ja lopputarkistukseen.

SFS-EN 15038 -standardia ei ole alalla otettu kritiikittä vastaan. Muun muassa Paul Wood (2007, 5–6) on tarkastellut standardia ja sen merkitystä kääntäjille. Standardin asettamat käytännöt perustuvat vapaaehtoisuuteen ja on suunnattu ensisijaisesti sellaisissa maissa sijaitseville toimijoille, jotka ovat European Committee for Standardisation -järjestön jäseniä. Kuten

standardin johdannossa (6) todetaan, ”standardin tavoitteena on määritellä ja vakiinnuttaa käännöspalvelujen toimittajien tuottamien palvelujen laatuvaatimukset”. Kääntäjää ei mainita tässä lainkaan. Standardi juontaa juurensa 1990-luvun laadunvarmistusjärjestelmiin, joita on yleisimmin sovellettu teollisissa yhteyksissä, jotka eivät ole täysin sovellettavissa ihmisen luovuuteen perustuviin ammatteihin. Standardissa on annettu ohjeita, jotka ikään kuin syrjäyttävät ajatuksen käänносprosessin ja käännöksen laatimisen yhteistyöstä. Standardin kohdassa 5.4.3. (2007, 20) sanotaan, että toimittajan on varmistettava, että ”tarvittavat korjaustoimenpiteet tehdään kielentarkistajan suositusten mukaisesti”. Mutta auki jää kuitenkin, kuka tarkastaa käännöksen. Tarkistajan tulee olla joku muu kuin käännöksen tehnyt kääntäjä ja hänellä on oltava asianmukainen lähde- ja kohdekielen pätevyys. Woodin mukaan tämä voi pahimmillaan aiheuttaa pallottelua kääntäjän ja tarkistajan välillä, mikä tuhlaa kaikkien aikaa.

Tällaisiin aikaa haaskaaviin tilanteisiin olen itse joutunut aikanaan ISO 9000 -laatusertifikaatin saaneen käännoistoimiston kanssa, jolla oli käytössään laatustandardin mukaiset dokumentoidut menettelyt. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että käännöksen tehtyään kääntäjän tuli täyttää lomake, johon rastitettiin eri kohtia, joilla vahvistettiin, että kääntäjä on suorittanut tämän ja tämän toimenpiteen (tarkastanut, että numerot ovat oikein, termit tarkastettu jne.), ja tämän jälkeen lomake allekirjoitettiin ja faksattiin toimistolle. Sen jälkeen teksti kävi oikolukijalla/tarkistajalla, joka oli toimiston palveluksessa, mutta jolla ei selvästi ollut pätevyyttä suomenkielisen tekstin tarkastukseen. Teksti tuli takaisin hyväksyttäväksi, mutta muutoksin, jotka olivat joko merkityksettömiä tai jopa virheellisiä (”tässä kohtaa ei ole käännetty sanaa ’antal’”, kun

suomenkielisestä tekstistä tämä ajatus ilmeni ilman 'antalin' kääntämistä ehdotetuksi 'joukoksi' ja 'hierarkkinen' olisi pitänyt kirjoittaa 'hierarkkinen'). Tähän kääntäjän tuli laatia vastine asianmukaisella lomakkeella. Ei ehkä tule yllätyksenä, että kyseistä käännöspalveluiden tarjoajaa ei ole enää olemassa. Silti heräsi epäilyksiä siitä, miten erilaisia laatusertifikaatteja tai nyt SFSEN 15038 -standardin "dokumentoituja menettelyjä" valvotaan.

Se, että jokin taho on laatinut yritykselleen toimintatavat ja dokumentoinut ne standardin vaatimalla tavalla, ei näköjään takaa sen enempää laatua kuin mitään muutaakaan.

Wood (2007, 5) toteaa lisäksi, että EN 15038 -standardin kohdan 5.4.1. b huomautus, että kääntäjän tulee kiinnittää huomiota erityisesti muun muassa erityismerkkeihin, on suorastaan masentavaa. Standardissa määritellään itsestänselvyyksiä ja tarkastellaan käännöstä vain yhtenä ketjun lenkinä (6). Saksassa huhtikuussa 1998 julkaistu DIN 2345 -normi, joka on nyttemmin korvattu edellä mainitulla standardilla, määritteli käännöstoimeksiantoja hieman toisella tapaa toisin sanoen tarkemmin esimerkiksi käännösten käytön osalta. Samalla tavoin tässä muotoiltiin vaatimuksia, joiden täyttäminen on ollut kääntäjän käytännön työssä itsestään selvää. Horn-Helfin mukaan (1997, 26) kyseisellä standardilla, mikä pätee myös uuteen EN-normiin, voitaisiin kenties karsia markkinoilta toimijoita, jotka ainoastaan teettävät käännöksiä yrityksen ulkopuolisilla kääntäjillä ja myyvät niitä voitolla ilman minkäänlaista omaa panostusta työljälkeen. Vaikka standardin soveltaminen on vapaaehtoista ja sen lisäksi maksullista, sen vaikutus saattaa imagon kannalta olla taloudellisen panostuksen arvoinen. Standardien vaikutus käännösten laatuun (vrt. laatustandardin mukainen kielentarkistusprosessiesimerkki) voi

olla hyvinkin kyseenalaista. Tosiasia on, että niiden sisältämien byrokraattisten ja muodollisten vaatimusten (dokumentointi, projektinhallinta) täyttämistä voidaan tarkoin seurata. Sen sijaan epäselväksi jää, miten näiden (tärkeiden ulkoisten) vaatimusten täyttäminen vaikuttaa käännösten laatuun (vrt. Horn-Helf 1997, 26). Käännöstieteilijöitä ilahduttavasti uuteen eurooppalaiseen standardiin on sisällytetty myös DIN-normissa eriteltyt ja muun muassa Nordin edustaman funktionaalisen käännöstieteen mukainen yksityiskohtainen lähdetekstianalyysi (johon voi käännöspalvelustandardin liitteen C (26) mukaan kuulua tekstinsisäiset ja -ulkoiset tekijät (tekstilajit), makrorakenne (lähde- ja kohdetekstien tarkoitettu yleisö) ja mikrorakenne (puheen taso). Tämä on kuitenkin sijoitettu vain standardin liitteeseen ja ilmoitettu olevan laadultaan ”opastava”. Makrorakenteisiin kuuluu käännösteorioissa korostettu tekstin tarkoitus, jonka unohtamisesta Horn-Helf (1997, 27) arvosteli DIN-normia, mutta joka sentään mainitaan eurooppalaisen standardin liitteen C b-kohdassa (”tekstin funktio ja tekstilaji”, 26). Toisaalta itse standardin määrittelemä lähdetekstianalyysi käsittää vain lähdetekstin analysoinnin mahdollisten käännösongelmien ennakoimiseksi.

Jo lähes kymmenen vuotta (vuonna 1998) ennen SFS-EN 15038 -standardia julkaistiin Saksassa DIN 2345 -standardi ohjaamaan käännöstoimintaa. Näillä standardeilla on pyritty siihen, että olisi jotakin jolla puolustautua käännöskriittistä mielivaltaa vastaan käännösten laatua arvioitaessa (Horn-Helf 1997, 26). Näin toki tapahtuukin, jos käännös nähdään tuotteena, ja jonkinlaiset puitteet nämä standardit luovatkin. Aukottomia ne eivät ole, mutta antavat joitakin kriteerejä käännösten laadulliseen arviointiin sekä auttavat vakiinnuttamaan (toki ammattilaiselle yleensä itsestään selviä) prosesseja. Vaikutus voi olla myös

laadun kannalta kyseenalainen tai jopa haitallinen, jos prosesseja toteutetaan mainitsemani laatustandardiesimerkin tapaan.

## 2.2. Palvelun laatu

Normannin (1985, 142) mukaan laatu voi tarkoittaa useaa eri asiaa:

1. *Tuotteen* (tuotoksen) laatu
2. *Prosessin* laatu
3. *Tuotanto-* tai *jakelujärjestelmän* laatu
4. Laatu koko organisaation *yleisfilosofiana*.

Käännöstä voi tarkastella sekä tuotteena (toimeksiantaja saa yleensä käännöksen tiedostomuodossa, joka muunnetaan tulosteeksi tai painotuotteeksi tai verkkojulkaisuksi, eli jollakin tavoin konkreettiseksi havaittavaksi kokonaisuudeksi). Käännösprosessi on jo eurooppalaisella tasolla määriteltykin SFSEN 15038 -standardissa. Tuotanto- ja jakelujärjestelmiä ja organisaation filosofian laatua ei välttämättä näy yksittäisen kääntäjän työssä, mutta toteutuvat suuremmassa kääntävässä yksikössä (käännöstoimistossa) eri toimijoiden kuten myyjän, koordinaattorin ja kääntäjän ketjussa ja koko yhteisön toimintamalleissa. Useat suuremmat käännöstoimistot ovat hankkineet itselleen jo ennen eurooppalaisen käännöspalvelustandardin julkaisemista ISO 9000 -laatusertifikaatin.

Malkan ja Danielssonin (1988, 27) mukaan palvelun laatua voidaan parantaa yrityksen (kääntäjän) saamia reklamaatioita ja



valituksia tutkimalla tai tekemällä asiakastutkimuksia. Jälkimmäinen ei freelancekääntäjän kannalta ole kovin realistinen vaihtoehto, ellei asiakastutkimusta tee jatkuvana pienenä automaattisena prosessina kunkin työn yhteydessä. Sen sijaan mahdolliseen toimeksiantajalta tulevaan kritiikkiin on mahdollista reagoida ja toimintatapojaan muokata sen osalta. Asiakkaalta on mahdollista aina pyytää palautetta, sekä myönteisen että kielteisen palautteen avulla voi kehittää omia toimintatapojaan.

### 3. KÄÄNTÄMINEN PALVELUNA

Käännöstieteessä kääntäjää ei yleensä nähdä ”palvelijana”, vaan toiminnastaan vastaavana asiantuntijana, siksi kääntäminen on usein samaistettu fyysisen tuotteen valmistukseen. Kuten monissa muissakin pro gradu -tutkielmissa olen minäkin tarkastellut tässä kääntämistä lähinnä asiantuntijapalvelun näkökulmasta (vrt. Asiantuntijuus ja ammattitaito ja Asiantuntijapalvelu). Tämä näkökulma on lähtöisin enemmän markkinoinnin oppiaineen puolelta. Tosin tästä näkökulmasta tarkasteltuna palvelussa on kyse enemmän asiakkaan huomioon ottamisesta ja siitä, että asiakas ja hänen huomioon ottamisensa eivät ole liiketoiminnan (jota kääntäminen ammatin harjoittamisena ja elannon hankkimistarkoituksena eittämättä on) epämiellyttävä velvoite, vaan keskeinen osa asiakaslähtöistä ajattelua. Asiakaslähtöisyys kulminoituu kääntäjän ja toimeksiantajan välisessä yhteistyössä, jossa tavoitteena on laadullisesti hyvä käännös, asiakkaan tarpeen tyydyttäminen tai asiakkaan ongelman ratkaiseminen.

Koska palvelulla pyritään ratkaisemaan asiakkaan ongelma, palvelun tuottajan on selvitettävä tarkasti asiakkaan näkemys ongelmasta ja tämän käsityksestä ongelman ratkaisemiseksi. Grönroosin (1987, 45-46) mukaan asiakas on siksi otettava mukaan palvelun tuotantoprosessiin (käännösprosessiin) ja hänen osallistumisensa on suunniteltava etukäteen.

Palvelu voidaan nähdä myös osana markkinointia ja toimintakokonaisuutta, jossa selvitetään mahdollisten asiakkaiden tarpeet, kehitetään ja tuotetaan tarpeita vastaava tuote, hinnoitellaan se, tiedotetaan siitä valituille kohderyhmille ja asetetaan se asiakkaiden saataville siten, että toiminta on kannattavaa ja asiakkaat ovat tyytyväisiä. (vrt. Lahtinen et al. 1991a, 21) Tässä on käännösprosessi toisin sanoen tiivistettynä. Kun kääntäminen nähdään palveluprosessina, kääntäjä ei voi jäädä yksin kammioonsa, vaan pyrittävä aktiiviseen vuorovaikutukseen toimeksiantajan kanssa.

### 3.1. Asiantuntijapalvelu

Asiantuntijuuden keskeisinä kriteereinä on perinteisesti pidetty erityistietoa ja siihen liittyvää tieteellisteoreettista koulutusta ja tutkintoa (Pirttilä 1992, 9). Tällaisella koulutuksella ja tutkinnolla voidaan tarkoittaa nimenomaan kääntäjän koulutusta ja filosofian kandidaatin tai maisterin tutkintoa, jotka antavat valmiudet nimenomaan kääntämisen alan asiantuntijuuteen. Kääntäjinä toimii kuitenkin myös monien muiden erikoisalojen asiantuntijoita, joilla on jokin muu koulutustausta ja kääntäjän ammattitaidot on opittu työn kautta ja oman toimen ohessa. Myös Sipilä (1996, 20) näkee asiantuntijapalvelut vaativina palveluina, sillä ne vaativat niiden suorittajilta yleensä pitkää ammatillista koulutusta, laajaa kokemusta ja voimallista

paneutumista asiakkaan ongelmaan. Kääntäjät ovat kielialan ammattilaisia, joilla on suuri määrä kielellistä osaamista ja yleissivistystä sekä erikoisalaosaamista. Heidän suurelle asiantuntijuusasteelleen on lisäksi ominaista kasvava asiantuntijuuden määrä ja suuri vastuullisuus. Heille on ominaista hyvä eläytymiskyky, suuri kiinnostus kaikkea uutta kohtaan ja kyky monimutkaiseen ajatteluun, jolloin he osaavat asennoitua asiakkaidensa tarpeisiin. (Stolze 1989, 11)

Asiantuntijapalvelussa palveluntuottajan tehtävänä on päättää, mitä asiakkaan on saatava ja sen jälkeen arvioitava, miten palvelu siirretään asiakkaalle ostajan ja myyjän vuorovaikutuksen kautta. Yritys kehittää peruspalvelupaketin, jonka osia ovat ydinpalvelu (käännös), liitännäispalvelu (esimerkiksi käännöksen toimittaminen valmiiksi taitettuna tai taitto-ohjelmalla tehtynä) ja tukipalvelut (esimerkiksi valmis painotuote, jolloin kääntäjä tuottaisi käännöksen yhteistyössä kirjapainon kanssa ja asiakas saisi valmiin tuotteen). (Grönroos 1987, 43).

Asiantuntijayritys myy osaamistaan. Siinä mielessä se on samanlainen kuin useimmat muut tavaroita tuottamattomat yritykset, toisin sanoen yritykset, joita jokapäiväisessä puheessa kutsutaan palveluyrityksiksi. Sen, joka myy osaamistaan, voidaan myös sanoa tekevän toiselle palveluksen. Asiantuntijayritys on siis palveluyrityksen erikoislaji. (Sveiby 1990, 36) Kääntämisen yhteydessä voidaan siis puhua asiantuntijapalvelusta. Koulutettuna asiantuntijana kääntäjä myy osaamistaan eli tuottaa palveluja asiakkailleen.

Kääntäjän osaaminen on tietoa. Myös tieto on alettu laskea organisaatioiden resurssiksi yhtä lailla kuten pääoma ja työvoima. Resursseista tiedon erityisominaisuutena on se, että

kyseessä ei ole useinkaan niukka voimavara. Siinä voi esiintyä laadullisia puutteita ja juuri tiettyyn tilanteeseen sopivasta informaatiosta voi olla pulaa. (Aalto & Jarenko 1984, 36) Tietoyritys myy tietoa, joka on useimmiten räätälöitävä kunkin asiakkaan mukaan erikseen. Tällaisia tiedon taitajia ovat esimerkiksi lääkäri, asianajaja ja kääntäjä. Sveiby (1987, 16) luettelee tietoyrityksen tuotannolle ominaisina piirteinä vakioinnin puutteen, luovuuden, voimakkaan riippuvuuden yksilöistä sekä monimutkaisen ongelmanratkaisun. Nämä kaikki ehdot täytyvät ja muuntuvat toimeksiantokohtaisesti. Palvelua ei pysty tuottamaan toisin sanoen käännöstä ei synny ilman yksilön panosta; kun kääntäjä-yrittäjä sairastuu ja estyy työn tekemisestä, palvelua ei synny. Lisäksi toimeksiannon kohde tekee vakioinnista mahdotonta. Kääntäjä on voinut erikoistua tietäntyyppisiin teksteihin, mutta silti nämäkin tekstit on laatinut aina jokin toinen ihminen ja aihepiirit vaihtelevat siten, että mitään vakiomallia tai -ratkaisua ei voi olla. Käytännössä, jos tietotyöllä on tarkoitus hankkia elantonsa, ei niin kapea-alainen erikoistuminen, että runsas vakiointi onnistuisi, ole mahdollista. Kääntäjän on aina pystyttävä luomaan uutta, joskin olemassa olevan tekstin pohjalta. Työn luovuutta on se, että pystyy tuottamaan alkutekstin sisällön samansisältöisesti kohdekielellä. Luovuuteen suoraan liittyy ongelmanratkaisu, joka kääntäjän työssä liittyy usein terminologiaan, laitteen tuntemukseen ja yhä useammin myös tietoteknisiin ratkaisuihin.

Asiantuntijapalvelu ei ole mekaanista suorittavaa työtä, vaan tarkoin suunniteltua, harkittua, ymmärtävää, luovaa ja asiakaskohtaisesti määriteltyä palvelua. Lingvistiksi käännöstieteessä kääntämistä on kuitenkin tarkasteltu palveluammattina. Tällä ei kuitenkaan ole tarkoitettu tässä tutkielmassa tarkasteltua jokseenkin tasa-arvoista

asiantuntijoiden välistä yhteistyötä yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi (asiakkaan ongelman ratkaisemiseksi), vaan lähdekielisen tekstin autonomiaa korostavaa muusta toimintakokonaisuudesta erillään olevaa suorittavaa palvelutyötä. Esimerkiksi Reiß (1971, 53) pitää kääntämistä aina kompromissina, ja ensisijaisesti palveluna, vaikka käänös edellyttääkin luovaa tekstin muokkausta. Reißin mukaan palvelu kohdistuu kohdekielen vastaanottajiin siten, että kääntäminen on kommunikatiivista palvelua.

Aika on tietoyrityksen, kuten käännöstoimiston, tärkein raakaaine (Sveiby 1987, 47), jota on vain tietty määrä. Aika on siten niukkuushyödyke, joten sen käyttö tulee suunnitella tarkkaan.

Palvelu puolestaan edellyttää joustavuutta myös aikataulutuksessa. Toisin sanoen kääntäjä myy yksinkertaistaen aikaansa. Hinnoitteluperusteena työssä voi olla aika tai lähes tulkoon mikä muu tahansa yksikkö (vrt. luku Hintaa), mutta kaiken hinnoittelun pohjana on silti aina käytettävä aikaa. Tämä on mahdollista tekemällä seikkaperäistä ajankäytön seurantaa ja tekemällä sen avulla laskelmia, kuinka paljon keskimäärin minkäkin veloitusyksikön mukaisen toimeksiannon suorittamiseen kuluu aikaa.

Se mikä erottaa asiantuntijaorganisaation palveluorganisaatiosta on se, että kaikki asiantuntijaorganisaatiot ovat palveluorganisaatioita, mutta kaikki palveluorganisaatiot eivät ole asiantuntijaorganisaatioita. Sen lisäksi asiantuntijaorganisaatiotkin ovat hyvin erilaisia. (Sipilä 1996, 13) Asiantuntijapalvelut ovat usein erittäin vaikeasti määriteltäviä ja aineettomia palveluja: suunnitelmia, ohjeita, ideoita. Ne ovat käytännössä työsuorituksia, joista vaihtelevassa määrin syntyy

konkreettinen lopputulos. Asiantuntijaa käytetään jonkin tämän päivän tai tulevaisuuden ongelman ratkaisemiseen. (Sipilä 1996, 17)

Näin tekee toimeksiantaja ottaessaan yhteyttä kääntäjään/käännöstoimistoon ja pyytäänsä tarjousta tekstin kääntämisestä. Kyseessä voi olla Internet-sivuston kääntäminen (tarve esittäytyä ulkomaailmalle), käyttöohjeen kääntäminen (lainsäädännöllinen ja/tai asiakaspalvelullinen tarve), tarjouspyynnön ehtojen kääntäminen (akuutti tarve pystyä luomaan relevantti tarjous), koulutodistusten kääntäminen (liitteeksi hakemukseen) jne.

Asiantuntijapalvelulle on ominaista myös se, että asiakkaan on usein lähes mahdotonta pystyä ostohetkellä arvioimaan ostamaansa palvelua. Hän joutuu tekemään ostopäätöksen hyvin suuressa epävarmuudessa. (Sipilä 1996, 18) Lopputulos selviää vasta, kun palvelu on tuotettu tai palvelun tuottamisen aikana (esimerkiksi käännöksen osakokonaisuuksien toimitukset). Asiantuntijapalveluja tarvitaan yleensä silloin, kun asiakas ei itse hallitse jotain asiaa (tässä tapauksessa siis vierasta kieltä). Asiakas ei myöskään ole asiantuntijapalveluissa aina oikeassa. Hän voi olla jopa täysin väärässä. Asiakkaan toiveen toteuttaminen voi olla lyhyen tähtäimen ratkaisuna hyvä, mutta se voi aiheuttaa myöhemmin ongelmia asiakkaalle. Asiakkaalle on siis annettava hänen tarvitsemansa palvelu - ei välttämättä se, jota asiakas luulee halunneensa. Yhteistyö alkaa analysoimalla nykytila, jotta voidaan arvioida, mitä kaikkea pitää tehdä tavoitteeseen pääsemiseksi (vrt. lähtötekstianalyysi). (Sipilä 1996, 19) Konkreettinen esimerkki tällaisesta tilanteesta voi olla, että asiakas haluaa käännättää käyttöturvallisuustiedotteen. Kääntäjä tietää kääntäjän ominaisuudessa, että

käyttöturvallisuustiedotteita säätelee laki ja niiden laatiminen vaatii erikoisasiantuntemusta sekä kemian että lainsäädännön alalta. Näin asiakkaalle on kerrottava, että tiedotteen käännättäminen ei ole taloudellisesti kannattavaa (koska tiedote on laadittava kuitenkin uudelleen, mikäli se ei läpäise viranomaisten seulaa), vaan asiakkaan voi ohjata ko. tiedotteita laativan osaavan asiantuntijan puoleen. Tässä asiakasta voi puolestaan palvella sillä, että omaa tällaisen verkoston ja tietoa siitä, kenen puoleen kannattaa kääntyä.

Sipilän (1996, 259) mukaan hyvä asiantuntijapalvelu syntyy yhteistyössä asiakkaan kanssa, mutta hyvä yhteistyö ei ole itsestäänselvyys. Mutta kuten tässäkin tutkielmassa toisaalla on jo todettu, käännöspalvelun tuottamisessa on pyrkimys laadukkaaseen lopputulokseen (sekä toimeksiantajan että kääntäjän kannalta), ja siihen on pyrittävä yhteistyöllä, jota asiantuntija-kääntäjä ohjailee. Sipilän mukaan (1996, 260) asiantuntijapalvelujen tuottajan intressissä on auttaa asiakasta kehittämään tietotasoaan. Tällöin pienenee riski siitä, että asiakas myöhemmin toteaisi saaneensa jotakin, mitä hän ei oikeastaan halunnut. Samoin yhteistyö voi olla syvällisempää ja saadaan mahdollisuus kehittää yhdessä parempia ratkaisuja kuin asiantuntijapalvelun tuottaja yksin olisi pystynyt tuottamaan. Yhteistyö ja asiointi nopeutuu samalla ja asiakas pystyy kertomaan palvelusta paremmin eteenpäin (markkinoimaan asiantuntija-kääntäjää). Siksi on erityisen tärkeää huomioida uudet asiakkaat. Ensimmäisellä kerralla on mahdollista opettaa asiakkaalle hienovaraisesti ja samalla määrätietoisesti oikeat pelisäännöt - miten ko. palveluorganisaatio toimii ja mitä asiakkaalta itseltään odotetaan ja miten hän voi saada omalta kannaltaan parhaan palvelun.

Kääntäjän on tiedostettava myös toimeksiantajan tilanne, sillä asiantuntijan tehtävä on suorittaa käännöstoimeksianto toimeksiantajan tarkoittamalla tavalla. (Stolze 1989, 11) Asiantuntijayrityksen tehtäviin (palveluun) kuuluu silti myös kyseenalaistaa asiakkaan toivomukset siitä, mitä tämä tarvitsee. Asiantuntijayritykseen ei päde sanonta siitä, että asiakas olisi aina oikeassa. Sen sijaan asiakkaalla on aina oikeus saada ongelmaansa paras mahdollinen ratkaisu. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että asiakas on aina oikeassa määritellesään, mikä hänen ratkaistavana oleva ongelmansa on. (Ahrnell & Nicou 1991, 31) Asiantuntijayrityksen ja palveluyrityksen välinen lisäero on sekin, että asiantuntijayrityksen asiakkaalla todella on osavastuu siitä, kuinka yritys toteuttaa palvelujaan. Tämä vastuu koskee toisaalta tarpeen arviointia ja toisaalta itse palvelun tulosta.

Asiantuntijayrityksen erottaa tavaroiden tuottajista siis se, että tavaroiden tuottajat vastaavat kokonaan siitä, että heidän tuotteensa toimivat niin kuin on luvattu. Toisinaan tämä vastuu ulottuu useiden vuosien päähän myynnistä takuun muodossa. Asiantuntijayritys ei taas voi itse kantaa koko tätä vastuuta, vaan asiakas jakaa osaltaan vastuun toimituksesta (oikeiden tietojen toimittaminen, oman ajan antaminen, palvelun käyttäminen oikein). Asiantuntijapalveluissa asiakkaan ja myyjän välillä on jaettu vastuu tehtävän määrittelystä, suorittamisesta ja lopputuloksesta. Koska asiakkaan on otettava vastuuta, edellytetään, että hänellä on tietoa. Tätä hänelle välittää asiantuntijayritys. Tiedonvaihtoa yrityksen ja sen asiakkaan välillä voidaan pitää myönteisenä, ylöspäin nousevana kierteenä. (Ahrnell & Nicou 1991, 31–32) Monet yritykset (harvemmin ehkä yksittäiset kääntäjät) ovat niin suuntautuneita myymään, että ne unohtavat hoitaa asiakkaitaan toimeksiannon aikana, mikä puolestaan on tärkeää jatkuvuuden ja pysyvien asiakassuhteiden



kannalta. Sillä toimeksiannon aikana tehdään todella tärkeää työtä: asiakas pitää saada pitämään palveluntuottajasta ja luottamaan tähän ensimmäisen toimeksiannon aikana, että tämä palaa asiaan uusien toimeksiantojen kanssa. (Ahrnell & Nicou 1991, 95)

## 4. KÄÄNNÖS PROSESSINA

### 4.1. Käännösprosessin eri tekijät

Erään (entisen) suuren suomalaisen käännöstoimiston laatukäsikirjassa on jaoteltu toimiston sisäisen käännösprosessin eteneminen siitä lähtien, kun työ, työmääräin eli tilaus sekä taustamateriaali saapuvat toimistoon seuraavasti: 1) työn vastaanotto ja alustava tarkistus, 2a) työn aikataulutus muihin töihin, 2b) tarkistuksen aikataulutus muihin töihin, 3a) tekstin kääntäminen, 3b) käännöksen tarkistus ja siihen kuluneen ajan kirjaus, 4) työn arkistointi ja kirjaus työaikaseurantaan, 5) työvaiheeseen käytetyn ajan kirjaus työmääräimeen ja 6) työn ja työmääräimen palautus koordinaattorille. (Alpha Communications, 2000)

Edellinen kuvaa siis käännöstoimiston sisäistä prosessia, jossa toimeksiantajaa ei ole huomioitu lainkaan: kuvattua prosessia edeltää käännöstarpeen syntyminen toimeksiantajalla, ja lisäksi prosessin loppupäässä koordinaattori toimittaa valmiin työn toimeksiantajalle. Sen sijaan edellä kuvattuun prosessiin osallistuu kolme eri toimijaa: koordinaattori, kääntäjä ja oikolukija. Työn vastaanotto, osittain työn ja tarkistuksen aikataulutus ja lopullisen työn arkistointi ovat

koordinaattorin tehtäviä, tarkistus eli oikoluku oikolukijan ja työn aikataulut, kirjaus työaikaseurantaan, käytetyn ajan kirjaaminen ja työn ja työmääräimen palautus koordinaattorille ovat kääntäjän tehtäviä. Työn aikataulut toimiston sisäisten ja ulkoisten kääntäjien välillä on puolestaan vielä koordinaattorin tehtäviä. Freelancekääntäjällä ja pienemmällä käännöstoimistolla prosessin ainoana osallistujana voi olla ja on usein kääntäjä, joka suorittaa prosessin kaikki perusvaiheet tällaisenaan tai hieman eri tavalla (esimerkiksi monet freelancekääntäjät kokevat tilauksen vastaanottolomakkeen käytön vaivalloiseksi ja turhan byrokraattiseksi (Kaseva 2000, 71), vaikka sen käyttö lisäisi työn ammattimaisuuden tuntua ja tilausvahvistuksen muodossa jättäisi myös toimeksiantajalle kirjallisen dokumentin siitä, mitä on sovittu).

## 4.2. Kääntäjän työtä määrittävät ulkoiset tekijät

Kääntäjä ei toimi umpiossa käännettävän tekstin kanssa, vaan työtä määrittävät monet ulkoiset tekijät. Kääntäjä solmii toimeksiantosopimuksen toimeksiantajan kanssa ja tekee työnsä toimeksiantajansa huomioon ottaen (Holz-Mänttari 1982, 44). Kääntäminen ja tekstin tuottaminen on monisäikeistä ja vastuullista toimintaa ja siten aikaa vievää ja arvokasta työtä. Siksi on tärkeää ottaa huomioon jo toimeksiantosopimusta tehtäessä eri tekijät, jotka vaikuttavat viestiin ja viestinteseen: tarveanalyysi ja tietojen kartoitus, toimitusajat, hinta, toimitustavat sekä layout, tarkistus ja korjausluku. (Holz-Mänttari 1982, 45-47)

### 4.2.1. Tarveanalyysi ja taustamateriaali

Ensimmäiseksi kääntäjä tarvitsee tiedon, mihin tarkoitukseen kohdeteksti tulee. Holz-Mänttärin (1982, 45) sanoin toimeksiantajan näkökulmasta on helpompi määritellä:

..., was für eine Botschaft mit was für einem Zweck bei welchem Rezipienten in welcher Situation was bewirken soll. (Holz-Mänttari 1982, 45)

Mitä tarkemmin tehtävä on määritelty ja mitä hyödyllisempää taustamateriaalia asiakas voi toimittaa, sitä nopeammin ja tarkoituksenmukaisemmin kääntäjä voi työskennellä. (Holz-Mänttari 1982, 45)

Usein tarkoituksen määrittely selviää itse tekstistä. Jos käännettävänä on tavallisen kahvinkeitin käyttöohje, teksti on todennäköisesti tarkoitettu kuluttajien käyttöön, jos taas laitoskeitin, teksti on tarkoitettu keittiö- ja tarjoiluhenkilökunnan ja mahdollisesti myös huoltohenkilöiden käyttöön ja vastaavalle kohderyhmälle kohdekielellä. Joskus taas kääntäjän vakituinen asiakas (usein suurempi käännöstoimisto) saattaa varmistella etukäteen, voiko kääntäjä ottaa vastaan niin ja niin monta sanaa/riviä/sivua teknistä, kaupallista tms. tekstiä ja tämä saattaa jäädä ainoaksi funktion määrittelyksi, varsinkin jos toimeksiantajien ketju on pitkä.

Jos taas käännetetään tekstikatkelmia eli suurempia ja pienempiä osia laajemmasta kokonaisuudesta, kyseiset tiedot ovat lopputuloksen kannalta erittäin tärkeitä. Tällöin ratkaisevassa asemassa on myös se, saako kääntäjä käyttöönsä aiempien osien alkutekstejä ja käännöksiä. Taustamateriaali on aina hyödyllistä ja erityisesti sitä tarvitaan, jos asiakas toivoo käytettävän yrityksessään käytössä olevaa terminologiaa, sanastoja ynnä muuta sellaista. Yhä useammin asiakas toimittaa

kääntäjälle myös valmiin käännösmuistin, jolloin kääntäjä tarvitsee taustamateriaaliksi alkutekstin valmiina toisin sanoen taitettuna tai painettuna varsinkin, jos toimeksiantaja on muuntanut lähtötekstin jo sitä kääntäjälle toimittaessaan käännöstyökälulla käsiteltävään muotoon, jolloin tärkeää kontekstia katoaa: muunnetusta tekstistä ei aina välttämättä näe, onko kyseessä käskylause, otsikko vai kuvateksti, jotka ovat ominaisuuksia, jotka voivat vaikuttaa ratkaisevasti käännösratkaisuun. Toisaalta on aina tärkeää selvittää, kuinka sitovia kyseiset taustamateriaalit ovat, ja tarvittaessa käännyttävä toimeksiantajan puoleen, jos tausta-aineisto vaikuttaa jollakin tavalla epäluotettavalta.

#### 4.2.2. Toimitusajat

Käännöksen laatuun erittäin ratkaisevasti vaikuttava tekijä on siihen käytettävissä oleva aika. Toimeksiantajilla on suhteellisen usein vääriä kuvitelmia kääntämisen luonteesta, niin että usein kuvitellaan käännöksen valmistuvan huomattavasti lyhyemmässä ajassa kuin se realistisesti (laadukkaan) lopputuloksen kannalta on mahdollista. Jos sovitaan kompromissista, mikä tarkoittaa liian lyhyttä toimitusaikaa, on myös sovittava siitä, että laatu ei välttämättä ole vastaava kuin sopivassa ajassa tehdyn käännöksen. Tästä sovittaessa vastuu päätöksestä on toimeksiantajalla ja siksi toimitusaika ja toimeksiannon sisältö on erityisen tärkeää neuvotella toimeksiannon yhteydessä. (Holz-Mänttari 1982, 45)

Tarvittavaa aikaa on vaikea määritellä etukäteen. Työtä vastaanottaessaan kääntäjä arvioi työhön kuluvan ajan laskennallisesti eli joko oman kokemuksensa perusteella tai

yleisesti käytössä olevien laskennallisten perusteiden mukaan. Esimerkiksi kääntäjien Translat-postituslistalla syksyllä 2000 käydyn keskustelun perusteella voisi päätellä, vaikka otos ei olekaan kovin suuri, että alkutekstin sanamäärän perusteella päivittäinen keskimääräinen käänösmäärä vaihtelee 1500 sanasta 2000 sanaan päivässä, josta jälkimmäinen on melko lähellä määrällistä optimitasoa. Tällainen sanamäärä vastaa noin 5–7 Suomessa käytössä olevaa kääntäjien sivuyksikköä (1560 tai 1800 merkkipaikkaa per sivu). Päivällä tässä tarkoitan yleisesti käytössä olevaa noin kahdeksan tunnin työpäivää, johon sisältyy muut toimistotyöt; mahdollisia ylitöitä tai freelancekääntäjän sopimaa kiireistä aikataulua eli pidempää työpäivää ei tässä ole siis huomioitu. Tarvittavaan aikaan vaikuttaa paitsi tekstin laatu ja vaikeustaso, joka vaihtelee myös kääntäjäkohtaisesti, taustamateriaalin saatavuus, kielipari, käännetäänkö äidinkielestä vieraaseen kieleen päin vai päinvastoin sekä työvälineenä käytettävän tekniikan eli tietoliikenneyhteyksien, tietokoneohjelmien jne. sujuvuus. Lisäksi kääntäjän on sovitettava uudet työt aiemmin vastaanotettujen ja toimitettavaksi luvattujen töiden aikatauluihin.

#### 4.2.3. Hinta

Kääntäminen on palvelutoimintaa ja melko lailla aineetonta, koska harvemmin kääntäjän käsissä syntyy täysin valmista tuotetta, vaan käänös eli teksti toimitetaan useimmiten toimeksiantajalle tiedostomuodossa ja tämä toimittaa sen edelleen taitettavaksi ja painoon. Holz-Mänttärin (1982, 46) mukaan hinnanmuodostusyksikkönä pitäisi olla aika, koska käänöksen tuottamiseen ei juurikaan tarvita kalliita raakaaineita. Hänen mielestään missään tapauksessa ei pitäisi laskutusyksikkönä käyttää yleisesti käytössä olevaa

laskutustapaa tekstimäärän (sanojen, merkkien) mukaan, koska esimerkiksi lyhyeen mainoslauseeseen saattaa kulua suhteessa enemmän aikaa kuin pidempään kokonaisuuteen. Laadun kannalta laskutusyksikkö on myös tärkeä tekijä kirjattavaksi tilauksen vastaanottolomakkeeseen.

Käytännössä laskutusperusteena käytetään useimmiten tekstin määrää. Suomessa käytössä on 60 merkkipaikan rivi ja 26 rivin sivu (= 1560 merkkipaikkaa) ja laskentaperusteena kohdekieli, Keski-Euroopassa rivin pituus on 55 merkkiä, ja esimerkiksi Ruotsissa ja Isossa-Britanniassa lähtökielen sanamäärä eli hinta/sana, mikä on esimerkiksi edullisempaa englannista suomeen päin käännettäessä kuin päinvastoin kielten rakenteesta johtuen. Sinänsä kumpikin laskutusperuste on tarkasti määritelty, koska esimerkiksi pelkkä sivu yksikkönä olisi turhan epämääräinen kirjasimesta ja palstoituksesta ynnä muusta sellaisesta. muotoiluseikoista riippuen. Toisaalta kun käytetään kohdekielen merkkimäärää laskutusperusteena, ei asiakkaalle pystytä tilauksen yhteydessä ilmoittamaan työn tarkkaa hintaa, mutta tähän on monille muillekin palveluille ominaista. Holz-Mänttärinkin mainitsema pienten ja paljon aikaa vievien käännösten ongelma on usein ratkaistu siten, että pienistä töistä (esimerkiksi jonkin sanamäärän alittavista töistä) on erikseen määritelty veloittavaksi joko tuntihinta tai minimiveloitus. Tuntihinnalla tehdään myös poikkeuksellisia käännöksiä, esimerkiksi jollakin erikoisella, toisin sanoen ei tekstinkäsittelyyn tarkoitettulla, tietokoneohjelmalla tehtäviä töitä, stilisointia ynnä muuta sellaista.

#### 4.2.4. Toimitustapa

Koska lähtötekstin ja kohdetekstin toimitustapa vaikuttaa merkittävästi toimitusaikaan ja tekstin muokattavuuteen, on se Holz-Mänttärin (1982, 46) mukaan tärkeä tekijä toimeksiantosopimuksen solmimisessa. Ratkaisevinta kääntäjän kannalta on, saako tekstin tiedosto- vai muussa muodossa. Tiedostomuoto helpottaa tekstin käsittelyä ja mahdollistaa käännöstyökalun käytön, tiedostomuoto on myös inhimillisten erehdysten (eli kääntämättä jäävien rivien, lauseiden, numeroiden ynnä muun sellaisen) välttämiseksi tärkeää. Pienemmät tiedostot siirtyvät myös nopeasti sähköpostitse paikasta toiseen, joten lähtö- ja kohdetekstin toimittamiseen ei tarvitse varata lisäpäiviä. Suuremmat, esimerkiksi runsaasti kuvia sisältävät tiedostot on puolestaan kätevämpi lähettää cd-romilla perinteisen postin tai kuriiripalvelun välityksellä tai siirtää toimeksiantajalta asiakkaalle ja päinvastoin ftp-palvelimen kautta. Paperilla toimitettavat tekstit vaativat myös joko postitukseen kuluvan ajan tai siirron faksitse, joista jälkimmäinen yleensä heikentää tekstin luettavuutta ja lisää inhimillisten erehdysten mahdollisuutta. Tietysti esimerkiksi virallisen kääntäjän leimaamat todistuskäännökset on pakko toimittaa paperilla samoin kuin alkuperäiset käännettäväksi tarkoitetut todistukset kääntäjälle, jotta tämä voi todeta ne aidoiksi.

#### 4.2.5. Layout, tarkistus, korjausluku

Kääntäjät ja toimeksiantajat suhtautuvat eri tavoin siihen, mihin kääntäjän vastuu päättyy. Holz-Mänttärin (1982, 46–47) mukaan yleisesti ottaen voidaan katsoa, että kohdeteksti on kääntäjän tuotoksena kääntäjän henkistä omaisuutta ja siten hän myös vastaa siitä. Tästä lähtökohdasta katsottuna kohdetekstin muokkaamisesta on sovittava erikseen. Layout voi vaikuttaa

merkittävästi muihin tekstin osiin (vrt. luku Tarveanalyysi ja taustamateriaali). Kääntäjän pitäisi myös tarkistaa teksti käsikirjoitusvaiheessa vielä sen jälkeen, kun esimerkiksi natiivitarkastaja tai tekstin käyttäjä ovat tehneet siihen omat korjausehdotuksensa. Kaikkien mahdollisten korjausten tulisi siis olla kääntäjän hyväksymiä. Mielestäni tämä on erittäin tärkeä osa käänösprosessia, jolloin voidaan vielä puuttua keskeisiin termeihin (esimerkiksi käyttääkö yritys itsestään nimitystä yhtymä vai konserni) tai sellaisiin lähtötekstin ristiriitaisuuksiin, joita kääntäjä ei joitakin yksityiskohtia tuntemattomana ole voinut huomata. Holz-Mänttari (1982, 47) mainitsee vielä vedosvaiheen korjausluvun tärkeänä sopimuksen kohteena sekä erityisen merkittävänä tekijänä laadukkaissa painotuotteissa. Mielestäni edellä mainittu nimenomaan on asia, jota vähätellään painettaessa hienoja monivärisiä esitteitä kalliille paperille, mikä on aina merkittävä investointi yritykselle kuin yritykselle, painotuote on kaunis, mutta teksti voi olla väärin tavutettu tai sisältö muuten muuttunut (käännetty teksti kopioitu tiedostosta vain osittain tms.). Erityisen tärkeä korjauslukuvaihe on silloin, kun teksti taitetaan ulkomailla, sillä taittajat eivät useinkaan ole kielten, saati vieraiden kielten ammattilaisia. Moni kääntäjä on tarttunut upeaan esitteeseen, jonka tekstin on itse kääntänyt, ja karvaasti kokenut, että välistä on poistettu tekstiä, joka muuttaa rakenteet virheellisiksi, tai kirjaimia on pudonnut pois tai asiaankuulumattomia merkkejä lisätty väliin. Kaikki maailman käänösprosessiin liittyvät ihmiset eivät ole tietoisia eri maiden konventiosta hintojen ja desimaalimerkkien käytössä, ja yllättävän monet kuvittelevat kaikkien muidenkin kansojen käyttävän samoja konventioita kuin ”meilläkin”.



## 5. KÄÄNNÖSPROSESSIN TOIMIJOIDEN ROOLIT

Holz-Mänttari (1984b, 109) jaottelee käännösprosessissa toimivien roolit seuraavasti: käännöksen alullepanija/tarvitsija tarvitsee tekstin, tilaaja tilaa tekstin, lähtötekstin kirjoittaja tuottaa tekstin, joka toimii käännöksen lähtötekstinä, kääntäjä tuottaa (kohde)tekstin, (kohde)tekstin käyttäjä tai soveltaja (Applikator) käsittelee (kohde)tekstiä (esittää sen, käyttää opetus- tai myyntimateriaalina) ja (kohde)tekstin vastaanottaja vastaanottaa (kohde)tekstin. Rooleja on siis monia, ja näitä on tarkasteltu tarkemmin kaikissa käännösteorioissa, mutta tässä tutkielmassa tarkastelen tarkemmin aiheen kannalta kahden keskeisen toimijan roolia - toimeksiantajan/asiakkaan ja kääntäjän ammattilaisena ja asiantuntijana.

### 5.1. Toimeksiantaja/asiakas

Kaseva kirjoittaa pro gradu -tutkielmansa (2000) tiivistelmässä, että toimeksiantajaa motivoi aina tarve kommunikoida. Motiivi voi olla helposti hahmotettava ja yksinkertainen, kuten taloudellisen hyödyn tavoittelu, mutta se voi olla myös monimutkainen ja kerrostunut, kuten poliittinen tarve muokata vallitsevia käsityksiä jostain vieraasta kulttuurista. Toimeksiantajan intresseissä on saada teksti tuotettua ja levitettyä ja käännettyä ja hänellä on myös taloudellinen valta projektin toteutuksessa. Skoposteorian mukaan toimeksiantaja on henkilö, joka tilaa käännöksen johonkin tiettyyn tarkoitukseen (Vermeer 1996, 6).

Toimeksiantajalla olen tässä tutkielmassa tarkoittanut ns. loppuasiakasta, joka on alun perin tilannut käännöksen joltakulta. Toimeksiantaja ei siis ole välttämättä sama kuin kohdekielisen tekstin vastaanottaja. Tämä on tarkoituksenmukaista sikäli, että yksinkertaistaen on syytä pitää silmällä lopullista tekstin tarvitsijaa/tilaajaa ja hänen etuaan. Toimeksiantaja voi nimittäin freelancekääntäjän ja suuremmankin käännöstoimiston palkatun kääntäjän näkökulmasta olla toimeksiantoja välittävä käännöstoimisto ja näitä välikäsiä voi parhaimmillaan (tai pahimmillaan) olla kaksi tai useampiakin. Toki näillä välikäsilläkin on omat intressinsä, pääasiassa taloudelliset, mutta myös oman maineen ylläpito. Kaseva (2000, 7) erottelee nämä edellä tarkoittamani toimeksiantajat ensisijaisiksi ja toissijaisiksi toimeksiantajiksi sen mukaan, onko toimeksiantaja suorassa yhteydessä kääntäjään vai ei. Ensisijainen toimeksiantaja on kohdetekstin loppukäyttäjä eli loppuasiakas ja toissijainen toimeksiantaja on (lähinnä) toimeksiantoja välittävä toimisto. Tällaiset ketjut ovat yleisiä Suomessa sekä maailmalla, koska käännöksiä toimittavat tahot ovat usein pieniä yksiköitä, yksittäisiä kääntäjiä. Suomen markkinoilla on vain muutamia suurempia käännöstoimistoja (alle kymmenkunta yli viisi kääntäjää vakituisesti työllistävää toimistoa, tilanne Suomen käännöstoimistojen liiton kotisivun [www.sktol.org](http://www.sktol.org) jäsenjärjestöluettelon mukaan 4.3.2008).

Sipilä (1996, 43) luokittelee asiakkaat seuraavasti:

Asiakas on palvelujen kohde, hyödynsaaja, maksaja tai rahoittaja. Välitön asiakas on se johon palvelu kohdistuu ja joka maksaa siitä. Loppuasiakas on asiakas, jonka palvelemiseen viime kädessä pyritään. Tämän määritelmän mukaisesti toimeksiantajan/asiakkaan käsitteen merkitys voi tässä tutkielmassa vaihdella ja sopia tarkoittamaan sekä asiakasta,

välitöntä asiakasta että loppuasiakasta, mutta pääosin ja laadun näkökulmasta asiakkaalla ja toimeksiantajalla tarkoitetaan nimenomaan loppuasiakasta.

Toimeksiantaja voi hankkia käännöksen siis joko freelancekääntäjältä (jolla tässä yhteydessä tarkoitan kaikkia itsenäisiä kääntäjiä, jotka toimivat palkansaajan verokortilla, ennakkoperintärekisteriin ilmoittautuneina, ammatinharjoittajina tai liikkeenharjoittajana, en ainoastaan verottajan määrittelemällä freelanceverokortilla toimivia kääntäjiä, jotka asiatekstikäntäjämarkkinoilla ovat harvinaisuus), käännöstoimistolta tai samassa organisaatiossa toimivalta kääntäjältä.

Vermeerin (1996, 6) mukaan toimeksiantajan tehtävänä on määritellä kääntäjälle skopos ja antaa ohjeet käännöstoimeksiannon suorittamista varten. Kääntäjä ja toimeksiantaja sopivat yhdessä käännöksen tarkoituksesta ja strategioista (Vermeer 1996, 7, 79). Nordin (1991, 8) mukaan toimeksiantaja käynnistää käännösprosessin ja määrittää sen suunnan antamalla ohjeet siitä, mitkä vaatimukset käännöksen tulee täyttää täyttääkseen tehtävänsä tai kohdekieliseen kulttuuriin tarkoitettun tehtävänsä (8, 21). Ohjeiden tulisi sisältää mahdollisimman paljon tietoa kohdetekstin vastaanottotilanteesta, esimerkiksi potentiaalisista vastaanottajista, vastaanoton paikasta ja ajasta sekä tarkoitettusta viestintävälineestä. Käytännön kokemus on osoittanut, että nämä tiedot sisältyvät usein implisiittisesti tekstiin itseensä (käyttöohje (vrt. kotitalous-/laitoskeitin), Internet-sivusto, huolto-ohje, tieteellinen esitys jne.). Mutta esimerkiksi käännös englanniksi voi olla tarkoitettu

amerikkalaiselle, brittiläiselle tai englantia ymmärtävälle/puhuvalle kohderyhmälle.

Grönroos (1987, 46) näkee asiakkaan palvelun tuotantoprosessiin osallistuvana sekä tuotantoresurssina (vrt. edellä). Tämän lisäksi Ahrnell ja Nicou (1990, 31) näkevät, että asiantuntijayrityksen asiakkaalla on osavastuu yrityksen tavasta toteuttaa palvelujaan. Tämä vastuu liittyy tarpeen arviointiin ja itse palvelun tuotokseen. Eli siihen, että nimenomaan tämä teksti on se, joka halutaan kääntää kohdekielelle, ja toimeksiantaja lähettää myös oikean laitteen manuaalin käännettäväksi; tuotoksen kohdalla kyse on esimerkiksi asiantuntevasta termiavusta tai laitteen esittelystä, asianmukaisen taustamateriaalin toimittamisesta ynnä muusta sellaisesta. Ahrnellin ja Nicoun (1990, 31-32) mukaan asiakas jakaa vastuun olemalla avoin ja rehellinen ja antamalla oikeat tiedot, panostamalla aikaansa ja voimiaan ja käyttämällä palvelua oikein. Ihanneolosuhteissa toimeksiantaja osallistuu käännösprosessin kaikkiin vaiheisiin. (Kaseva 2000, tiivistelmä).

## 5.2. Kääntäjä

Kääntäjä on kansainvälisen ja eri kielten välisen viestinnän ammattilainen. Hän muuttaa lähdekielisen viestin kohdekieliseksi tekstiksi siten, että viestin sisältö välittyy muuttumattomana, mutta tarvittaessa kohdekieliseen kulttuuriin adaptoituna siten, että kohdekielisen kulttuurin konventiot on otettu huomioon. Kääntäjäksi tullaan joko

koulutuksen kautta tai ”sattumalta”, esimerkiksi jonkin muun alan asiantuntemuksen kautta. Kääntäjän ammattinimike ei ole millään tavoin suojattu ja siksi kääntäjäksi voi tulla useammalla eri tavalla tai kuka vain voi nimittää itseään kääntäjäksi. Pääsääntöisesti voidaan ajatella, että kääntäjien ammattikuntaa yhdistää toisiinsa kiinnostus kielelliseen ilmaisuun, vieraisiin kieliin ja kulttuureihin sekä yleinen uteliaisuus eri asioita kohtaan ja tiedonhaun taito. Tällaista uteliaisuutta tarvitaan käännostoimeksiantojen suorittamiseen menestyksekkäästi, koska pääsääntöisesti toimeksianto kuin toimeksianto vaatii jonkinlaista taustatyötä, oli se sitten terminologista tai vaikkapa koneen rakenteen selvittämistä. Hyvä yleissivistys ja maailmankäsitys auttaa selviytymään työstä myös kunniallisesti. Tässä luvussa on tarkasteltu kääntäjän ammattitaitoa ja asiantuntijaroolia, jota hän tarvitsee ohjatakseen asiantuntijana käännosprosessia.

### 5.2.1. Kääntäjän ammatti ja asiantuntijuus

Ammattikäntäjien ongelma on ollut vuosikymmenten ajan pystyä osoittamaan asiakkailleen ja suurelle yleisölle sekä itselleen oma asiantuntijuutensa. Työsarkaa riittää edelleen, vaikka monien säännöllisesti käännettävien ihmisten asenteet ovatkin myönteisiä (vrt. esimerkiksi Vainionperä 2000) ja he ovat oppineet, mitä käännettäminen on ja mitä kääntäjän ja toimeksiantajan välinen yhteistyö parhaimmillaan voi olla.

Suuren yleisön asenteisiin vaikuttaa puutteellinen käsitys kääntämisestä: Kaikki me muistamme koulun käännoslaveharjoitukset, jotka on rakennettu siten, että sana korvataan toisella ja saamme aikaan toimivia lauseita ja virkkeitä. Lähes jokainen suomalainen osaa jonkin sanan

englantia ja monet muitakin kieliä sen verran, että puheesta tai kirjoituksesta voi ymmärtää vähintäänkin kohtuullisen paljon. Jokainen tuntee jonkun sukulaistytön tai -pojan, joka on ollut joskus ulkomailla ja kääntänyt jonkin tarvitun kirjeen tai käyttöohjeen. Mutta on myös niitä kielitaitoisia ihmisiä, jotka ovat ensin yrittäneet kääntää jonkin tekstin äidinkielelleen osaamastaan vieraasta kielestä, mutta huomanneet, että eivät saa tekstiin tolkkua. Kääntäminen ei siis ole pelkkää kielitaitoa, vaan myös kääntämisen, kielitaidon ja kulttuurintuntemuksen tekniikkaa.

Silloin tällöin kääntäjä joutuu myös kohtaamaan pettyneen asiakkaan, joka kokee saaneensa käsiinsä heikon käännöksen, varsinkin kun on omasta mielestään joutunut maksamaan siitä suuren summan. Järkytystä saattaa aiheuttaa se, että kääntäjä onkin käyttänyt aivan "väärä" termejä: yrityksestämme emme käytä nimitystä "konserni", vaan "yhtymä" jne. Nämä ovat asioita, jotka ovat korjattavissa paitsi tietysti jälkikäteen, myös jo tilausta eli käännöstoimeksiantoa vastaanottaessa. Kääntäminen ei siis ole vain sanojen korvaamista toisella, sillä vaihtoehtoisia ilmaisuja on siihen tarkoitukseen aivan liikaa, ja yrityksen ulkopuolisen kääntäjän on joskus peräti mahdotonta tietää, että tästä laitteen osasta käytetään tässä yrityksessä tätä nimitystä, vaikka kaikki sen kilpailijat käyttävät siitä tuota nimitystä.

Kääntäjän asiantuntijuuden yksi osa on kielitaito, eikä vain yhden kielen, vaan vähintään kahden - lähde- ja kohdekielen. Yllättävän moni suomalainen osaa suomea, mutta kun sitä samaa kieltä, jolla koko ikänsä on kommunikoinut, panee paperille, ei teksti olekaan muille suomalaisille ymmärrettävää tai se on liian vaikeaselkoista monine kirjoitus-, muotoilu- ja

rakennevirheineen. Oikeastaan kielitaito on vain työväline, jonka avulla kääntäjä ymmärtää ja tulkitsee lähdetekstiä ja jonka avulla hän tuottaa kohdetekstin. Kääntäjä on (kulttuurien välisen) viestinnän ammattilainen. Lisäksi Holz-Mänttari (1982, 3) luettelee kolme kääntäjän pätevyyteen kuuluvaa perustekijää: laaja kokemuksen mukana kasvava maailmantuntemus, syvälinen (tapauskohtaisesti hankittava) erikoisalan tuntemus ja luja oman alan ammattiosaaminen, johon kuuluu teoreettisesti työstettyä metodologista ammattituntemusta ja -osaamista, joka puolestaan ammatillisen kokemuksen myötä kehittyy ammatilliseksi pätevyudeksi.

Kääntäjä toimii palveluammattissa, jossa hän tuottaa viestinteitä (Botschaftsträger) jotakin tiettyä tarkoitusta varten (Holz-Mänttari 1982, 13). Käännöstarve syntyy muualla, käännöksen tilaa ulkopuolinen ja ulkopuolinen taho määrittää käännettävän tekstin. Tämän vuoksi kääntäjän on tunnettava oma roolinsa käännösprosessissa: omat velvoitteensa ja vastuunsa pystyäkseen toimimaan käännösprosessissa ammattimaisesti (Holz-Mänttari 1982, 29). Nämä ulkoiset tekijät ovat ne keskeisesti kääntämistä määrittävät tekijät, joita ilman käännöstä ei synny, mutta jotka vaikuttavat ratkaisevasti syntyvän käännöksen laatuun. Holz-Mänttari (1982, 30) listaa ammattikäntäjältä vaadittavia taitoja: kyky kommunikoida ihmisten kanssa, kehittynyt ja luova uteliaisuus, laaja yleissivistys, tekstien käsittely- ja muokkaustaito, työkielten hallinta ja kyky kommentoida ja keskustella omasta työstään.

Luettelon ensimmäistä ja viimeistä tarvitaan kanssakäymiseen asiakkaan kanssa: työtä vastaanotettaessa on osattava esittää oikeat kysymykset, työn aikana on osattava kääntyä asiakkaan puoleen esiin tulevissa kysymyksissä ja työtä palautettaessa sekä

sen jälkeen on voitava tarvittaessa kommentoida omia ratkaisujaan ja keskustella asiakkaan kanssa tekstin mahdollisesta muokkaamisesta. Uteliaisuutta, yleissivistystä, tekstien ja työkielten hallintaa tarvitaan itse kääntämiseen: uteliaisuutta, jotta jokainen työ on mielenkiintoinen ja selvittämisen arvoinen, yleissivistystä, jotta osaa yhdistää asiat oikeaan kontekstiinsa ja tietää, mistä tietoa kannattaa lähteä etsimään, tekstien muokkaamista olemassa olevien konventioiden mukaisesti ja työkielten hallintaa, jotta käytössä on välineet, joilla ymmärtää lähtötekstiä ja luoda kohdeteksti.

### 5.2.2. Kääntäjän ammattitaito

Yksinkertaistaen kääntäjän työ on viestin ymmärtämistä ja sen välittämistä toisella kielellä. Kääntäjän osaaminen on kuitenkin paljon enemmän kuin kielellistä osaamista ja nimenomaan siten, että tätä osaamista ja kielen ulkoista taustatietoa on osattava käyttää käänösprosessissa tuloksellisesti. Kyse on välitettävän viestin vapauttamisesta lähdekielisestä muodostaan ja sen sisällöllisestä omaksumisesta, jotta sen voi tuottaa vastuullisesti uudelleen toisella kielellä siten, että tekstiä ei voi jo kaukaa tunnistaa käännökseksi. (Stolze 1989, 11) Kääntäjät ovat myös kulttuurien välisen erikoisalaviestinnän ammattilaisia. Heillä on tässä kielen välittäjän, kommunikoijan rooli. Erikoisalojen tekstien kääntäminen on merkittävä osa erikoisalojen välistä viestintää, ja siinä se toimii erityisesti ymmärtämisen apuvälineenä. Sen tarkoituksena on ylittää kieli- ja kulttuurimuureja ja siten edistää ymmärtämistä. (Stolze 1999, 14) Tähän koulutetaan kääntäjän opinnoissa ja tämä on se perus- ja ydintehtävä, josta kääntäjän työ koostuu. Sen lisäksi kääntäjän on hallittava monia muita asioita, kuten ajanhallintaa, projektinhallintaa, asiakassuhteiden luomista ja ylläpitämistä,



sopimuksen laatimista ynnä muuta sellaista. riippuen asemasta organisaatiossa. Freelancekääntäjän on lisäksi ymmärrettävä jonkin verran vero-oikeutta, kirjanpitoa ja muita yrittäjätaitoja. Stolze (1989, 11) näkee kääntäjän arkipäivän näkökulmasta, joka käsittää jatkuvaa epävarmuutta toimeksiantojen toteutumisesta, aikapaineista ja ajoittaisista kriittisistä ja halventavista kommentteista omaa työpanosta kohtaan. Näin nähtynä kääntäjä tarvitsee myös aimo annoksen stressinhallintakykyä, joihin voi edellä mainituilla hallittavilla seikoilla hyvinkin vaikuttaa.

Toisaalta voidaan katsoa, että kääntäjän ratkaiseva pätevyysominaisuus ei ole siis kääntäjän kielitaito eikä erityisalaosaaminen, vaan tieto siitä, mihin tekstiä käytetään ja kuinka tämän käyttötarkoituksen mukainen vaikutus saadaan aikaan. Siksi on erittäin tärkeää tietää, kenelle käännetään ja mitä käännöksen käyttäjät haluavat tehdä tekstillä. Vain siten kääntäjä voi tuottaa asianmukaisesti rakennetun ja muotoillun kohdekielisen tekstin, joka täyttää tarkoituksensa suhteessa tarkoitettuihin vastaanottajiin. (Schäffner 1998, 3)

Kääntäjän ammattitaitoa on pystyvä tuottamaan laadullisesti hyvä käännös, joka vastaa asiakkaan tarpeisiin. Voidakseen tämän tehdä, hänen on hallittava lähde- ja kohdekieli, tunnettava käännettävänä olevaa alaa ja ennen kaikkea tiedettävä, mitä asiakas haluaa. Kielten hallinta ja alan tuntemus ovat koulutuksen ja kokemuksen kautta saatavia pitkäjänteisiä ja jatkuvia oppimisprosesseja. Nämä taidot myös auttavat tekemään käännöksestä hyvän myös siinä tapauksessa, että itse lähtöteksti olisi huonolaatuinen. Asiakkaan toiveitten selvittäminen on jokaisen käännösprosessin ensimmäisiä toimenpiteitä ja lähtökohta sille, että kääntäjä voi tehdä käännöksen tämän tarpeiden mukaisesti. Asiakkaan tarpeiden selvittämisessä

tärkeässä osassa on tilausvahvistus tai tarkistuslista, joka auttaa työtä vastaanotettaessa varmistamaan, että kaikki tärkeät kysymykset tulee esitettyä.

Viime vuosina yhä enenevässä määrin on myös kääntäjän ammatti alkanut vaatia mitä moninaisempaa (tieto)teknistä osaamista. Ei riitä, että hallitsee kielen ja osaa luoda sujuvaa tekstiä, vaan on osattava käyttää välineitä näiden tekemiseen. Vaikka tietokone, sähköposti, Internet, elektroniset sanakirjat ja käännösmuistiohjelmat helpottavat ja nopeuttavat työntekoa, aiheuttaa tekniikka myös monia ongelmia. Kehitystä tapahtuu niin nopeasti, että välineiden pitäminen ajan tasalla vaatii suuria investointeja sekä taloudellisesti että taidollisesti. Tietotekniset ongelmat vievät aikaa ja rahaa, ja kukapa meistä ei joskus olisi onnistunut hukkaamaan miltei valmista tekstiään tietokoneensa uumeniin. Kun olet juuri oppinut uusimman tekstinkäsittelyohjelman niksit, tulee markkinoille vielä uudempi, jota tietysti kaikki asiakkaasi ryhtyvät innokkaasti käyttämään. Yhä useammin asiakkaat myös toivovat tekstiä tehtäväksi erilaisilla muilla kuin tekstinkäsittelyohjelmilla: taitto-, käännösmuisti-, tietokanta-, taulukkolaskenta- ynnä muilla sellaisilla ohjelmilla, joita ei ole tarkoitettu tekstin muokkaamiseen, vaan ne vaativat erityisosaamista ja enemmän aikaa.

### 5.2.3. Ammattimainen toiminta

Durban (1996, 15-19) mainitsee viisi tapaa, joilla kääntäjät itse voivat nostaa omaa ammattiprofiiliaan omalla tahollaan, kun alan järjestöt tekevät toisaalla oman osuutensa ammattikunnan tunnettuuden parantamiseksi: Ensinnäkin kääntäjän pitäisi olla

tarpeeksi varma ja asiantunteva ollakseen valmis signeeraamaan työnsä ylpeänä. Myös asiatekstikäännöksissä nimi voisi esiintyä merkinä korkealaatuisesta työstä ja toimia näin suosituksena potentiaalisille asiakkaille. Ajatus signeerauksesta toimii mielestäni erinomaisesti myös kuvaannollisesti. Mahdollisten muiden tekemien virheiden varalta Durbanin mielestä kääntäjien on luotava turvaverkkoja, kuten Holz-Mänttärin (1982, 47) mainitsee, asiakkaan muokkaamat ja taittamat tekstit tulee käyttää vielä kääntäjän hyväksyttävänä (esimerkiksi kirjaamalla toimeksiantosopimukseen 25 prosentin lisämaksu mahdollisesta maineen vahingoittamisesta). Toiseksi kääntäjien pitäisi kehittää laadunvarmistusmenetelmiä, eli verkottua toisten kääntäjien/oikolukijoiden kanssa, jolloin kollega(t) voisi(vat) tehdä tekstiin parannusehdotuksia. Monet yksin toimivat kääntäjät tätä tekevätkin kollegojen kanssa. Erityisen tärkeää tällainen verkottuminen on yksin työskenteleville freelancekääntäjille, useampien kääntäjien toimistossa tällainen on usein myös jo valmis käytäntö; niin hyvää tekstiähän ei koskaan ole olemassa, etteikö sitä voisi parantaa. Kolmanneksi Durban ehdottaa, että freelancekääntäjien on syytä esittäytyä asiakkaille ammatillisena vakiomuotoisin käyntikortein, kirjepaperein, yhden sivun ”liiketoimintaehdoin” jne. Vaikka nämä ovatkin vain kääntäjän/yrityksen ulkoisia tunnusmerkkejä, ei niiden vaikutusta kääntäjän imagoon kannata vähätellä. Liiketoimintaehtoina voivat toimia esimerkiksi Suomen kääntäjien ja tulkkien liiton Käännöstöiden yleisiä sopimusehtoja

(ks. liite I). Esimerkiksi omia kotisivuja voi hyödyntää näihin kaikkiin tarkoituksiin (sivuilla voi myös julkaista ohjeita toimeksiantajalle siitä, kuinka tekstiä käännettäessä kannattaa toimia). Neljänneksi kääntäjän on syytä ylläpitää ja hioa lähdekielen suullista taitoa, joka voi helposti ruostua kirjallisia

toita tehdessä. Lähdekieltä on osattava käyttää niin, että pystyy kommunikoimaan lähdekielisen asiakkaan kanssa ja vakuuttamaan tämä tehtyjen ratkaisujen oikeellisuudesta. Viidenneksi kääntäjän on syytä kehittää sosiaalisia taitojaan ja julkista kuvaansa siinä maailmassa, jossa asiakkaat toimivat. Näitä taitoja tarvitaan hankkimaan kääntäjän työn suorittamiseen tarvittavia tietoja, selvittämään käännöksen tarkoitus, ja elannon ansaitsemiseen tarvitaan asiakkaita, toisin sanoen on syytä osata toimia ammattimaisesti ja liikemiesmäisesti potentiaalisten asiakkaiden kanssa.

Ammattimaisuus on tärkeää myös konkreettisesti oman elannon hankkimisessa - markkinoinnissa. Jos markkinoinnilla tarkoitetaan sitä, miten uudet asiakkaat saadaan ja nykyiset pidetään, on vastaus selkeä: hyvin tehdyllä työllä. Koska hyvin tehty työ on perustyötä, joka tehdään asiakkaan pyynnöstä hänen tarpeeseensa, sitä ei aina mielletä markkinoinniksi tai myynniksi. Sen hyvä työ kuitenkin tekee - se myy. Kun markkinointi mielletään mainonnaksi, markkinointikirjeiksi ja tuputtamiseksi, sitä pidetään vastenmielisenä ja siihen suhtaudutaan kielteisesti. Se voidaan nähdä jopa oman ammattitaidon vastaisena. (Sipilä 1996, 36)

Asiantuntijapalvelut ovat yleensä hyvin aineettomia palveluja, joiden esitleminen asiakkaille on vaikeaa. (Sipilä 1996, 36) Siksi edellä mainittu hyvä työ on arvokasta - kääntäjien kanssa käydyissä keskusteluissa verkostoituminen kollegojen ja muiden yrittäjien kanssa on koettu tehokkaimmaksi myynninedistämistyöksi. Esimerkiksi yksittäisen freelancerkääntäjän kapasiteetti täyttyy nopeasti kerralla eikä laajamittainen markkinointi ole tällöin mielekästä eikä taloudellisesti kannattavaa. Sen sijaan tunnettuus

vastaavankokoisten yritysten/asiiantuntijaorganisaatioiden keskuudessa edistää myyntiä parhaalla mahdollisella tavalla. Samoin kollegan kanssa tehty yhteisprojekti voi kantaa myöhemmin hedelmää molempiin suuntiin – kun haluat palvella omaa asiakastasi, mutta oma aikasi on kortilla, voit ohjata asiakkaan kääntymään kollegan puoleen tai teettää työn kollegalla, ja kun kollegan kiintiö on täynnä, hän voi tarjota työtä sinulle.

Asiantuntijan työssä on monia muitakin puolia kuin oman tiedon hyödyntäminen. Hyvä asiantuntija on nimittäin myös asiakaspalvelun ammattilainen (vrt. edellinen luku). Asiakaspalvelijana hän on (asiakkaan) ongelmien ratkoja. Sen lisäksi hän on tarvittaessa myös seurustelukumppani, kouluttaja ja tiedottaja. (Sipilä 1996, 216) Asiantuntijayrityksen menestyksen lähtökohtana voidaan pitää sitä, että yritys menestyy, kun sen työntekijät voivat synnyttää luottamuksen kykyynsä ratkaista asiakkaiden ongelmia. Asiantuntijoiden pitää kuitenkin itse todistaa pätevyytensä ja herättää luottamus kykyihinsä. (Ahrnell & Nicou 1991, 17)

Ammattitaito on myös osaamista eli pätevyyttä. Ahrnell ja Nicou (1991, 153) määrittelevät pätevyyden halun ja kyvyn yhteisvaikutukseksi, jolla pyritään tehtävän tai toiminnon selvittämiseen. Kykyä ovat heidän mukaansa muun muassa tieto, kokemus, hyvä arviointikyky, valmiudet ja yhteydet tietyn tehtävän tai toiminnon toteuttamiseksi. Halu puolestaan käsittää muun muassa itseluottamuksen, sitoutumisen ja motivaation. Tärkeää on ymmärtää, että pätevyys ei ole sama asia kuin tieto, vaan jotakin enemmän. Pätevyys käsittää Ahrnellin ja Nicoun (1991, 153) mukaan seuraavat osa-alueet:

- Tieto: muun muassa tosiasioiden ja menetelmien tunteminen
- Kokemus: erehdyksistä ja menestyksestä oppiminen
- Hyvä arviointikyky: erittelemisen ja arvioinnin osaaminen
- Valmiudet: tekemisen osaaminen (kirjoittaminen, esiintyminen, kielten osaaminen jne. työvälineiden käyttö, tietokoneet, mallit jne.)
- Yhteydet: yhteysverkon omaaminen ja sosiaalinen kyky
- Itseluottamus: omiin kykyihinsä uskominen
- Sitoutuminen ja motivaatio: halun ja tahdon omaaminen, fyysisen ja henkisen energian omaaminen.

Gilderson (1998, 13-14) kirjoittaa, että copywriterina toimiessaan hänen työtään oli kirjoittaa aiheesta kuin aiheesta, usein aiheista, joista hänellä ei ollut alun alkaen mitään käsitystä. Työ vaati aikaa, tutkimusta ja tiivistä yhteistyötä asiakkaan kanssa. Sama hänen mukaansa pätee kääntämiseen - riittävästi aikaa, tutkimusta ja yhteistyötä asiakkaan kanssa. Hänen mukaansa se lisäarvo, mitä kääntäjä voi tuoda yritysten väliseen viestintäprosessiin ei ole terminologian tuntemus eikä ammattikielen tuntemus, vaan kyky (pätevyys) kirjoittaa hyvin ja vakuuttavasti kieltä, jonka potentiaaliset ostajat hyväksyvät siksi, että pitävät sitä omanaan eli eivät siis tunnista jo kaukaa käännökseksi.

Kääntäjäjärjestöt ovat lisäksi laatineet omille jäsenilleen eettisiä sääntöjä ja käytännesääntöjä, jotka ammattikäntäjä tuntee ja joita tämä myös noudattaa. Tällaisia ovat muun muassa brittiläisen Institute of Translation & Interpretingin (ITI) *Code of Professional Conduct*. Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry:llä ei tällaisia virallisesti laadittuja säännöstöjä ole omille kääntäjilleen, vaikkakin jäsenehdot määrittelevät joitakin

jäsenyyden kriteerejä. Tulkkijaostolla (III jaostolla) on olemassa vuonna 1994 julkaistu Tulkin ammattisäännöstö (liite II). Tässä säännöstössä säädellään tulkin etiikkaa, sopimuksen tekoa, työaika, tulkkien lukumäärää, teknisiä edellytyksiä, toimeksiannon hyväksymisehtoja ja sanktioita mahdollisesta sääntöjen rikkomisesta. Näiden kahden välinen ero on se, että Tulkin ammattisäännöstössä säädellään lähinnä tulkin ja toimeksiantajan välistä suhdetta (solidaarisuus ammattikuntaa kohtaan mainitaan kyllä erillisenä kohtana), kun ITI:n säännöstössä keskitytään tämän lisäksi järjestön jäsenten välisiin suhteisiin. ITI:n säännöstön peruseriaatteiden mukaan sen jäsenten tulee toimia ammattikunnan vaatimusten mukaisesti eikä saa tuottaa haittaa järjestölle, sen jäsenille eikä ammatille. Lisäksi säännöstön mukaan sen jäsenten ilmoittelun on oltava asianmukaista eikä jäsenistö saa luvata liikoja. Jäsenten tulee auttaa toisiaan käytännön tasolla ja heidän on toimittava lojaalisti muita jäseniä kohtaan, ja olla ottamatta vastaan toimeksiantoja, joita eivät pysty asianmukaisesti tekemään. Sen jäsenet eivät saa hyödyntää toimeksiantoja suorittaessaan saamiaan luottamuksellisia tietoja. Säännöstö korostaa lojaalisuutta ja rehellisyyttä toimeksiantajaa kohtaan. Nämä ovat kaikki kääntäjänkoulutuksessakin opetettavia seikkoja sekä luonnollinen luottamuksellisen ja pitkäaikaisen asiakassuhteen osa.

Lisäksi asiantuntijan ammattitaitoon kuuluu myös moninainen asiakkaan ohjailu. Ahrnell ja Nicou (1991, 25–26) sanovat, että auttaakseen asiakasta ostamaan palvelujaan yrityksen täytyy antaa asiakkaalle tietoa. Asiakkaan täytyy saada tietoa niin toiminta-alueesta kuin yrityksestä ja sen työntekijöistä:

- ymmärtääkseen ne mahdollisuudet, jotka markkinoilla hänelle tarjoutuvat

- valitakseen sopivan kumppanin/toimittajan
- valitakseen oikean tarjouksen
- ollakseen yhteistoiminnassa ja myötävaikuttaakseen palvelun arvon luomiseen
- hyödyntääkseen palvelun vaikutukset.

## 6. KÄÄNTÄJÄN JA TOIMEKSIANTAJAN VÄLINEN YHTEISTYÖ

Kuten edellä esitettiin, asiantuntijan eli kääntäjän ammattitaitoon kuuluu myös asiakkaan ohjailu. Vaikka kääntäjän oman ammattinsa asiantuntijana on ohjailtava asiakasta ja koko käänösprosessia tavoitteenaan laadukas käänös, on kääntäjän ja toimeksiantajan välinen toiminta parhaimmillaan yhteistyötä.

### 6.1. Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen suhde

Käännöstieteessä ja kääntäjän arjessa usein kääntämistä pidetään kääntäjän ja tekstin välisenä ongelmana. Keskustelua on kuitenkin yritetty siirtää siihen, että monesti kohdetekstin onnistuminen on usein kiinni nimenomaan kääntäjän ja toimeksiantajan henkilökohtaisesta panostuksesta käänösprosessiin (vrt. muun muassa Kaseva 2000, 1-2). Myös Nord (1991, 4) kirjoittaa, että toimeksiantaja ja kääntäjä (tässä järjestyksessä) ovat tärkeimmät tekijät käänöksen tuotannossa.

Kaseva (2000, tiivistelmä) ehdottaa pro gradu -tutkielmassaan toimenpiteiksi kääntäjän ja toimeksiantajan välisen suhteen



parantamiseksi kääntäjien välistä yhteistyötä, kääntäjien koulutusta ja kääntäjien ammattikunnan näkyvyyden lisäämistä. Edellä käsittelin jo kääntäjien välistä verkostoitumista laadunvarmistus- ja asiakaspalvelutarkoituksessa. Kääntäjien koulutus on Suomessa ollut jo 80-luvun alusta yliopistotasolla ja antaa hyvät teoreettiset perusteet. Asiakassuhde- ja yrittäjätaidot jäävät käytännön työssä opittaviksi tai muulla taholla opiskeltaviksi. Kääntäjäjärjestöt pyrkivät aktiivisesti tekemään työtä ammatin tunnettuuden lisäämiseksi, muun muassa Suomen kääntäjien ja tulkkien liiton asiatekstikäntäjien jaosto on perustanut Kääntäjän kukkanen -palkinnon, jolla palkitaan hyvä asiakas.

Gildersonin (1988, 14) mukaan toimeksiantajat saavat parempia käännöksiä ainoastaan tulemalla lähemmäksi kääntäjiä. Tällöin kääntäjien on oltava valmiina tulemaan toimeksiantajiaan puolitiehen vastaan. Hyvän käännökseen tuottamiseen kääntäjät tarvitsevat kaiken mahdollisen tiedon. Tätä ei valitettavasti pysty aina lähettämään postitse tai sähköpostitse, vaan asiakkaiden pitäisi kutsua kääntäjänsä vaikkapa tehtaalle katsomaan ja kokeilemaan niitä tuotteita, joista heidän on tarkoitus kirjoittaa ja jolloin suora vuoropuhelu kaikkien osapuolten välillä olisi mahdollinen.

Tällainen kääntäjän ja toimeksiantajan välinen yhteistyö vaatii paljon enemmän aikaa kuin normaalisti, mutta on palkitsevaa sekä toimeksiantajalle että kääntäjälle. Yritysten välinen markkinointi merkitsee haastetta sekä mahdollisuutta kääntäjän ammatille. Sen haaste on kehittää tarvittavia erikoistaitoja ja opettaa käyttäjät hyötymään näistä taidoista. Jos kääntäjät

onnistuvat tässä asiakaskoulutuksessa, kääntäjän ammatista tulee paljon kannattavampaa ja samalla paljon hauskeempaa.

(Gilderson 1988, 15)

Standardi SFS-EN 15038 (2007, 14-15) (jäljempänä myös käännöspalvelustandardi) yksilöi asiakkaan ja käännöspalvelun toimittajan välisen suhteen eri osa-alueita. Asiakkaiden tekemät tiedustelut on analysoitava siltä osin, onko palvelutoiveen/-vaatimuksen täyttämiseen edellytettävät kaikki mahdolliset resurssit käytettävissä. Tämän jälkeen käännöspalveluiden toimittaja tekee asiakkaalle tarjouksen, jollei muuta ole sovittu, josta on ilmentävä vähintään hinta- ja toimitustiedot. Jos muuta sopimusta ei ole olemassa, tarjous katsotaan sitovaksi sopimukseksi, mikäli asiakas sen hyväksyy, ja siksi siihen on syytä eritellä kaikki mahdolliset sovittavat asiat seikkaperäisesti eli jos esimerkiksi halutaan soveltaa Suomen kääntäjien ja tulkkien liiton käännöstöitä koskevia yleisiä sopimusehtoja (liite I) on myös se mainittava tarjouksessa. Samoin on hyvä eritellä toimeksiantaja ja palveluntarjoaja yksiselitteisesti (mahdolliset Y-tunnukset ynnä muut sellaiset) (Villanen 2008). Käännöspalvelustandardin mukaan asiakas ja käännöspalvelujen tarjoaja laativat sopimuksen, johon kirjataan kaupalliset ehdot ja palvelumääritykset, lisäksi se voi kattaa myös tekijänoikeudet, vastuut, luottamuksellisuuden, erimielisyyksien ratkaisemisen ja laadunvarmistuksen. Standardi (14) määrittelee myös sen, että käännöspalvelujen toimittajan on pyrittävä hankkimaan lisätietoa ja selvittämään lähdetekstin ongelmakohtia ottamalla yhteyttä asiakkaaseen. Lisätiedot eli taustamateriaali ja vastaava hankitaan monesti jo sopimusta solmittaessa tai käännöstoimeksiantoa vastaanottaessa, toisin kuin tässä, mutta usein toimeksiantaja on oikea lähde lähtötekstin epäselvyyksien, mahdollisten virheiden tai ristiriitaisuuksien

sekä asianomaisen terminologian selvittämiseen. Lopuksi säädellään projektin päättämistä, jolloin käännöspalvelujen toimittajalla on oltava asianomaiset menettelyt lopputarkistusta, arkistointia, jäljitettävyyttä, seuranta ja asiakastyytyväisyyden arviointia varten. Lopputarkistus voi olla kielentarkistusta, asiatarkistusta, oikolukua ja lopputarkistusta, jolla tarkoitetaan sen tarkastamista, että palvelu vastaa palvelumäärittämiä.

### 6.1.1. Asiakkaan osuus käännösprosessissa

Vastaanottajat ja asiakkaat pitävät kääntäjää vastuullisena omista kääntämisen aikaisista ratkaisuistaan ja toimistaan. Mutta voidakseen toimia vastuullisesti kääntäjille on sallittava vapaus tehdä ratkaisuja yhteistyössä asiakkaidensa kanssa näiden parhaaksi. (Hönig 1998, 9) Skoposteorian mukaan (Vermeer 1996, 6) toimeksiantaja määrittää kääntäjälle skopoksen ja antaa ohjeet käännöstoimeksiannolle. Kääntäjän tehtävänä on kuitenkin tehdä lopulliset ratkaisut käännösstrategiasta, jolla hän saavuttaa aiotun tarkoituksen (Vermeer 1996, 31).

Usein asiakkaiden rooli käännösprosessissa tuntuu rajoittuvan tekstin lähettämiseen käännettäväksi ilman muuta saatetta kuin toivottu toimituspäivä, joka on usein liian optimistinen. Tai asiakas toivoo käännettäväksi kuvatekstiä, mutta ei lähetä kääntäjälle kuvaa, johon kuvateksti liittyy. (Gilderson 1988, 14-15) Tämän täytyy olla silkkää ajattelemattomuutta tai kätevää tilan säästöä (sähköpostitse lähetettynä monta kuvaa vie paljon tilaa), sillä jokainen maalaisjärkeä käyttävä ymmärtää, että kääntäjä on asetettu lähestulkoon mahdottoman tehtävän eteen. Ainakaan lopputulos ei todennäköisesti ole optimaalinen. Vielä

pahempi tilanne on, mikäli kääntäjä ei saa itselleen edes sitä tietoa, että kyseessä on kuvateksti.

Lähtökohtana ja tavoitteena käänösprosessissa tulisi olla, että toimeksiantaja osallistuisi prosessin kaikkiin vaiheisiin. Tällöin toimeksiantajan rooli on 1) määrittää käänöstyön skopos ja antaa ohjeita, 2) toimittaa lähtöteksti, 3) toimittaa oheismateriaalia, 4) varata käänöstyölle riittävästi aikaa, 5) osallistua arviointiin ja 6) maksaa palkkio. (Kaseva 2000, tiivistelmä)

Asiakasteorioiden mukaan asiakas on kahdesti mukana palvelun johtamisjärjestelmässä: kuluttajana markkinasegmentissä ja osana palvelun toimitusjärjestelmää. Asiakassuhteen kaksi aspektia ovat yhteydessä toisiinsa, koska asiakas arvioi tietysti kokonaisuutta. Osa siitä, mitä asiakas pitää palveluyrityksen tuotteena koostuu siitä, missä määrin ja millä tavalla hänen on osallistuttava palvelun toimittamiseen ja mitä ongelmia ja tyytyväisyyden aiheita prosessiin sisältyy. (Normann 1985, 73) Se, että asiakas on sekä kuluttaja että tuottaja, johtaa siihen, että palveluyritykselle yrityksen ja asiakkaan yhteyksien vaaliminen on todella tärkeä ja hienojakoinen tehtävä. (Normann 1985, 74)

Normannin (1985, 75) mukaan asiakkaalla voi olla palvelun tuottamisessa monta eri tehtävää. Yksi on palvelun *määrittely*, jota tarvitaan useimmissa asiakaspalvelutilanteissa. Asiakkaan osuus palvelun määrittelyssä rajoittuu joskus ongelmanmäärittelyyn osallistumiseen tai esimerkiksi vain tietojen antamiseen ongelmanmäärittelyä varten, kuten esimerkiksi terveydenhoidossa. Asiakkaan osuuden palvelun määrittelyyn päättää tällöin palveluyritys. Toinen funktio on puhdas *yhteistuotanto*, jossa asiakas tekee osan siitä (fyysisestä)

työstä, jonka palveluyritys olisi voinut tehdä. Kääntäjän ja asiakkaan välisessä suhteessa asiakkaan tehtävä on toimittaa itsellään oleva taustamateriaali kääntäjän käyttöön. Kolmanneksi asiakas voi osallistua *laadunvalvontaan*. Asiakas voi ja asiakkaan tulee omalta osaltaan tarkistaa hänelle toimitettu käänös, ja tarvittaessa vielä keskustella siitä kääntäjän kanssa. Neljättä funktiota voisi kutsua ”*hengen säilyttämiseksi*”. Palveluyritys voi sisällyttää asiakkaan osallistumisen ja vuorovaikutuksen palvelun toimitusprosessiin vain siitä yksinkertaisesta syystä, että se hyödyttää sen työntekijöitä, koska nämä saavat siten mielenkiintoisia kokemuksia, jännitystä ja arvokasta palautetta (vrt. Gilderson 1988, 15). Asiakas voi myös osallistua koko palvelujärjestelmän *kehittämiseen*. Näin voidaan taata oppiva ja kehittyvä ja molempia osapuolia tyydyttävä asiakassuhde. Ns. hyvä asiakas on yhtä tärkeä menestystekijä kuin mikä tahansa muukin, etenkin pien- tai mikroyrityksen markkinoinnissa (Normann 1985, 76)

### 6.1.2. Asiakkaan ohjeistettu rooli

Toimeksiantajan roolia on pyritty monilta tahoilta ohjeistamaan. Eri kääntäjäjärjestöt ovat laatineet ohjeita käännettäjille, ja tämä asiakaskoulutustyyppinen lähestymistapa on yksi tapa tarkastella asiaa ja hyödyttää niin toimeksiantajia kuin kääntäjiäkin.

Yksi toimeksiantajille ohjeita laatineista kääntäjäjärjestöistä on Ruotsin asiatekstikäntäjien liitto (Sveriges Facköversättarförening, SFÖ). Se kehottaa ohjeissaan (2000) toimeksiantajaa miettimään kääntäjää valittaessa, mikä on kohdekieli ja -maa, aihealue, tekstimäärä, tekstin muoto ja missä

muodossa se halutaan toimitettavaksi, tehdäänkö käänös tekstitiedostoon vai suoraan valmiina olevaan layoutiin, mihin tekstiä käytetään (yrityksen sisäinen/ulkoinen käyttö, myyntiesite, sopimusteksti tiedoksi jne.), kohderyhmä (teknikot, kuluttajat, asiantuntijat), haluttu toimituspäivä, erikoistoiveet (tietty terminologia) sekä toimittamaan vähintään muutaman sivun näytteeksi (nykyisin yleisempää on lähettää koko teksti nähtäväksi tiedostomuodossa). Lisäksi toimeksiantajaa neuvotaan ottamaan kääntäjään yhteyttä hyvissä ajoin, toimittamaan aina kokonaan valmiin lähdetekstin (koska pienetkin muutokset vievät aikaa ja maksavat eli lisäävät käänöksen hintaa), antamaan kaiken tarvittavan tiedon jo aluksi (toimittamaan mahdolliset kuvat tai saman tekstin aikaisemmat versiot). Lisäksi korostetaan, että käänös on kääntäjän ja toimeksiantajan välistä yhteistyötä, ja pitämään mielessä, että kääntäjä ei kysy asioita kiusatakseen toimeksiantajaa, vaan varmistaakseen käänöksen laadun ja tehdäkseen mahdollisimman hyvää työtä. Lopuksi ohjeistetaan antamaan myös positiivista palautetta.

Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e.V. (BDÜ) on ohjeissaan (1998, 1) seikkaperäisempi, mutta muistuttaa myös siitä, että on myös toimeksiantajan vastuulla, että käänöksestä tulee sellainen kuin on toivottu. Tärkeää on siis valita sopiva palveluntoimittaja; tämän suhteen neuvotaan, että tällaisia löytyy oman järjestön jäsenistöstä (myös Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ylläpitää omaa jäsenhakutoimintoa kotisivuillaan [www.sktl.fi](http://www.sktl.fi), jossa kääntäjien hakua voi rajata sen mukaan, kuuluuko jäsen kirjallisuuden, asiatekstin- vai av-kääntäjiin, tulkkeihin vai opettajiin ja tutkijoihin, erikoisalaosaamisen sekä käännettävän kieliparin mukaan). Ohjeissa selvitetään yleisiä käänöstieteessä tunnustettuja vaadittavia edellytyksiä, kuinka

hyvä käännös syntyy (muun muassa että kohdetekstin on oltava sen kaltainen kuin se olisi kirjoitettu alunperinkin kohdekielellä) ja korostetaan, että kääntäminen on ammattilaisen työtä. Yleisimmiksi virheiksi käännöstoimeksiantojen suhteen mainitaan, että työ annetaan tehtäväksi epäpätevälle henkilölle tai annetaan työ tehtäväksi henkilölle, joka on hyvä kääntäjä, mutta ei hallitse kyseistä alaa (tässä on kääntäjän tilaisuus ohjata toimeksiantaja tarvittaessa ottamaan yhteyttä oikeaan ihmiseen, suuremmassa käännöstoimistossa koordinaattori puolestaan hoitaa tämän toimeksiantajan puolesta). Samalla muistutetaan, että halvin käännös ei välttämättä ole paras tai voi tulla myöhemmässä vaiheessa jopa kalliimmaksi mahdollisten seurannaisvaikutustensa johdosta. Usein asiakkaiden on helppo ymmärtää, mikä ero on 10 euroa maksavalla kenkäparilla 100 euroa maksavaan kenkäpariin verrattuna, eikä halvemmalta vaihtoehdolta edes odoteta erinomaista, vaan juuri ja juuri kelvollista laatua; palveluiden osalta hinnan vaikutusta laatuun ei välttämättä ymmärretä samalla tavalla ja samanaikaisesti palvelupuolella merkittävimmäksi kilpailuvaltiksi on monesti muodostunut hinta (vrt. esimerkiksi erittäin kilpaillut kotisiivouspalvelut). Myös BDÜ:n ohjeissa (1998, 2) korostetaan, että tiivis yhteistyö kääntäjän kanssa takaa parhaan lopputuloksen. Toimeksiantajaa opastetaan määrittämään, mitä tarvitsee kääntää, mistä kielestä mihin kieleen (tämäkään ei aina ole selvää toimeksiantoa annettaessa, kysytään vain että voitko kääntää tämän tekstin), minkäkokoinen teksti ja mihin mennessä käännös tarvitaan, mikä on kohderyhmä, millaisessa muodossa kohdeteksti halutaan toimitettavaksi, lisäksi on aiheellista ilmoittaa toimeksiantoa tehdessä, tuleeko tekstissä käyttää yrityksen erityistä terminologiaa (ja tarvittaessa toimittaa avuksi sanastoja ja taustamateriaalia).

Yhdysvaltalainen Northwest Translators & Interpreters Society (1999) lähtee ohjeistuksessaan toimeksiantajille liikkeelle siitä, että tällainen asiakaskoulutus takaa myönteisen kokemuksen. Se selkiyttää käsitteitä siten, että toimeksiantaja voi varmistua siitä, tarvitseeko hän kääntäjää vai tulkkia; nämä käsitteet eivät ole selkeitä ammattikuntamme ulkopuolisille. Heille kun kielen osaaminen niin, että sitä pystyy tuottamaan muiden ihmisten ymmärtämisen edistämiseksi, tarkoittaa sekä kääntämistä että tulkkauksista eikä eroa kirjallisen ja suullisen ilmaisun välillä ymmärretä eikä välttämättä olekaan tarpeen ymmärtää, ennen kuin on tarve käyttää jommankumman ammattiryhmän palveluita. Samoin toimeksiantajaa opastetaan siinä, kääntyäkö yksittäisen kääntäjän vai suuremman toimiston puoleen, muun muassa neuvomalla, että jos samasta lähtötekstistä tarvitsee käännöksiä useammille kielille samanaikaisesti, suurempi käännöstoimisto voi hoitaa projektin koordinoinnin eri kielten kääntäjien osalta. Myös näissä ohjeissa puhutaan pätevän palveluntarjoajan hankkimisesta, ja kääntäjien ja toimistojen referenssien tarkastamisesta.

Mielestäni toimeksiantajalta sen edellyttäminen, että osaa hankkia pätevän kääntäjän, on melkoisen suuri vaatimus, jos lähtökohtana on käännättämään tottumaton ja vain satunnaisesti käännättävä toimeksiantaja. Toki on syytä korostaa tässäkin, että ammattilaisen valinta on hyvä ratkaisu, mutta myös ammattikäntäjän tehtävä on tarvittaessa neuvoa yhteyttä ottavaa toimeksiantajaa siinä, kenen puoleen kääntyä. Nähdäkseni on hyvää asiakaspalvelua siinä tapauksessa, että ei itse jostakin syystä pysty tai voi ottaa toimeksiantoa vastaan, opastaa ottamaan yhteyttä hyväksi tunnettuihin kollegoihin tai jollei niitä ole tiedossa, opastamaan ainakin etsimään Suomen kääntäjien ja tulkkien liiton jäsenluettelosta sopivia kääntäjiä.



Northwest Translators and Interpreters Society (1999) ohjeissa toimeksiantajalle on varattu kokonainen luku asiakkaan roolille. Siinä korostetaan, että asiakkaalla voi olla tärkeä rooli oman projektinsa onnistumisessa. Yhteydenoton kääntäjään tulisi tapahtua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Se ei maksa mitään eikä velvoita mihinkään, mutta auttaa kääntäjää yhteen sovittamaan aikataulujaan. Erityisesti korostetaan sitä, että ei pidä odottaa, että käännös syntyy yön aikana tai edes muutaman päivän kuluessa. Toimeksiantajaa ohjeistetaan toimittamaan kääntäjälle mahdollisimman paljon tietoa käännettävistä asiakirjoista sekä aiotusta yleisöstä sekä toimittamaan mahdolliset yrityksen sanastot tai aiemmin käännettyt aineistot kääntäjän käyttöön. Toimeksiantajaa kehoitetaan valmistautumaan siihen, että häneltä tullaan kysymään alan ammattikielestä, erikoistermeistä tai tekstin epäselvistä kohdista. Näin toimimalla pystytään parantamaan lopputuotetta ja sen terminologian yhdenmukaisuutta. Samoin neuvotaan antamaan tarkka päivämäärä, jolloin käännöksen on oltava valmis, ja onko toiveita muotoilun tai taiton suhteen ja missä muodossa käännös halutaan toimitettavan. Lisäksi korostetaan, että on valmistauduttava allekirjoittamaan jonkinlainen sopimus, joko sopimuksen tai tilausvahvistuksen muodossa. Lopuksi kerrotaan, että rakentava palaute auttaa pidemmällä tähtäimellä parantamaan mahdollisia tulevia toimeksiantoja. Tämä unohdetaan usein, että palautetta antamalla toimeksiantaja pystyy rakentamaan luottamuksellisen, osaavan ja toimivan suhteen kääntäjään, jolloin tuttu kääntäjä pystyy ja osaa tuottaa asiakkaan toiveiden mukaisia, tämän yrityksen kieltä ja konventioita vastaavia käännöksiä.

Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry ei ole toistaiseksi julkaissut vastaavia käännettämisohjeita. Sen sijaan liiton julkaisemassa Kääntäjä - Översättaren -lehdessä tähän liittyviä artikkeleita on julkaistu useampiakin. Mannila (1988, 3) ei halua vierittää koko vastuuta käännosvirheistä pois kääntäjien harteilta, mutta muistuttaa myös siitä, että käännosten laadun epätasaisuuteen saattavat vaikuttaa monet muutkin tekijät. Nykyaikana näitä voisi olla säästösyistä aika ajoin markkinoilla näkyvät suuremmasta kokonaisuudesta käännettävät osat. Ilmeisesti säästösyistä käännettään osia jostakin ohjekirjasta ja kuvitellaan, että aiemmasta käännöksestä kohdekieltä osaamaton toimeksiantaja voi huolelta poimia jotakin muuta laitetta varten käännettävät ohjekirjan osat. Niinpä sitä sitten kohdekielinen lukija pääsee ihmettelemään, miksi kahvinkeitin käyttöohjeessa puhutaan pölynimurista, kun saksan Gerät-sana on käännetty ko. laitetta konkreettisesti kuvaavalla sanalla.

Mannilan (1998, 3) kymmenen käskyä käännettäjille on:

- Valitse kääntäjä huolellisesti (pyytämällä työnäytteitä, kysymällä suosituksia, mielellään äidinkieleensä päin kääntävä, erityisesti varoitetaan luottamasta kääntäjiin, jotka kääntävät kymmenestä kielestä kymmeneen kaikilta mahdollisilta aloilta).
- Turvaudu tarvittaessa monivaihekääntämiseen (kääntäjän ja vaikean erikoisalan asiantuntijan välistä yhteistyötä, jolloin esimerkiksi asiantuntija laatii terminologisesti oikean raakakäännöksen ja kääntäjä viimeisteli tekstin).
- Varmistu siitä, että kääntäjä on perehtynyt tarvitsemaasi erikoisalaan (tässä korostuu myös opastaminen toimeksiantajan toimesta oikean terminologian käyttöön).

- Varmista, että lähdeteksti on mahdollisimman selkeä (vältettävä turhia sanakiemuroita ja vain kirjoittajalle avautuvia sanontoja tai lyhenteitä).
- Selvitä kääntäjälle tekstin käyttötarkoitus (etenkin vieraaseen kieleen käännettäessä on tiedettävä kohdemaata (Australia, Yhdysvallat vai Iso-Britannia, Portugali vai Brasilia) tai jos teksti on vain tiedoksi ja yrityksen sisäiseen käyttöön).
- Varaa kääntäjälle tarpeeksi aikaa (usein käännökseen tarve huomataan silloin, kun sen olisi pitänyt olla valmis jo eilen, kääntäjä veloittaa myös kiireellisää, joten kiireellinen käänнос ei välttämättä ole halpa eikä hinnastaan huolimatta pysty takaamaan edes hyvää laatua, saati jos työ joudutaan jakamaan useamman kääntäjän kesken).
- Anna kääntäjälle oheisaineistoa (piirustuksia, kaavioita, kuvia, samaa aihetta käsitteleviä tekstiä, aikaisempia luotettavia käännöksiä).
- Tarkasta valmis käänнос (lähdetekstin epäselvyydet saattavat johtaa kääntäjänkin harhaan, samoin muu kuin kielellinen aines kannattaa varmistaa – luvut ja koodit).
- Muista, ettei yhtä ja ainoaa oikeaa käännöstä ole (vaikka kääntäjä olisi käyttänyt eri terminologiaa kuin yrityksessä on totuttu, se ei aina tarkoita että kääntäjä olisi tehnyt epäkelvää työtä).
- Muista, etteivät kääntäjän ja tulkin taidot välttämättä yhdisty samassa henkilössä.

Mannilan ”kymmenen käskyä” ovat siis samansuuntaisia kuin em. kääntäjäjärjestöjen ohjeet. Näissä vastuu palveluntarjoajan valinnasta on jälleen käännettäjällä. Monivaihekääntämisen näkisin myös enemmän palveluntarjoajan vastuulla olevana

tehtävänä, eli hänen tulee tarjota tai ehdottaa tarvittaessa toisen alan asiantuntijan käyttöä.

Nämä eri kääntäjäjärjestöjen ohjeistukset toimeksiantajille ovat tarpeellista asiakaskoulutusta ja tähtäävät kääntäjän työn helpottamiseen. Kääntäjä alan ammattilaisena tuntee käännösprosessin vaiheet ja miten niissä toimitaan, mutta toimeksiantajien tausta voi olla mikä vain eikä kääntäjän valinta silloin ole helppoa. Toimeksiantajien työ- ja puhelinpöydiltä alkavat perinteiset hakuvälineet, kuten keltaiset sivut, olla katoamassa ja Internetin hakuviidakko on loputon. Ainakin hakukoneoptimointiin (yrityksen kotisivulinkin sijoittumiseen mahdollisimman hyvin eri hakukoneilla eri hakusanoja käyttäen) erikoistuneet yritykset väittävät, että yhä suurempi määrä ihmisiä etsii tarvitsemaansa yritystä, palveluntarjoajaa, tietoa näistä hakukoneilla, joista Google on maailmanlaajuisesti suosituin.

## 6.2. Ohjailtava prosessi

Käännös prosessina -luvussa tarkasteltiin jo eri vaiheita suuremman käännöstoimiston sisäisessä prosessissa sekä kääntäjän työtä määrittäviä ulkoisia tekijöitä ja sivuttiin käännösprosessin toimijoiden rooleja. Käännösprosessin eri vaiheiden tarkoituksena on mahdollistaa kääntäjälle käännöstoimeksiannon suorittaminen onnistuneesti omien taustatietojen pohjalta.

Toimeksiantajalla siis syntyy syystä tai toisesta tarve teettää käänнос. Tällöin kääntäjä tuottaa tekstin ulkopuolisen tai

yrityksen sisäisen tilaajan tai tarvitsijan toimeksiannosta. Tällöin kääntäjän (käännöstoimistossa mahdollisesti koordinaattorin) tehtävänä on analysoida tilanne ja määritellä omalla tahollaan toimeksiannon sisältö. Usein koordinaattori saattaa yhteistyössä kääntäjän kanssa olla se, joka tekee päätökset tekstin ulkoisten asioiden osalta. Kullakin toimeksiantajalla on omat ja muista toimeksiantajista poikkeavat toiveensa tuotteen tai palvelun suhteen, jotka on otettava huomioon. Usein ne liittyvät konkreettisiin asioihin, kuten aikatauluun, työkaluihin ja maksettavaan palkkioon. Kääntäjä analysoi tekstin muun muassa Nordin (1991, 36) kiteyttämän lähdetekstianalyysin avulla:

*Who transmits  
to whom what  
for  
by which  
medium where  
when why  
a text  
with what function?*

*On what subject matter  
does he say what  
(what not) in what order using  
which non-verbal elements in  
which words in what kind of  
sentences in which tone to what  
effect?*

Kaseva (2000, 12) on laajentanut tätä analyysia seuraavilla tekstin ulkoisilla kysymyksillä:

In what time and with what kind of tools, for how much money is the translation to be performed?

Holz-Mänttärin (1984a, 105) mukaan käänöstilaus voi koskea useita eri toimijoita yhdistäen nämä. Tilaus liittyy nämä suhteet käänöstoimintajärjestelmän aikaan ja paikkaan ja määrittelee kääntäjän toiminnan ehdot. Holz-Mänttari jakaa toimintajärjestelmässä vaikuttavan toimijaverkoston jäsenet kuuteen eri toimintarooliin: toimeksiantaja, joka tarvitsee tekstin; tilaaja, joka tilaa tekstin; lähtötekstin laatija, joka tuottaa kääntäjälle toimitettavan tekstin; kääntäjä, joka tuottaa (kohde)tekstin; (kohde)tekstin käyttäjä tai soveltaja (Applikator), joka käyttää tekstiä; ja (kohde)tekstin vastaanottaja. Keskeistä tässä kuitenkin on, että käänöksen tarvitsijan tai aloitteentekijän asettama kokonaistavoite toimii ylimpänä ohjauselementtinä. Tämän yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi jokainen toimija suorittaa oman tehtävänsä. Yhteiseen tavoitteeseen päästäkseen toimijat ovat toisistaan riippuvaisia. (Holz-Mänttari 1984a, 107, 109).

### 6.2.1. Kääntäjä prosessin ohjailijana

Eri kääntäjäjärjestöt ovat laatineet ohjeita käänösten teettäjille, joten asiakkaan ohjailu on selvästi koettu tarpeelliseksi. Lisäksi käänöspalveluita on pyritty standardisoimaan joko laadunvarmistussertifikaateilla tai itse palvelua määrittävillä standardeilla. Näissä on määritelty myös asiakkaan ja käänöspalvelujen toimittajan välistä suhdetta sekä itse käänöspalveluprosessia. (SFS-EN 15038) Ahrnellin ja Nicoun (1990, 31) mukaan mitä asiakaskohtaisempaa yrityksen tarjonta

on, sitä suurempi on asiantuntijayrityksen vastuu siitä, että asiakkaan tarpeet arvioidaan oikein.

Toimeksiantajan tehtävänä on ohjeistaa kääntäjää riittävästi kohdekielisen tekstin vastaanottajista, vastaanoton ajasta ja paikasta sekä kohdekielisen tekstin välittävästä mediasta (Nord 1991, 9). Nordin mukaan (1991, 8) toimeksiantaja ei kuitenkaan usein ole kääntämisen alan ammattilainen eikä siksi osaa määritellä skoposta tai antaa asianmukaisia ohjeita. Hänellä on kuitenkin yleensä näihin tarvittava tieto, jolloin kääntäjän on omalla ammattitaidolla selvitettävä nämä. Sipilän (1996, 216) mukaan asiantuntijan on oman ammattitaitonsa avulla pystyttävä ohjaamaan asiakasta. Asiakaspalvelutilanteen onnistuminen riippuu aina myös asiakkaan omasta toiminnasta. Jos pystymme ohjaamaan asiakasta toimimaan oikein, koko palvelutilanne onnistuu paremmin.

Asiakkaan osallistumista on mahdollista ohjata kahdessa vaiheessa: sekä ennen palveluntuotantoprosessiin osallistumista että sen aikana. Ennen prosessiin osallistumista asiakkaalle on tarkoitus luoda käsitys siitä, miten hänen odotetaan osallistuvan. Yleisemmin keinoina voi olla massamarkkinointi, mutta myös yksittäinen yhteyshenkilö voi ohjata asiakasta eteenpäin ensimmäisissä palveluun johtavissa yhteydenotoissa. Tuotantoprosessin aikana asiakasta ohjataan vuorovaikutussuhdeohjauksena, jolloin yhteyshenkilö (kääntäjä tai koordinaattori) toimii ohjaustehtävässä. (Lehtinen, 1982, 83) Lehtisen (1982, 84) mukaan asiakkaan ohjaamisen tarkoituksena on yleensä parantaa palvelun laatua. Ohjauksen tavoitteena on pyrkiä vaikuttamaan asiakkaan laatuksiteereihin sekä kytkeä asiakas prosessiin siten, että hän kokee saavansa kriteerit

täyttävää palvelua. Siksi edellä on myös tarkemmin käsitelty kääntämisen laatua.

Suomen kääntäjien ja tulkkien liiton asiatekstikäännösten laadunvarmistusta selvittänyt työryhmä ohjeistaa kääntäjää asiatekstinkääntäjän työn laadunvarmistusohjeessa (Mäkelä 1998, 8) selvittämään erityisesti uudelle toimeksiantajalle, mistä kääntämisessä on kysymys. Toimeksiantajien ohjeistamiseen freelancekääntäjä ja pienempi käännöstoimisto saattaa tarvita ”kättä pidempää”, toisin sanoen oman asiantuntemuksen lisäksi on tarpeen voida tukeutua jonkin ”virallisen” tahon yhtenäisiin ohjeisiin, joita monien eri maiden kääntäjäjärjestöt sekä suuremmat käännöstoimistot ovat laatineet (muun muassa Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e.V., Sveriges Facköversättarförening, Statsautoriserede Translatørers Forening).

Durban (1996, 12–14) on pohtinut syitä, miksi käänнос ei vastaa asiakkaan tarpeisiin ja mitä kääntäjät itse voivat asialle tehdä. Durban mainitsee kaksi käännöksen epäonnistumiseen vaikuttavaa tekijää, jotka ovat kääntäjän itsensä hallittavissa. Ensinnäkin kääntäjä ottaa vastaan työn, joka ei sovi hänen asiantuntemukselleen ja kääntäjä ”rämpii” työn läpi hikoillen ja kuumeisesti etsien vastauksia sanakirjoista. Lopputuloksena syntyy asiantuntijalle mahdollisesti ymmärrettävä käänнос, mutta myös käänнос, jossa lähdetekstin mahdolliset implisiittiset viestit eivät pääse välittymään kohdetekstin lukijalle. Toiseksi tekijäksi Durban mainitsee, että kääntäjät epäonnistuvat ottamaan täyden vastuun omasta työstään. Osittain vastuuta paetaan aika-tekijän taakse, ja osaksi kääntäjät eivät luota riittävästi omaan kykyihinsä; joskus syynä voi olla jopa puhdas piittaamattomuus. Vastuunottamisella Durban tarkoittaa esimerkiksi sitä, että tarvittaessa on kannettava vastuu siitä, että



kun vastaan tulee työ, josta itse voisi ansaita helpolla, mutta jota ei asiakkaan kannalta ole järkevää käännättää, tämä on kerrottava asiakkaalle, mikä vähentää omia ansioita. Tai esimerkiksi sitä, että käyttää käännöksessä liian kulttuurisidonnaisen vertauksen tilalla jotain kohdekulttuurissa paremmin ymmärrettävää. Tarvitaan siis taitoa luopua ”garbage in, garbage out” -asenteesta. Gildersonin (1988, 14) mukaan kääntäjän ei pidä myöskään hyväksyä alkuperäistä tekstiä kriittikittömästi. Jos se kääntäjän mielestä vaatii mukauttamista kohdemaassa, hänen tulee sanoa se ääneen ja selittää miksi. Tällöin kääntäjä palvelee asiakkaan etua.

Vaikka Durbanin mainitsemat keinot ovat kääntäjien itsensä hallittavissa, käytäntö on usein toinen. Aikaa on helppo syyttää, mutta se on usein ratkaisevassa asemassa. Töillä on kiire, ne on ehdittävä ottaa vastaan, tehdä ja toimittaa asiakkaalle, ja kääntäjällä on pelko asiakkaan reaktiosta, mikäli hänelle ilmoittaa, ettei voikaan ottaa tätä työtä vastaan. Tällaisessa tilanteessa avuksi voi olla esimerkiksi laaja kontaktiverkosto kollegoihin, jolloin voi itse palvella asiakasta paremmin ja etsiä tämän puolesta käännökselle sopivamman tekijän tai antaa vinkin siitä, kenen puoleen asiassa voi kääntyä. Usein jopa lähdetekstinäytteen perusteella voi olla vaikea päätellä, pystyykö työtä suorittamaan kunniallisesti, sillä esimerkiksi termien löydettävyys ja taustamateriaalin saatavuus muualta kuin asiakkaalta on epävarma tekijä. Lähtökohtana kun useimmiten voi pitää sitä, että tietoa löytyy. Kuten jo mainittu, kääntäjän tärkeitä taitoja ovat hyvä yleissivistys ja eri alojen asiantuntemus, joiden avulla hän pystyy myös hakemaan tietoa ja käyttämään sitä hyväkseen.

Kähkönen (1993, 46) esittää, että asiakkaan ohjailussa voidaan keskittyä kolmeen päätavoitteeseen: muovataan realistisia odotuksia tai korjataan epärealistisia (vrt. aikataulu ja hinta), korostetaan kommunikaatiota sekä palvelun tuottamisen aikana että sen jälkeen (esimerkiksi terminologinen apu) ja pyritään asiakkaan tyytyväisyyteen, ei pelkästään palvelun tuottajan. Kommunikaatio on ohjailussa avainsana, sillä asiakas ei aina tiedä tai ymmärrä, mitä häneltä pyydetään, jos pyydetään taustamateriaalia. Silloin on tärkeä osata tarkentaa, mistä puhutaan (vastaavista manuaaleista, sanastoista, organisaatiokaavioista jne.). Samoin voi olla vaikea saada asiakasta ymmärtämään, mistä käännöksen hinta muodostuu, koska ”kääntäjähän vain korvaa sanoja toisen kielen sanoilla”. Samasta syystä voi olla vaikea ymmärtää, miksi työ vie aikaa ja miksi siihen tulee aikataulullisesti varautua. Kun käännöksen katsotaan olevan palvelu eikä tuote, kääntäjä myy asiakkaalle hyötyä. Asiakas voi keskittyä omaan ydinosaamiseensa (vrt. kääntäjä teettää kirjanpitoa kirjanpitäjällä eikä tee sitä itse), josta hän tekee parhaiten ja josta hän ajallisesti ja vaivannäköllisesti myös itse ansaitsee parhaiten. Joskus olen selittänyt asiakkaalle hänen ihmetellessään käännöksen hintaa, että oikeastaanhan myyn aikaani, vaikka käytän laskutusperusteena jotakin muuta yksikköä, ja siitä tämä hinta muodostuu. Monesti olen kuullut verrattavan kääntäjän työtä myös käsityöläisammattiin, sillä vaikka apuvälineet kehittyvät ja nopeuttavat sekä helpottavat työtä, niin silti teksti on edelleen tuotettava aivotyönä ja pystyttävä siirtämään se fyysisesti havaittavaan muotoon. Asiakasohjausta voidaan Sipilän (1996, 260) mukaan pitää myös asiakaskoulutuksena, jonka avulla voidaan myös tasapainottaa ruuhkahuippuja ja siten ylläpitää asiakassuhteita (vrt. vuosikertomusten aikatauluttaminen).

SFS-EN 15038 -standardin (2007, 14) mukaan ”käännöspalvelujen toimittajalla tulee olla dokumentoidut menettelyt tiedustelujen käsittelyyn ja analysointiin, projektin toteutettavuuden määrittämiseen, tarjousten tekemiseen, asiakassopimuksen tekemiseen, laskutukseen ja laskutuskirjanpitoon”. Tässä on selvästi ajateltu suurempaa toimittajaa kuin yksittäistä kääntäjää, mutta tältä pohjalta myös yksin toimiva kääntäjä tai pienempi palveluntarjoaja voi vakioda omia asiakassuhdetta ohjailevia prosessejaan. Tässä standardissa on määritelty erikseen asiakkaan ja käännöspalvelujen tarjoajan välistä suhdetta ja toisaalta käännösprosessia. Tässä tutkielmassa käännösprosessia on tarkasteltu laajempaan kokonaisuuteen, joka käytännössä kattaa tuon edellä siteeratun osuuden ja sen, minkä standardi käsittää käännösprosessiksi ja käännöspalveluprosessiksi.

Vaikka asiakkaan ohjailun päätarkoituksena on hänen avullaan tuottaa mahdollisimman laadukas käännös, voidaan asiakkaan rooli nähdä toisinkin. Asiakkaan roolin korostaminen tarkoittaa myös asiakkaan tuottavuuden parantamista ja hänen innostamistaan osallistumaan. Yleisimmin kaikkein tärkein virike osallistumiselle on hinta: asiakas on valmis osallistumaan, jos hän voi siten säästää tai saavuttaa paremman hintalaatusuhteen. Mutta osallistuminen voi olla myös kiinnostava tai jopa virikkeitä antava kokemus.

## 7. LOPUKSI

Asiakaskoulutus on tärkeää alalla, joka on yhteiskunnassamme kuitenkin suhteellisen tuntematon. Tuntematon siitä huolimatta, että elämme käännösten ympäröimässä

maailmassa. Siksi on myös välttämätöntä laatia ohjeita käännettäjille. Valitettavasti potentiaalista toimeksiantajaa ei voi pakottaa niitä lukemaan eikä varsinkaan ymmärtämään. Vaikka ohjeet olisivat hyvät, mutta jos toimeksiantajalla ei ole mitään aiempaa kokemusta käännettämisestä tai vaikka olisikin, ei tältä voi vaatia käännettämisen prosessin hallintaa. Myös tässä on tärkeää tehdä yhteistyötä ja osata kommunikoida. Siksi kääntäjän (tai koordinaattorin) on syytä osata ohjailla prosessia. Vaikka nykyisin standardien määrittelemät hallintaprosessit ovat raskaita ja kömpelöitä yksittäisen freelancekääntäjän näkökulmasta, on tämän myös hyvä ja hyödyllistä vakioita omat toimintamallinsa.

Yleisesti ottaen myös yksittäiset kääntäjät käyttävät omia laskupohjia, tarjouspohjia, hinnastoja ja maksukehotuspohjia eli normaaleja liiketoiminnassa käytettäviä asiakirjapohjia, jotta kaikkia perustietoja ei tarvitse aina kirjoittaa ja asetella uudelleen. Näiden avulla voidaan vähentää tiettyjen työvaiheiden työmäärää, mutta samalla myös varmistaa, että kaikki tarpeellinen tieto tulee sanottua/annettua eikä mitään jää pois.

Samalla tavoin on syytä toimia käännöstoimeksiantoja vastaanotettaessa; jos käytössä on muistilista tai valmis tilauslomake. Muistilistaa voi käyttää mallina sähköpostiviestin kirjoittamista varten tarjousta tehtäessä tai pyydettyä tarkempia tietoja tarjouksen tekemistä varten. Tilauslomakkeen voi laatia sähköpostiviestin pohjaksi, tulostettavaksi lomakkeeksi tai sähköpostiviestipohjaksi.

Edellä todettujen perusteella tällaisen muistilistan tai tilauslomakkeen tulisi sisältää mahdollisuuksien mukaan

seuraavat tiedot / seuraavia tietoja, jotka voi kätevästi liittää myös sopimukseen tai tarjoukseen, joka voi samalla toimia sopimuksena, jos erillistä sopimusta ei laadita:

- tarjouspyynnön/tiedustelun päivämäärä
- tarjouksen päivämäärä
- tilauspäivämäärä
- asiakkaan tiedot (osoite, puhelin, sähköposti, Y-tunnus, yhteyshenkilö, laskutusosoite, jos eri)
- kääntäjän tiedot (osoite, puhelin, sähköposti, Y-tunnus, yhteyshenkilö, laskutusosoite, jos eri)
- kielipari ja käännössuunta
- toimeksianto: käännös, korjausluku, kielentarkistus, muu
- ala/aihe
- käyttötarkoitus/kohdeyleisö
- kohdemaat(t)
- julkaistaan (missä) / ei julkaista
- milloin/miten alkuteksti toimitetaan käännettäväksi
- käännöksen toimituspäivä
- veloituseruste/-yksikkö
- muut veloituserusteet (esimerkiksi tuntityönä tehtävät asettelut)
- työn laajuus
- hintatarjous
- maksu- ja toimitusehdot
- oheismateriaalia saa / ei saa
- termiapu (yhteyshenkilö ja yhteystiedot)
- ulkoasu/toimitusmuoto (tiedostomuoto, käytettävä ohjelmisto, tulostus)
- vahvistettava leimalla / ei
- kuinka monta kappaletta on toimitettava virallisesti vahvistettuja käännöksiä
- toimitustapa (sähköposti, ftp, posti, faksi, noudetaan, viedään)

- mahdollinen asiakkaan nimeämä työn tarkastaja
- lisätiedot

## 7. KIRJALLISUUSLUETTELO

- AALTO, PIRKKO & JARENKO, LEENAMAIJA (1984). Tieto yrityksen voimavarana. Espoo: Weilin + Göös.
- AHRNELL, BRITT-MARIE & NICOU, MONICA (1991). Osaamisen markkinointi. Asiantuntijayrityksen 7 avainta menestykseen. (Salonen, Leo, suom.) Jyväskylä.
- ÁLVAREZ, ROMÁN & VIDAL, M. CARMEN-ÁFRICA (ed.) (1996). Translation, Power, Subversion. Topics in Translation 8. Editors: Susan Bassnett (University of Warwick) and André Lefevere (University of Texas, Austin). Multilingual Matter Ltd. Clevedon, Philadelphia, Adelaide.
- BARBER, PETER (1989). What makes a good translator – a user's view. *Professional Translator & Interpreter*, 1989 No. 1, 39–40.
- BASSNETT, SUSAN (1996). The Meek or the Mighty: Reappraising the Role of the Translator. *Translation, Power, Subversion*. Topics in Translation 8. Multilingual Matter Ltd. Clevedon, Philadelphia, Adelaide, 10–24.
- BERGLUND, LARS O. (1990). The Search for Social Significance. *Lebende Sprachen*. Zeitschrift für fremde Sprachen in Wissenschaft und Praxis, XXXV. Jahrg., Heft 4/1990, 145–151.
- BONTHRONE, ROBIN (1998). The Quality Wars. Barbarians at the Gate: The Abuse of “Translation Quality” in Europe. *Language International*, Vol. 10.2 (1998), 12– 15.
- BUNDESVERBAND DER DOLMETSCHER UND ÜBERSETZER E.V. (Hgg.) (1998). Bitte ins ..... übersetzen! Ein Leitfaden für alle, die auf Anhieb eine richtige Übersetzung bekommen wollen. 2. Auflage.
- BÜRO FÜR INTERNATIONALE FORSCHUNGS- UND TECHNOLOGIEKOOPERATION (Hgg.) (1999). Viele Sprachen – ein Europa. Übersetzen und Dolmetschen. Didi Jicha Druckmanagement. Wien.
- DURBAN, CHRIS (1996). Professionalism in Translation. Why it Deserves More Than Lip Service (!), and Some Suggestions on How It Can Be Promoted. *Hieronymus* 1/1996, Vierteljahresschrift für die Übersetzungspraxis, Offizielles Organ des Schweizerischen Übersetzer-, Terminologen- und Dolmetscher-Verbands, 12–19.

- DURBAN, CHRISTINE (1998). Sign Up and Play the Game. Translators Should Put Their Money Where Their Mouth Is - and Sign Their Work. *Language International*, Vol. 10, No 4 (1998), 32-33, 44.
- FALLGATTER, THOMAS (1999). Übersetzungen mit Qualitätsgarantie? *Hieronymus* 2/1999, Vierteljahresschrift für die Übersetzungspraxis, Offizielles Organ des Schweizerischen Übersetzer-, Terminologen- und Dolmetscher-Verbands, 17-20.
- FELLMAN-PAUL, LIISA (1998). Asiatekstikäännösten laadunvarmistusta selvittävän työryhmän mietintö. *Kääntäjä - Översättaren*. N:o 1, 1, 8-9.
- FOGARTY, EYVOR (1989). Some Thoughts on Self Image. *Professional Translator & Interpreter*, 1989 No. 3, 27-28.
- GILDERSON, ALAN J. (1988). Multilingual Business-toBusiness Marketing. *Translators and Interpreters Mean Business*. Proceedings of the Second Annual Conference of the Institute of Translation and Interpreting, 29-30 April 1988, Hotel Russell, London, 9-15.
- GRÖNROOS, CHRISTOPHER (1987). Miten palveluja markkinoidaan. Uudistettu 4. painos. *Ekonomia-sarja* 82. Espoo: Weilin + Göös.
- HERZOG, GOTTFRIED (1997). DIN 2345 „Übersetzungsaufträge“. Eine Darstellung der NATGeschäftsstelle. *Mitteilungsblatt für Dolmetscher und Übersetzer* 6/97, 43. Jahrgang, 24-25.
- HOLZ-MÄNTTÄRI, JUSTA (1982). *Vom translatorischen Handeln*. Kompendium für die Teilnehmer des Symposiums „Die Leistung des Translators als ungenutzte Ressource des Unternehmens. Grundlagen und Arbeitsmethoden des Berufstranslators.“ Universität Turku. Turku.
- HOLZ-MÄNTTÄRI, JUSTA (1984A). *Entwurf für eine systematische Darstellung des translatorischen Handelns*. Tampere.
- HOLZ-MÄNTTÄRI, JUSTA (1984B). *Translatorisches Handeln. Theorie und Methode*. Suomalaisen tiedeakatemian toimituksia. Mänttä.
- HOLZ-MÄNTTÄRI, JUSTA (1986). *Translaattori - mikä asiantuntija?*. Teoksessa Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto - Turun paikallisosasto (toim.) 10vuotisjuhlajulkaisu. Turku, 6-8.
- HOLZ-MÄNTTÄRI, JUSTA & KONTTINEN, KALLE (1993). Tilausteksti - osaavan käyttäjän työkalu. *Kääntäjä* N:o 7, 5.



- HORN-HELF, BRIGITTE (1997). DIN 2345 - „Übersetzungsvorhaben“. Anmerkungen aus theoretischer und praktischer Sicht. *Mitteilungsblatt für Dolmetscher und Übersetzer* 6/97, 43. Jahrgang, 26-29.
- HÖNIG, HANS G. (1998). Positions, Power and Practice: Functionalist Approaches and Translation Quality Assessment. *Translation and Quality*. Clevedon, Philadelphia, Toronto, Sydney, Johannesburg: Multilingual Matters Ltd.
- INGLETON, ROY (1999). Code of Conduct. *ITI Bulletin*. October 1999, 2-3.
- JIN, DI (1997). What Is a Perfect Translation? *Babel. Revue Internationale de la Traduction*. Volume 43, No 3 1997. Amsterdam, Benjamins, 267-272.
- JONES, ROBERT (1998). Was ist eine gute technische Übersetzung? *Hieronymus* 3/1998, Vierteljahresschrift für die Übersetzungspraxis. Offizielles Organ des Schweizerischen Übersetzer-, Terminologen- und Dolmetscher-Verbands, 46-47.
- JOUTSENKOSKI, PÄIVI (1994). Translatorisen toiminnan laatumäärittäykset. ”Suuntaviivat palveluille” -standardin sovellusta käännoistomiston toimintaan. Pro gradu -tutkielma. Käännöstieteen laitos. Tampereen yliopisto.
- JYLHÄ, TUULA-MAIJA (1994). Kääntämisen laatu - palvelun laatua? Pro gradu -tutkielma. Käännöstieteen laitos. Tampereen yliopisto. Tampere.
- JÄNIS, MARJA (2001). Kääntämisen laatu. *Alussa oli käänno*. Tampere, 67-81.
- KASEVA, PETRA (2000). The Phantom of the Process: On the Role of the Initiator of Translations. Pro Gradu. Department of English. University of Helsinki. Helsinki.
- KÄHKÖNEN, OUTI (1993). Käännöstoimisto: asiantuntija- ja palveluyritys. Pro gradu -tutkielma. Englannin kielen kääntäminen ja tulkinta. Tampereen yliopisto.
- LAAKSO-TAMMISTO, LIISA (2006). Käännöstoiminnan nykyaikaa. Käännöspalvelujen laatua koskevan eurooppalaisen standardin suomennos julkistettiin. Kääntäjä - Översättaren, N:o 8/06, lokakuu 2006. Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry. Helsinki, 1-3.
- LAHTINEN, JUKKA, ISOVIITA, ANTTI JA HYTÖNEN KARI (1991). Asiakassuuntainen markkinointi. Kolmas, täysin uudistettu painos. Avaintulos Oy, Tampere.
- LEHTINEN, JARMO R. (1982). Asiakasohjautuva palveluiden tuotantojärjestelmä: käsitteitä ja klinisiä sovellutuksia. Yrityksen taloustieteen ja

- yksityisoikeuden laitoksen julkaisuja, sarja A 1, Tampereen yliopisto. Tampere.
- LIECHTI, RICHARD (1998). Zur Qualität technischer Übersetzungen. *Hieronymus* 1/1998. Vierteljahresschrift für die Übersetzungspraxis, Offizielles Organ des Schweizerischen Übersetzer-, Terminologen- und Dolmetscher-Verbands. Basel, 17- 20.
- MALKA, MATTI & DANIELSSON, LEENA (1988). Laatuoppiit palveluorganisaatioissa. Espoo: Weilin+Göös.
- MANNILA, MARKKU (1988). Kymmenen käskyjä käännettäjille. *Kääntäjä*, N:o 6, 3.
- MAURO, GIORGIO (1999). Qualität durch Teamarbeit. *Mitteilungen für Dolmetscher und Übersetzer* 5-6/99, 45. Jahrgang, 29-30.
- MEHNERT, THORSTEN (1998). Quality Policy: Comply or Compete? *Language International*, Vol. 10.5 (1998), 12-16.
- MÄKELÄ, PERTTI JA TYÖRYHMÄ (1998). Asiatekstinkääntäjän työn laadunvarmistusohje. Keinoja laadun parantamiseen, tavoitteena virheettömyys. *Kääntäjä* N:o 1, 8.
- NORD, CHRISTIANE (1991). Text Analysis in Translation Theory. Methodology and Didactic Application of a Model for Translation-Oriented Text Analysis. Trans. Christiane Nord and Penelope Sparrow. Amsterdam: Rodopi; Atlanta: Rodopi.
- NORMANN, RICHARD (1985). Palveluyrityksen johtaminen. Suomentaja Maarit Tillman. 2. painos. Espoo: Weilin+Göös.
- NYMAN, CHRISTEL (2000). När en kund kritiserar din översättning. *Kääntäjä - Översättaren*, N:o 9, marraskuu 2000. Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry. Helsinki, 6.
- OITTINEN, RIITTA JA MÄKINEN PIRJO (toim.) (2001). Alussa oli käänös. Tampere. Tampereen yliopistopaino Oy - Juvenes Print.
- PICKEN, CATRIONA (Ed.) (1988). Translators and Interpreters Mean Business. Proceedings of the second annual conference of the Institute of Translations and Interpreting. Biddles Limited, Guildford, Surrey.
- PIRTTILÄ, ILKKA (1992). Asiantuntijatieto ja asiantuntijakäytäntö. *Tiedepolitiikka* 3, 9-16.
- PURO, HELENA (2000). Kääntyykö vai vääntyykö kieli? *Sosteri*. Sisäinen tiedote 5/2000, 6.3.2000. Sosiaali- ja terveysministeriö.

- REIß, KATHARINA (1971). *Möglichkeiten und Grenzen der Übersetzungskritik: Kategorien und Kriterien für eine sachgerechte Beurteilung von Übersetzungen*. München: Hueber.
- REIß, KATHARINA (1983). *Texttyp und Übersetzungsmethode. Der operative Text*. 2. unveränderte Auflage. Julius Groos Verlag, Heidelberg.
- SAARI, MARIANNE (1993). *Miten tehdään tyytyväisiä asiakkaita? Kääntäjä N:o 7, 4*.
- SCHÄFFNER, CHRISTINA (1998). *From 'Good' to 'Functionally Appropriate': Assessing Translation Quality. Translation and Quality*. Clevedon, Philadelphia, Toronto, Sydney, Johannesburg: Multilingual Matters Ltd.
- SCHÄFFNER, CHRISTINA (Ed.) (1998). *Translation and Quality*. Clevedon, Philadelphia, Toronto, Sydney, Johannesburg: Multilingual Matters Ltd.
- SIPILÄ, JORMA (1996). *Asiantuntijapalvelujen markkinointi*. Toinen painos. Porvoo: WSOY.
- STOLZE, RADEGUNDIS (1989). *Übersetzen und Dolmetschen – ein professioneller Dienstleistungsberuf. Mitteilungsblatt für Dolmetscher und Übersetzer*, Nr. 4/1989, 35. Jahrgang, 11-12.
- STOLZE, RADEGUNDIS (1998). DIN 2345 „Übersetzungsaufträge“ erschienen – Die Auswirkungen einer Norm auf den europäischen Übersetzungsmarkt. *Mitteilungsblatt für Dolmetscher und Übersetzer* 3/98. 44. Jahrgang, 2-4.
- STOLZE, RADEGUNDIS (1999). *Die Fachübersetzung. Eine Einführung*. Tübingen: Gunter Narr Verlag.
- STURZ, WOLFGANG (1998). *DIN 2345 Hits the Language Industry. Does the Language Business Need an ISO Alternative? Language International*, Vol. 10, No. 5, May 1998, 18-19.
- SUOMEN STANDARDISOIMISLIITTO (2007). *SFS-EN 15038. Käännöspalvelut. Palveluvaatimukset. Translation services. Service requirements*. Korjattu 2007-03-15. Helsinki.
- SUSILUOTO, TAPIO (1997). *Käännös oikeudellisena kokonaisuutena. Oikeudet ja velvollisuudet*. 1. painos. Helsinki, Vammala. SVEIBY, KARL ERIK (1987). *Tietoyrityksen johtaminen: vuosisadan haaste?* Espoo: Weilin + Göös.
- SVEIBY, KARL-ERIK (1990). *Valta ja johtaminen asiantuntijaorganisaatiossa*. Espoo: Weilin + Göös.
- VAINIONPERÄ, KIRSI (2000). *Käännöstoimiston asiakkaiden laatuodotukset. Pro gradu. Käännöstieteen laitos. Saksan kieli*. Tampere.

- VEHMAS-LEHTO, INKERI (2001). Kääntäjän työ. *Alussa oli käännös*. Tampere, 35–49.
- VERMEER, HANS J. (1996). A Skopos Theory of Translation. Some Arguments for and against. Reihe Wissenschaft Band 1. Bamberg: TEXTconTEXT-Verlag.
- WOOD, PAUL (2007). Seriously Sub-standard. *The Linguist*. Vol. 46, No 2, April/May 2007.

#### Sähköiset lähteet

- CHRISS, ROGER (1.12.2006). Ethics and Professionalism in Translation. [Viitattu: 1.12.2006] TranslationDirectory.com, Portal for Freelance Translators and Translation Agencies, Lviv. Saatavissa: <http://translationdirectory.com/article37.htm>
- FÖRENINGEN AUKTORISERADE TRANSLATORER (2008). Råd till översättningsbeställare [verkkodokumentti]. Föreningen Auktoriserade Translators. [Viitattu 7.3.2008] Saatavissa: <http://www.eurofat.se/rdtill.htm>
- INSTITUTE OF TRANSLATION & INTERPRETING (2008). Code of Professional Conduct (individual members) [verkkodokumentti]. Institute of Translation & Interpreting, London. [Viitattu 7.3.2008] Saatavissa: [www.iti.org.uk/pdf/newpdf/20FHCodeOfConductIndividual.pdf](http://www.iti.org.uk/pdf/newpdf/20FHCodeOfConductIndividual.pdf)
- JAPAN ASSOCIATION OF TRANSLATORS (2008). Working with Translators [verkkodokumentti]. Japan Association of Translators, Tokyo. [Viitattu 7.3.2008] Saatavissa: <http://jat.org/past/working-with-translators/>
- ÖSTERREICHISCHER ÜBERSETZER- UND DOLMETSCHERVERBAND UNIVERSITAS (2008). Über das Übersetzen. Österreichischer Übersetzer- und Dolmetscherverband Universitas, Wien. [Viitattu: 7.3.2008] Saatavissa: <http://www.universitas.org/cms.html?id=53>
- PRIVAT OBERMEYER, MICHELLE & PARK, WILLIAM M (1999). Client Education: Ensuring a Positive Experience [verkkodokumentti]. Northwest Translators & Interpreters Society, Seattle. [Viitattu: 7.3.2008] Saatavissa: <http://www.notisnet.org/cliented/clients.html>
- STATSAUTORISERTE TRANSLATØRER (2008). Praktiske råd for oppdragsgivere og oversettere [verkkodokumentti]. Statsautoriserede translatorer, Stavanger. [Viitattu: 7.3.2008] Saatavissa: <http://www.statsautorator.no/website.aspx?displayid=1196>
- SUOMEN KÄÄNNÖSTOIMISTOJEN LIITTO (2008). Ostajan opas. Vihjeitä käänöspalveluiden tilaajille. Suomen käänöstoimistojen

- liitto, Turku. [Viitattu: 7.3.2008] Saatavissa:  
<http://www.sktol.org/fi/index.html#>
- SUOMEN KÄÄNTÄJIEN JA TULKKIEN LIITTO RY (3/1994). Tulkin ammattisäännöstö. Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry, Helsinki. [Viitattu: 7.3.2008] [http://sktl.fi/fi\\_infopiste.html/tulksaan.pdf](http://sktl.fi/fi_infopiste.html/tulksaan.pdf)
- SVERIGES FACKÖVERSÄTTNING (2008). Goda råd för översättningsköpare [verkkodokumentti]. Sveriges facköversättning, Båstad. [Viitattu: 7.3.2008] Saatavissa: <http://www.sfoe.se/kopochsaljoversattningargodarad.php>
- SVERIGES FACKÖVERSÄTTNING (2008). Köpa översättningar [verkkodokumentti]. Sveriges facköversättning, Båstad. [Viitattu: 7.3.2008] Saatavissa: <http://www.sfoe.se/kopochsaljoversattningar.php>

## Julkaisemattomat lähteet

- ALPHA COMMUNICATIONS OY (2000). Yrityksen toimintakuvaus. Tuotantoprosessin hallinta. In house -työvaihe, kääntäminen. Laatinut EN, 3.1.2000. Tampere.
- VILLANEN, JENNA (2008). Miten sopimus syntyy? Perustietoa sopimuksen laatimisesta. Asianajotoimisto Susiluoto Oy. Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry:n koulutustilaisuus 25.2.2008. Helsinki.

## DEUTSCHE KURZFASSUNG

In dieser Pro-Gradu-Arbeit wird die Rolle des Auftraggebers im Übersetzungsprozess untersucht sowie die diesbezüglichen Entwicklungsmöglichkeiten. Das Augenmerk liegt auf Übersetzern von Sachtexten. Übersetzer nehmen eine zentrale Position bei der Entwicklung der Rolle des Auftraggebers ein, da sie selbst Experten des eigenen Fachs sind und daher am besten wissen, wie die Rolle von Übersetzer und Auftraggeber entwickelt werden kann.

Übersetzer benötigen Mittel, um ein qualitativ akzeptables Endergebnis zu produzieren sowie Werkzeuge, um ihre Arbeit zu erörtern und gegenüber dem Auftraggeber auf verständliche Weise darzustellen. Übersetzer müssen die Bedürfnisse des Auftraggebers möglichst präzise kartieren und mit diesem zusammenarbeiten können.

Übersetzung und Qualität der Übersetzung können nicht eindeutig definiert und standardisiert werden, auch wenn für den Übersetzungsprozess der europäische Standard EN 15038 festgelegt wurde. Aber schon das Erfassen der Arbeitsweise und die Analyse des Übersetzungsprozesses sind nützlich und hilfreich im Hinblick auf eine qualitativ hochwertige Übersetzung. Die Qualität einer Übersetzung kann auch stufenweise betrachtet werden. Entsprechend den Qualitätskriterien der Arbeitsgruppe des Finnischen Übersetzer- und Dolmetscherverbandes, die eine Untersuchung zur Qualitätssicherung von Übersetzungen erstellt hat, hat eine Übersetzung Kundenbedürfnissen und Verwendungszweck zu entsprechen, überträgt die ursprüngliche Information in die Zielsprache, ist für die Verwendung durch die Zielgruppe geeignet, befolgt von Struktur und Sprachgestalt her die

idiomatischen und sprachlichen Normen der Zielsprache und funktioniert problemlos in der zielsprachlichen Umgebung.

Einflussfaktoren hinsichtlich Arbeit und Arbeitsergebnis von Übersetzern sind effektives Zeitmanagement, Terminologiehilfe und Anleitung von Fachleuten, Gliederung in Arbeitsabschnitte, Übersetzungshonorar und sonstige Gebühren, übersetzerische Fachkompetenz, Übersetzerausbildung, Sprachkompetenz und Berufserfahrung, Arbeitseinstellung der Übersetzer, Verantwortungsbewusstsein, Einsatzzweck und Zielgruppe der Übersetzung, Zeit zwischen Eingang des Ausgangstextes und Lieferung der fertigen Übersetzung, Qualität des Ausgangstextes, Kürze der Kontaktkette zwischen Übersetzer und Auftraggeber, eventueller Kontakt zum Textautor, Verfügbarkeit von Referenz- und Terminologiematerial, eindeutige und umfassende Auftragsbeschreibung, Angebot und Auftragsbestätigung, Fachgebiet des Textes, im Auftrag enthaltene Arbeitsaufgaben, Lieferbedingungen, Auftragsumfang und verfügbare Arbeitszeit, Korrekturlesen der Übersetzung bei anderen Übersetzern sowie Prüfung des Textes durch Kunden.

Der Expertenservice ist kundenorientiert, was sich in der Zusammenarbeit von Übersetzer und Auftraggeber widerspiegelt, deren Ziel eine qualitativ hochwertige Übersetzung bzw. Lösung des Kundenproblems ist. Der Dienstleister muss entscheiden, was für ein Produkt/Leistung der Kunde erhalten muss und einschätzen, wie diese über die Wechselbeziehung von Käufer und Verkäufer zum Kunden transferiert wird. Guter Expertenservice entsteht in Zusammenarbeit mit dem Kunden, aber eine gute Zusammenarbeit ist nicht selbstverständlich. Ziel des Übersetzungsservices ist die Produktion eines qualitativ

hochwertigen Endergebnisses (sowohl aus Sicht des Auftraggebers als auch des Übersetzers). Dies muss in Zusammenarbeit erfolgen, die vom Übersetzer gelenkt wird.

Im Qualitätshandbuch einer Übersetzungsagentur ist der interne Übersetzungsprozess detailliert wie folgt aufgestellt: 1) Entgegennahme des Textes und anfängliche Prüfung, 2a) Terminplanung der Arbeit in Verbindung mit anderen Arbeiten, 2b) Terminplanung der Textprüfung in Verbindung mit anderen Arbeiten, 3a) Übersetzung des Textes, 3b) Prüfung der Übersetzung und Erfassung der aufgewendeten Arbeitszeit, 4) Archivierung der Arbeit und Erfassung in der Arbeitsanweisung, 5) Erfassung der für einen Arbeitsabschnitt aufgewendeten Zeit in der Arbeitsanweisung und 6) Abgabe von Text und Arbeitsanweisung an Koordinator. Vor dem oben beschriebenen Prozess muss beim Auftraggeber ein Übersetzungsbedarf entstehen. Nach dem eigentlichen Übersetzungsprozess wird die fertige Übersetzung vom Koordinator an den Auftraggeber geliefert.

Vereinfacht gesehen ist Übersetzerarbeit das Verstehen einer Information und das Vermitteln der Information in einer anderen Sprache. Übersetzer müssen jedoch über mehr Kompetenz verfügen als nur sprachliche. Und sie müssen diese Kompetenz sowie sämtliche außersprachlichen Informationen im Übersetzungsprozess erfolgreich nutzen. Es geht darum, die zu vermittelnde Information aus ihrer ausgangssprachlichen Form und inhaltlichen Interpretation zu lösen, um sie in der anderen Sprache verantwortungsvoll so zu vermitteln, dass der Text nicht sofort als Übersetzung erkannt wird. Weiterhin müssen Übersetzer andere Aspekte beherrschen wie Projektmanagement, Schaffen und Aufrechterhalten von Kundenbeziehungen,



Vertragsarbeit etc. je nach ihrer Position in der Organisation.

Zur Fachkompetenz von Übersetzern gehört, eine qualitativ hochwertige Übersetzung zu erstellen, die den Kundenbedürfnissen entspricht. Hierfür muss der Übersetzer Ausgangs- und Zielsprache beherrschen, das jeweilige Fachgebiet des Textes kennen und vor allem wissen, was der Kunde möchte. Zur Expertenarbeit gehört mehr als die alleinige Nutzung des eigenen Wissens. Ein guter Experte ist nämlich auch professioneller Dienstleister und Problemlöser (für den Kunden).

In Übersetzungstheorie und Übersetzerpraxis gilt Übersetzen meist als Sache zwischen Übersetzer und Text. Meist hängt aber das Gelingen des Zieltextes von dem persönlichen Beitrag von Übersetzer und Auftraggeber zum Übersetzungsprozess ab. Auftraggeber und Übersetzer sind die wichtigsten Faktoren in der Übersetzungsproduktion.

Auftraggeber können nur dann bessere Übersetzungen erhalten, wenn sie enger mit Übersetzern zusammenarbeiten. In diesem Fall müssen Übersetzer dem Auftraggeber auf halbem Wege entgegenkommen. Um eine gute Übersetzung anzufertigen, benötigen Übersetzer alle möglichen Informationen. Ausgangspunkt und Ziel des Übersetzungsprozesses sollte sein, dass der Auftraggeber in alle Phasen eingebunden wird. In diesem Fall besteht die Aufgabe des Auftraggebers darin, das Übersetzungsskopus zu bestimmen und Anleitungen zu geben, den Ausgangstext zu liefern, Referenzmaterial zu liefern, für die Übersetzung ausreichend Zeit vorzusehen, an der Bewertung teilzunehmen und das Honorar zu bezahlen.

Während des Übersetzungsprozesses wird der Kunde vom Übersetzer gelenkt, wobei die Kontaktperson (Übersetzer oder Koordinator) die lenkende Funktion einnimmt. Ziel der

Kundenlenkung ist die Verbesserung der Qualität, die Einflussnahme auf die Qualitätskriterien des Kunden und die Integration des Kunden im Prozess, so dass dieser das Gefühl hat, einen Service zu erhalten der die eigenen Kriterien erfüllt.

Bei der Lenkung des Kunden bzw. Auftraggebers liegt das Augenmerk auf drei Hauptzielen: Schaffen von realistischen Erwartungen bzw. Berichtigung unrealistischer Erwartungen (vgl. Zeitplan und Preis), Betonung von Kommunikation während und nach der Serviceerstellung (z. B. terminologische Unterstützung) und Kundenzufriedenheit, und nicht nur Zufriedenheit des Dienstleisters. Kommunikation ist ein Schlüsselbegriff bei der Kundenlenkung.

Aufgrund von oben Festgestelltem muss eine solche Liste oder Bestellformular je nach Möglichkeiten folgende Informationen enthalten, die dem Vertrag praktisch beigelegt werden können bzw. dem Angebot, das gleichzeitig als Vertrag dienen kann, wenn ein separater Vertrag nicht erstellt wird: Datum der Angebotsanfrage/Anfrage; Datum des Angebots; Bestelldatum; Kundenangaben (Adresse, Telefonnummer, E-Mail, VAT-Nummer, Kontaktperson, Rechnungsadresse); entsprechende Angaben des Übersetzers; Sprachkombination und Übersetzungsrichtung;

Auftrag: Übersetzung, Korrekturlesen, Sprachprüfung, sonstiges; Fachgebiet/Thematik; Verwendungszweck/Zielgruppe; Zielland (länder); wird die Übersetzung veröffentlicht und wo; wann/wie wird der Ausgangstext geliefert; Lieferdatum; Preisgrundlage/einheit; sonstige Preisgrundlagen (z. B. Stundengebühr); Umfang des Auftrags; Preisangebot; Zahlungs- und Lieferbedingungen; Referenzmaterial verfügbar/ nicht verfügbar; Terminologiehilfe

(Kontaktperson und -informationen); Layout und Lieferformat; Beglaubigung der Übersetzung erforderlich; Lieferart (E-Mail, ftp, Briefpost, Fax, Abholung, Lieferung); eventuell vom Auftraggeber benannter Textprüfer; sonstige Angaben.

LIITE I

SUOMEN KÄÄNTÄJIEN JA TULKKIEN LIITTO –  
FINLANDS ÖVERSÄTTAR- OCH TOLKFÖRBUND ry

HELSINKI

## KÄÄNNÖSTÖIDEN YLEISET SOPIMUSEHDOT

### 1. YLEISTÄ

Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan kääntäjän ja tilaajan välisissä käännöstoimeksiannoissa. **Käännöksellä** tarkoitetaan lähdekielisen viestin kääntämistä kohdekielelle Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry:n määrittelemää hyvää kääntämistapaa noudattaen. **Kääntäjällä** tarkoitetaan tässä asiakirjassa Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry:n jäsentä ja tilaajalla työn maksajaa tai tämän valtuuttamaa yhteyshenkilöä. Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan vain, jos osapuolet nimenomaisesti hyväksyvät ne sopimuksen osaksi. Jos sopimusasiakirjoissa ilmenee keskenään ristiriitaisia määräyksiä, osapuolten erikseen tekemä sopimus syrjäyttää käännöstöiden yleiset sopimusehdot.

### 2. TILAAJAN VASTUU

#### 2.1. Aineiston luovuttaminen

Tilaja luovuttaa sovitun aikataulun mukaisesti kääntäjän käyttöön kaikki tilattua työtä varten tarvittavat asiakirjat ja tarvittaessa myös apuaineistoa, kuten aiemmat käännökset, termiluettelot, julkaisut, kuvat ja muut hallussaan olevat perustiedot. Tilajan tulee tarvittaessa esitellä kääntäjälle lähdetekstissä käsiteltäviä erityistä menetelmää tai teknisen laitteen rakennetta ja toimintaa.

Tilaja vastaa kääntäjälle antamistaan toimeksiannon perustiedoista, ohjeista ja määräyksistä sekä valmiin käännöksen soveltumisesta käyttötarkoitukseensa.

#### 2.2. Muutokset

Jos tilaja haluaa muuttaa käännettävää tekstiä käännöstyön ollessa kesken, halutut muutokset on viipymättä ilmoitettava kääntäjälle kirjallisesti. Kääntäjän on puolestaan mahdollisimman pian ilmoitettava tilaajalle tämän

haluamien muutosten vaikutuksista käännöksen toimitusaikaan ja veloitukseen.

Muutoksen aiheuttamista kustannuksista vastaa tilaaja.

### **3. KÄÄNTÄJÄN VASTUU**

#### **3.1. Työn suorittaminen**

Kääntäjän tulee suorittaa saamansa tehtävä sen edellyttämällä ammattitaidolla ja hyvää kääntämistapaa noudattaen. Ellei nimenomaista estettä ole, kääntäjällä on oikeus käyttää käännoستهävässä apunaan eri alojen asiantuntijoita. Asiantuntija-avun kustannuksista vastaa tilaaja, jos hänen kanssaan on etukäteen sovittu asiasta. Muussa tapauksessa kustannukset sisältyvät kääntäjän saamaan palkkioon ja kääntäjä vastaa niiden korvaamisesta käyttämilleen asiantuntijoille.

#### **3.2. Vastuu virheistä ja muutoksista**

Kääntäjä vastaa siitä, että työ on tehty sopimuksen mukaisesti. Kääntäjä vastaa käännoستهestä myös käyttämiensä asiantuntijoiden osalta, elleivät tilaaja ja kääntäjä ole muuta sopineet. Jos lähde teksti on epäselvä tai puutteellinen eikä tilaaja tai hänen osoittamansa yhteyshenkilö pyydettyä toimia tarvittavaa selvennystä, käännoستهeseen on tehtävä asianomaiseen kohtaan merkintä lähde tekstin epäselvyydestä.

Kääntäjä ei vastaa korjauksista ja muutoksista, joita tilaaja tai joku muu tekee käännoستهeseen sen jälkeen, kun kääntäjä on sen luovuttanut tilaajalle. Jos käännoستهessä havaitaan virheitä tai puutteita, kääntäjällä on oikeus ja velvollisuus korjata ne omalla kustannuksellaan kohtuullisen ajan kuluessa. Lisäksi kääntäjä on velvollinen korvaamaan aiheuttamansa vahingon jäljempänä kohdassa 3.3. kerrotuin tavoin.

#### **3.3. Vahingonkorvauksen määrä**

Kääntäjä vastaa tilaajalle aiheuttamista välittömistä

vahingoista. Kääntäjän maksettavaksi mahdollisesti tuleva vahingonkorvaus on kuitenkin enintään hänen saamansa kokonaispalkkion suuruinen. Kääntäjä ei ole vastuussa käännoستهen mahdollisesti aiheuttamista epäsuorista tai välillisistä vahingoista. Nämä rajoitukset eivät kuitenkaan koske tapauksia, joissa vahingon on aiheuttanut kääntäjän tahallinen toiminta tai törkeä tuottamus.

#### **3.4. Vastuu aika**

Tilaajan tulee välittömästi tarkastaa kääntäjän toimittama käännoسته. Ellei tilaaja 14 vuorokauden kuluessa käännoستهen postittamisesta tai muusta luovuttamisesta tilaajalle esitä työn laatua tai mahdollisia virheitä koskevia kirjallisia huomautuksia, katsotaan tilaajan hyväksyneen käännoستهen. Kääntäjä vastaa edellä mainitun ajan jälkeenkin sellaisista virheistä ja puutteista, joiden tilaaja näyttää aiheutuneen kääntäjän tahallisuudesta tai törkeästä tuottamuksesta ja joita tilaaja ei ole kohtuuden mukaan voinut havaita 14 vuorokauden kuluessa käännoستهen postittamisesta tai muusta luovuttamisesta tilaajalle. Tästä vastuusta kääntäjä vapautuu kolmen vuoden kuluttua siitä, kun työ on luovutettu tilaajalle.

### **4. VELOITUSPERUSTEET**

Kääntäjä laskuttaa tilaajaa ennalta sovitun palkkioperusteen mukaan. Jos maksu myöhästyy, veloitetaan lisäksi korkolain

mukainen viivästyskorko ja mahdolliset perintäkulut.

## **5. TOIMITUSAIKA, VIHÄSTYMINEN JA TYÖN PERUUTTAMINEN**

### **5.1. Toimitusaika ja toimitustapa**

Tilaaaja ja kääntäjä voivat tehdä sopimuksen käännöstyöstä kirjallisesti tai suullisesti. Tällöin on myös sovittava työn valmistumisajasta. Valmis käänнос ja lasku toimitetaan tilaajalle postitse, ellei muusta toimitustavasta ole osapuolten kesken sovittu. Kääntäjä ei vastaa lähetyksen myöhästymisestä postinkulun häiriön tai viivästymisen vuoksi.

### **5.2. Viivästyminen**

Työ on tehtävä sovittua aikataulua noudattaen. Jos kohdassa 2.2. tarkoitetut muutokset lisäävät tai muuten viivyttävät työtä, kääntäjällä on oikeus saada aikatauluun tarpeellinen pidennys. Kääntäjä ei vastaa työn viivästymisestä, joka johtuu siitä, ettei tilaaja toimita kääntäjälle lähdetekstiä tai apuaineistoa joko sopimusta tehtäessä tai muuna sovittuna ajankohtana tai jos kääntäjän suoritus viivästyy tilaajasta johtuvasta muusta syystä. Työn ennalta arvaamaton vaikeus voi olla peruste sopimuksen purkamiselle tai siirtämiselle kolmannelle osapuolelle. Havaittuaan työn olevan ennalta arvaamattoman vaikean, kääntäjän on viivytyksettä ilmoitettava asiasta tilaajalle.

Jos kääntäjän työ viivästyy force majeure -syistä, osapuolet sopivat toimitusajan pidentämisestä tai sopimuksen purkamisesta. Viivästymistä koskeva ilmoitus on tehtävä kirjallisena heti, kun viivästys on tapahtunut tai on ennakoitavissa.

Viivästymisen aiheuttamista toimenpiteistä sovitaan erikseen.

### **5.3. Työn peruuttaminen**

Jos tilaaja peruuttaa sovitun käännöstyön, kääntäjällä on oikeus saada korvaus peruutuspäivään saakka tekemästään työstä, työn

keskeneräistä osaa varten tekemistään valmisteluista ja työlle varatusta ajasta, mahdollisista toimituskuluista, muista ylimääräisistä kuluista sekä peruutuksen aiheuttamasta vahingosta ja menetyksestä. Mikäli tilaaja katsoo, että kääntäjä ei ole oikeutettu edellä esitettyihin korvauksiin, on tilaajalla näyttötaakka siitä, että kääntäjä ei ole kyseisiä töitä tai valmisteluja suorittanut. Samoin tilaajalla on näyttötaakka siitä, että ylimääräisiä kuluja tai vahinkoa ja menetyksiä kääntäjälle ei ole aiheutunut.

## **6. TEKIJÄNOIKEUDET**

Kääntäjällä on käännökseensä tekijänoikeuslain (8.7.1961 / 404 muutoksineen) tarkoittama tekijänoikeus. Tilaaaja saa käyttää käännöstä ainoastaan tilauksen yhteydessä sovittuun tarkoitukseen. Sovitun tarkoituksen ylittävästä käytöstä ja siitä maksettavasta korvauksesta on aina sovittava kääntäjän kanssa erikseen. Käännöstä ei ilman kääntäjän lupaa saa muokata, lyhentää tai muuttaa. Jos tilaaja tarkistuttaa käännökseen kolmannelle osapuolella, tästä on ilmoitettava kääntäjälle ja varattava hänelle mahdollisuus tarkistetun tekstin hyväksymiseen. Kääntäjän nimi on aina mainittava elokuviissa, televisio- ja radiolähetyksissä, kaunokirjallisissa teoksissa ja muissa julkaistavissa töissä, ellei kääntäjä erityisesti kiellä nimensä julkaisemista. Muissa tapauksissa kääntäjän nimen mainitsemisesta sovitaan erikseen.

## **7. ERIMIELISYYDET**

Jos tilaajan ja kääntäjän välille syntyy erimielisyyttä työn laadusta tai laskutusperusteista, osapuolet voivat joko yhdessä tai erikseen kääntyä Suomen kääntäjien ja tulkkien liiton sovittelutoimikunnan puoleen saadakseen neuvoja ja tietoja. Sopimuksesta aiheutuvat tilaajan ja kääntäjän väliset erimielisyydet ratkaistaan kääntäjän kotipaikan tai Helsingin käräjäoikeudessa Suomen lain mukaan.

15.12.1995/muutos 12.9.2003 / 1/2008

## TULKIN AMMATTISÄÄNNÖSTÖ

### *1 artikla*

Tämä ammattisäännöstö sitoo kaikkia Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry:n tulkkina toimivia jäseniä, mikäli laki tai asetukset eivät toisin määrää.

### **AMMATTIETIIKKA**

#### *2 artikla*

Tulkillla on vaitiolovelvollisuus.

#### *3 artikla*

Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.

#### *4 artikla*

Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole tarpeellista pätevyyttä tai jossa hän on jäävi.

#### *5 artikla*

Tulkki valmistautuu huolellisesti tehtäväänsä.

#### *6 artikla*

Tulkki on puolueeton eikä anna henkilökohtaisten asenteidensa tai mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.

#### *7 artikla*

Tulkki ei hyväksy toimeksiantoa, joka haittaa tulkkien ammattikuntaa tai vähentää sen arvostusta.

#### *8 artikla*

Tulkki on solidaarinen ammattikuntaansa kohtaan.

#### *9 artikla*

Tulkki/tiimin päätulkki varmistaa, että työolosuhteet ovat tulkkaukseen soveltuvat.

### **SOPIMUS**

#### *10 artikla*

Tulkki tekee etukäteen kirjallisen sopimuksen tulkkaustoimeksiannosta käyttäen ensisijaisesti Suomen kääntäjien ja tulkkien liiton sopimuslomaketta. Kirjallinen sopimus ja sen suoma perusturva tulevat voimaan heti, kun molemmat osapuolet ovat allekirjoittaneet sopimuksen. Ellei kirjallinen sopimus ole mahdollinen, tulkki ja toimeksiantaja voivat tehdä sopimuksen suullisesti.

### **TYÖAIKA**

#### *11 artikla*

- a) Tulkin työpäivän pituus on enintään 8 tuntia.
- b) Tulkkauksesta aterioiden aikana ja varsinaisen tilaisuuden ulkopuolella on sovittava erikseen.

### **TULKKIEN LUKUMÄÄRÄ**

#### *12 artikla*

- a) Konsekutiivitulkkiensa lukumäärä on työpäivän luonteen ja pituuden mukaan 1-2 tulkkiä kieltä kohden.
- b) Simultaanitulkkiensa lukumäärä määräytyy seuraavan kaavion mukaan:

Kielten lukumäärä	Tulkkikoppien lukumäärä	Tulkkiensa lukumäärä
2		1-2
	väh. 2	
3		3
	väh. 5	



4		4	
			väh. 7
5		5	
			väh. 9
6		6	
			väh. 11
7		7	
	väh. 13		

Ylläolevaa kaaviota sovelletaan työpäivän luonteen, pituuden ja kieliyhdistelmien mukaan. Simultaanitulkkauksessa tulkki voi tulkata yksin, mikäli kysymyksessä on alle tunnin toimeksianto.

c) Kuiskaustulkkauksessa kuulijoiden lukumäärä on tulkkia kohden enintään kaksi.

#### **TEKNISET EDELLYTYKSET**

##### *13 artikla*

Tulkkauksen laadun takaamiseksi tulkki/tiimin päätulkki

- a) varmistaa, että tulkkipista on suora näkyvyys puhujaan tai esitykseen
- b) varmistaa, että kuuluvuus on hyvä
- c) pyrkii välttämään reletulkausta.

#### **TOIMEKSIANNON HYVÄKSYMINEN**

##### *14 artikla*

Tulkki ei ole toimeksiantonsa aikana velvollinen hoitamaan mitään muita kun tulkaustehtäviä.

##### *15 artikla*

Tulkki hyväksyy toimeksiannon vasta varmistaututtuaan siitä, että toimeksiantaja on tietoinen kaikista sopimukseen liittyvistä ehdoista ja että tiimi on koottu tämän ammattisäännösten mukaisesti.

#### **SÄÄNNÖSTÖN RIKKOMINEN**

##### *16 artikla*

Mikäli on perusteltua aihetta epäillä tulkin tahallisesti rikkoneen tätä ammattisäännöstöä, tulkkijaosto antaa tulkille mahdollisuuden tulla kuulluksi ja pyrkii selvittämään asiaan vaikuttaneet tekijät. Mikäli tulkin todetaan toimineen tämän ammattisäännöstön vastaisesti, hänelle osoitetaan jaoston kokouksessa yksinkertaisella äänten enemmistöllä moite, joka kirjataan tiedoksi Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry:n hallituksen pöytäkirjaan. Vaihtoehtoisesti jaosto voi kahden kolmasosan äänienemmistöllä asettaa komitean, joka esittää mihin toimenpiteisiin on ryhdyttävä.

(muutettu hallituksen kokouksessa 13.8.1997)