

Tartu Ülikool  
Maailma keelte ja kultuuride kolledž

Yoko Tees

**Kvaliteedi tagamine tõlkebüroodes Euroopa Liidu Nõukogu Eesti Keele osakonna  
ja suuremate rahvusvaheliste tõlkebüroode näitel**

Magistritöö

Juhendaja: Terje Loogus

Tartu

2016

Olen magistritöö kirjutanud iseseisvalt. Kõigile töös kasutatud teiste autorite töödele, põhimõttelistele seisukohtadele ning muudest allikaist pärinevatele andmetele on viidatud.

Autor: Yoko Tees .....

(allkiri)

.....

(kuupäev)

## Sisukord

Sissejuhatus.....	5
<b>1. Teoreetiline osa.....</b>	<b>8</b>
1.1. Kvaliteedi mõiste ja kvaliteedi tagamise meetmete ajalugu.....	8
1.2. Kvaliteedi definitsioon standardites ISO 9001:2008, ISO 17100, EN 15038 ja Eesti Tõlkebüroode Liidu standardis .....	9
1.3. Kvaliteedi ajalugu.....	10
1.4. Standardid kui kvaliteedi tagamise meetmed tõlkevaldkonnas.....	13
1.4.1. Ülevaade valimisse kuuluvatest standarditest.....	13
1.4.1.1. Sissejuhatus.....	13
1.4.1.1.1. EN 15038:2007 “Tõlketeenus: nõuded teenusele”.....	14
1.4.1.1.2. EN ISO 17100:2015 “Tõlketeenused. Nõuded tõlketeenusele” .....	17
1.4.1.1.3. ETBLi kvaliteedistandard.....	22
1.4.1.1.4. ISO 9001:2008.....	24
1.4.2. Ülevaade standardites välja toodud kvaliteedi tagamise meetmetest ning võrdlus hüpoteesiga.....	30
1.4.2.1. Hüpoteesis toodud kvaliteedi tagamise meetmed .....	30
1.4.2.2. Muud standardites käsitletud kvaliteedi tagamise meetmed.....	32
1.5. Ülevaade kvaliteedi tagamise meetmetest .....	34
1.5.1. Tõlkeabiprogrammid ( <i>Computer-aided translation (CAT) tools</i> ).....	34
1.5.2. Quality Assurance (QA) tools.....	37
1.5.3. Tõlkijate värbamise protsess.....	38
1.5.4. Stiilivihikud/stiilijuhendid .....	39
<b>2. Empiiriline osa .....</b>	<b>40</b>
2.1. Uurimuse metoodika .....	40
2.1.1. Uurimisprobleem ja –ülesanded .....	40
2.1.2. Uuringustrateegia ja uurimismeetod .....	41
2.1.3. Andmete kogumise ja analüüsimise meetod .....	42
2.2. Ülevaade valimis olevate tõlkebüroode veebilehtedel toodud kvaliteedi tagamise meetmetest.....	43
2.2.1. Sissejuhatus ja valim .....	43
2.2.2. Veebilehtede analüüsi metoodika.....	45
2.2.3. Büroode tutvustused .....	47
2.2.3.1. TransPerfect.....	47
2.2.3.2. Euroscript (Amplexor).....	47
2.2.3.3. RWS Group .....	47
2.2.3.4. WeLocalize .....	48
2.2.3.5. CLS Communication .....	48
2.2.3.6. Hogarth Worldwide Ltd.....	48
2.2.3.7. Thebigword group .....	49
2.2.3.8. Moravia .....	49
2.2.3.9. Semantix .....	49
2.2.3.10. Logos.....	49
2.2.3.11. Euroopa Liidu kirjaliku tõlke peadirektoraat .....	50
2.3. Kvaliteedimeetodid büroode veebilehtedel – analüüs.....	51
2.3.1. Kvaliteedistandardid .....	51
2.3.1.1. ISO 9001:2008.....	51
2.3.1.2. EN 15038 .....	53
2.3.1.3. ISO 17100.....	55
2.3.1.4. Muud standardid.....	55
2.3.1.5. Kokkuvõte .....	56
2.3.2. Tõlkeprogrammid ja QA-tööriistad .....	57

2.3.3.	Stiilivihikud.....	60
2.3.4.	Tõlkijate värbamisprotsess.....	62
2.3.5.	Muud veebilehtedel sagedasti käsitletud kvaliteedi tagamise meetodid.....	64
<b>2.4.</b>	<b>Ekspertiintervjuu.....</b>	<b>70</b>
2.4.1.	Sissejuhatus ja eesmärk.....	70
2.4.2.	Intervjuude analüüs.....	70
2.4.3.	Ekspertiintervjuu tulemused – ekspertiintervjuu Euroopa Liidu Nõukogu tõlketalituse eesti keele osakonna kvaliteedikontrolör Kaupo Susiga.....	72
2.4.3.1.	Sissejuhatus.....	72
2.4.3.2.	Tõlkeabiprogrammid ja QA-abivahendid.....	72
2.4.3.3.	Tõlkeprotsess / QA-protsess.....	73
2.4.3.4.	Värbamine.....	75
2.4.3.5.	Kvaliteedistandardid ja sertifikaadid.....	75
2.4.3.6.	Kvaliteedi tagamise protsessist üldiselt.....	76
2.4.3.7.	Stiilivihikud, abivahendid.....	77
2.4.3.8.	Kokkuvõtvad küsimused.....	78
<b>2.5.</b>	<b>Järeldused.....</b>	<b>80</b>
	<b>Kokkuvõte.....</b>	<b>83</b>
	<b>Resümee.....</b>	<b>86</b>
	<b>Kasutatud kirjandus.....</b>	<b>89</b>
	<b>Lisad.....</b>	<b>96</b>
	<i>Lisa 1 – Intervjuu küsimustik.....</i>	<i>96</i>
	<b>Lihlitsents.....</b>	<b>99</b>

## Sissejuhatus

Kvaliteedi tagamine on mis tahes tööstus- ja tegevusharu üks olulisemaid ülesandeid. On selge, et toote kvaliteet tagab ettevõtte edu (või ka läbikukkumise), mistõttu on viimastel aastakümnetel hakatud kvaliteedi tagamisele ja kvaliteedijuhtimisele aina enam tähelepanu pöörama. Siinkohal ei ole tõlkevaldkond kuidagi erineval positsioonil – kliendid ootavad ühtviisi kvaliteetset tööd hoolimata sellest, kas see saabub tehasest või tõlkija tõlkeprogrammist.

Meetmed, millega tõlketööde kvaliteeti tagatakse, on sarnased – või vähemalt võrdsunud samast juurest – neile, millega ülejäänud tööstustooteid ja teenuseid pakkuv maailm oma teenuste-toodete kvaliteeti tagab. Olulisel kohal on ettevõtete soov teha oma kvaliteedi kindlus klientide jaoks silmanähtavaks ja selgelt mõistetavaks, mistõttu kasutatakse ka tõlketööstuses, sarnaselt muudele tööstusvaldkondadele, standardeid, mis reguleerivad tööprotsesse ja töövahendeid. Standardiseeritus tagab kliendile ühtse kvaliteediga tööd. Teisalt tuleb tunnistada, et nii klientide puudulikud teadmised kui ka liigne keskendumine ainuüksi standarditele võib tõlgete kvaliteeti negatiivselt mõjutada – mitte kõik kliendid ei ole tõlkevaldkonna spetsiifikast teadlikud ja ei oska seetõttu ka alati hinnata tõlkevaldkonnale eriomaseid meetmeid, mida ei pruugi olla ka kõigis standardites ära toodud, kuid mis on sellest hoolimata äärmiselt vajalikud.

Näiteks rõhuvad mitmed Eesti tõlkebürood üldiste kvaliteedistandardite järgimisele (nt ISO 9001:2008), kuid need standardid ei nõua otsesõnu näiteks selliste kvaliteedimeetmete rakendamist nagu seda on tõlkeabiprogrammid või mitmesilmaprintsiip toimetamisel. See on vaid üks paljudest komistuskividest, mille tagajärjel on vähemalt Eestis valmivate tõlgete kvaliteet autori kogemuste kohaselt kohati üllatavalt erinev hoolimata sellest, et mitmete tõlkebüroode kodulehtedel on märge selle kohta, et järgitakse ühte ja sama kvaliteedi tagamise standardit.

Võttes arvesse eelnevas lõigus toodud kaalutlused, soovib autor oma töös uurida kvaliteedi tagamise meetodeid suurimates Euroopa tõlkebüroodes ja Euroopa Liidu Nõukogu eesti keele osakonnas. Kuna tegemist on suurte asutustega, millel on tugev majasiseste tõlkijate baas ja kes teevad valdavalt koostööd pigem tõlkebüroode kui vabakutseliste tõlkijatega ning kelle jaoks on kvaliteet ja protsessid juba aja säästmise mõttes üliolulised, on autor veendunud, et nende protsessid on hästi sisse töötatud ja toimivad. Kvaliteedi tagamisel on keskpunktis klient ja tema soovid, ning ettevõtte edu

võib lugeda tõestuseks toodete hea või soovidele vastava kvaliteedi kohta – vastasel juhul kliendid neid tooteid ei ostaks.

Euroopa Liidu Nõukogu eesti keele osakonna võttis autor valimisse sisse samadel kaalutlustel. Olles ise läbi teinud värbamisprotsessi ja teades institutsioonide nõudeid oma tõlkijatele, sealtöötavate tõlkijate õlul lasuvast vastutust ja tehtavat terminitööd oletab autor, et tulemuseks on kvaliteetsed tööd, mille taga seisab eeldatavasti ka toimiv kvaliteedi tagamise protsess.

Põhjuseks, miks selle töö raames ei käsitleta kvaliteedi tagamise protsesse Eesti tõlkebüroodes, on tõik, et tõlkekvaliteedi tagamisest Eesti tõlkebüroodes on eelnevalt juba kirjutatud (Elis Ohaki magistritöös “Tõlketeenuse kvaliteedi tagamine Eesti tõlkebüroode näitel”) (Ohak 2009).

Lähtuvalt eelnevast töökogemusest esitab autor hüpoteesi ja oletab, et kõige olulisemateks kvaliteedi tagamise meetmeteks küsitletavates büroodes on:

- tõlkeprogrammid
- kvaliteedi tagamise töövahendid
- stiilivihikud
- tõlkijate värbamise protsess
- standardid

Hüpoteesi kontrollimiseks püstitati järgmised uurimisküsimused:

- Millised on peamised kvaliteedi tagamise meetodid ja protsessid, mida need bürood kasutavad?
- Kuidas nendes büroodes hinnatakse kvaliteeti?

Teoreetilises osas püütakse kõigepealt defineerida kvaliteedi mõistet. Seejärel käsitletakse QA ajalugu ja arengut ja üldist QA-teooriat.

Töö empiirilises osas antakse ülevaade tõlkevaldkonnas relevantsetest kvaliteedistandarditest, seejärel minnakse süvitsi eelnevalt loetletud tõlke kvaliteedi tagamise meetmetesse ja käsitletakse neid eraldi, võttes vaatluse alla nende kasutamise sageduse, võimalikud mõjud kvaliteedile ja olulisuse. Viimaks analüüsitakse valimisse kuuluvate büroode ja Euroopa Liidu Tõlkekeskuse veebilehtedel kirjeldatud

kvaliteedimeetmeid ja kvaliteedi tagamise protseduure ning analüüsitakse ka intervjuudest kogutud teavet.

Uurimustöö metoodikaks on kvalitatiivne juhtumiuuring, mille raames küsitletakse valimisse võetud tõlkebüroode ja Euroopa Liidu Nõukogu eesti keele osakonna esindajaid, kasutades selleks eelistatult intervjuusid, kuid ka küsimustikke.

Ära tuleb märkida, et töö eesmärgiks ei ole konkreetse tõlketeksti kvaliteedi luubi alla võtmine, kuivõrd tõlkimist ümbritsevate ja mõjutavate faktorite mõju analüüs tugineb oletusel, et kui neid kvaliteedimeetmeid rakendatakse, on ka tõlketöö tulemus hea.

Käesoleva töö sihtgrupiks on eelkõige Eesti tõlkebürood. Autor loodab, et töö raames tehtav analüüs annab sisuka ülevaate kvaliteedi tagamise meetmete rakendamisest ning nende olulisusest ning kvaliteediprotsessidest ja ajendab ka Eesti tõlketurul tegevaid büroosid oma hetkel kasutuses olevaid kvaliteediprotsesse analüüsima.

## 1. Teoreetiline osa

### 1.1. Kvaliteedi mõiste ja kvaliteedi tagamise meetmete ajalugu

Kvaliteedi mõistet ei ole lihtne defineerida, sellest annab aimu ka kõigi võimalike olemasolevate definitsioonide hulk.

Näiteks defineeritakse standardis ISO 9000:2008 kvaliteeti kui seda, millisel määral täidab tunnusjoonte kogum tootele esitatavaid nõudeid (American Society for Quality, 2016c; (TCB, 2005).

American Society for Quality (ASQ) defineerib kvaliteeti kui subjektiivset terminit, mida iga isik ja sektor määratleb omal viisil. Tehnilisest perspektiivist nähtuna võib kvaliteet olla kas toote või teenuse omadus, mis viitab selle võimele vastata kindlaksmääratud või viidatud vajadustele; või siis on tegu defektideta toote või teenusega (American Society for Quality, 2016a).

Veel võib kvaliteedist rääkides viidata klientide vajaduste rahuldamisele, nõuetele või standarditele vastamisele või siis nõuete või ootuste ületamisele. Kvaliteeti defineeritakse veel kui määra, mille võrra vastab toode või teenus kliendi vajadustele. Sealjuures eristatakse disaini kvaliteeti ja protsessi kvaliteeti. Disaini kvaliteet määrab, millisel määral vastab toote/teenuse spetsifikatsioon kliendinõuetele, protsessi kvaliteet näitab, millisel määral vastab klientidele kättesaadavaks tehtud toode spetsifikatsioonile (Needham, s. a.).

Väga lihtsalt ja lühidalt võib kvaliteeti defineerida kui midagi, “mis juhtub siis, kui klient on rahul” (Görög, 2014).

Kvaliteedidefinitsioone võib välja tuua veel mitmeid. Kuna eelmainitud definitsioonides on juba viidatud toote/teenuse vastavusele standarditele, vaadeldakse järgmises peatükis, kuidas (või kas) kvaliteedistandardid kvaliteeti defineerivad.

## 1.2. Kvaliteedi definitsioon standardites ISO 9001:2008, ISO 17100, EN 15038 ja Eesti Tõlkebüroode Liidu standardis

Standardite näol on tegemist erinevate, turu samas segmendis tegutsevate osaliste kokkulepetega, mis ei ole siduvad ega asenda seaduseid, millega samuti sama valdkonda reguleeritakse (Pich, 2014). Standardeid kasutatakse valdkonna reguleerimiseks ja tõendamiseks, et toode vastab kliendi jaoks olulistele nõuetele. Nii võib näiteks kvaliteedistandardi olemuse võtta kokku ETBLi kvaliteedistandardis toodud definitsiooniga, milles väidetakse, et “kvaliteedistandardi eesmärgiks on tagada tõlketeenuse kvaliteet koostöös kliendiga, et väljastatav tõlge oleks tehtud parimal võimalikul tasemel ja vastaks kliendi ootustele” (Eesti Tõlkebüroode Liit, 2016). Autor leiab, et seda definitsiooni saab laiendada ka muudele kvaliteedistandarditele, mille sihtgrupp ei ole niivõrd spetsiifiline (nt ISO 9001) ning mille eesmärgiks on üldiselt siis tagada teenuse/toote kvaliteet koostöös kliendiga tagamaks osutatud teenuse/toote parim kvaliteet ning vastavus kliendi ootustele.

Standardis ISO EN 17100 on rõhutatud, et standardi nõuete kohaldamine annab teenuseosutajale võimaluse tõendada tema protsesside ja töö vastavust rahvusvahelisele standardile ehk siis kvaliteedinõuetele (Eesti Standardikeskus, 2015: 6), mida ongi võimalik defineerida kui kvaliteeti.

Ka standardi EN 15038 kohaselt on standardi eesmärgiks “kindlaks määrata ja määratleda kvaliteetteenuse nõuded tõlketeenuse osutajate jaoks” (Eesti Standardikeskus, 2007: 3), mis viitab samuti standardi käsitlemisele kvaliteedietalonina. Standard ISO 9001:2008 käsitseb (kvaliteedi)nõudeid kvaliteedijuhtimissüsteemidele ning ka selles tuuakse ühe standardi kasutusvõimalusena välja selle rakendamine organisatsiooni/asutuse võimekuse hindamiseks lähtudes tema tootele/teenusele kehtivatest nõuetest, mis tulenevad kliendilt, seadustest ja normidest ning ettevõttesisestest nõuetest (Eesti Standardikeskus, 2009: 5).

Kokkuvõtvalt võib öelda, et kuna kvaliteedistandardid hõlmavad konkreetseid nõudeid, millele vastamine tagabki kvaliteetse töö, ei leia nendest standarditest ühtset ja selget kvaliteedi definitsiooni, ning see toetab autori veendumust, et standardite sisu defineerib tervikuna kvaliteedi mõistet selles konkreetses valdkonnas, mida standard käsitleb, ning see lähtub töid/teenuseid ostva ja hindava kliendi soovidest.

### 1.3. Kvaliteedi ajalugu

Kvaliteet on tööstuses olnud võtmeteemaks juba viimased 50 aastat (Needham, s. a.). Kvaliteedikontroll ja kvaliteedimõtlemine on siiski märksa vanemad nähtused. Üheks vanimatest näidetest võib tuua Egiptuse mõõtühiku küünra kindlaksmääramine, mis oli vahemaa mehe küünarnukist kuni väljasirutatud keskmise sõrmeni. Etaloniks oli valitseva vaarao käsi ja etalonmõõt jäädvustati graniiti, mille järgi valmistati puust või graniidist koopiad ning kasutati mõõtmiseks. Mõõteseadmete kalibreerimist viidi läbi regulaarselt ja kes oma küünart kontrollimiseks tagasi ei toonud, riskis surmanuhtlusega (Needham, s. a.).

Kvaliteedi tagamiseks kasutati juba ammu ka seadusi, üheks esimestest näidetest oleks säte Hammurapi koodeksis, milles määrati kindlaks, et ehitajale, kelle ehitatud maja kokkukukkumise tagajärjel hukkub maja omanik, määratakse surmanuhtlus (Needham, s. a.).

Käsitöövaldkonna tänase kvaliteedimõtlemise alustalad, mida rakendati uuesti tööstusrevolutsiooni ajal Inglismaal ja mis on mitmeski mõttes ka praegu üldlevinud kvaliteedi tagamise meetmete aluseks, pärinevad Hiinast Shangi dünastia valitsusajast (16.–11. saj eKr). Kvaliteedi tagamiseks kasutati tööde jaotamise põhimõtet, valiti hoolikalt materjali ja rakendati järelvaatajatepoolset ranget kontrolli – põhimõtted, millele tugines hiljem Frederik Windslow Taylor oma teadusliku halduse süsteemis. Lisaks sellele võeti umbes samal ajal kasutusele ühtsed mõõtmisvahendid, mida tuli kaks korda aastas ametiasutuses kalibreerida, ning avaldati ka kvaliteedireeglid, milles seisis nt nõue ebakvaliteetse toote turule mittelaskmise kohta (Needham, s. a.).

Keskajal seisis kvaliteedi tagamise eest gildid ja tsunftid, kelle struktuur arenes ajaga väga sarnaseks tänapäevaste organisatsioonide ja institutsioonide struktuurile. Kvaliteedi tagamise veel üheks oluliseks edasiarenduseks keskajal oli nn Veneetsia arsenal – laevaehitustehas, kus töötati välja sõjalaevade masstootmise meetodid, mis tuginesid standardiseeritud osade kasutamisele – protsess, mille tulemuseks olid identsed tooted. Omavahel vahetatavate osade idee leidis järgnevatel aastakümnetel laialdast rakendust, alates Gutenbergi trükipressist kuni 70ndatel aastatel Jaapanis väljatöötatud tootmispõhimõtte *Lean Production* (Needham, s. a.; Joseph M. Juran, 1998: 2:10–2.11).

Nagu enne juba mainitud, sai tänapäevase kvaliteedikontrolli areng õige hoo sisse alles tööstusrevolutsiooni ajal seoses aurumasina kasutuselevõtuga, mida kasutati algselt suurte vabrikumasinate töölepanemiseks, seejärel laevadel ja rongides ning viimaks juba masintööriistades, millega valmistati toodete komponente. Väga olulist rolli mängis ka F. W. Taylori tööjaotuste idee, mis on nüüdseks kvaliteedihalduse üks tugipunkte (Needham, s. a.). Nende arengute käigus muutus kvaliteedile tähelepanu pööramine eriti oluliseks, kuna tooted, mida varem valmistas üks inimene, kes ühtlasi ka neid müüs ja nende kvaliteedi eest vastutas, toodeti uue protsessi kohaselt, mille käigus jaotati ülesanded erinevate töötajate vahel ära, kellest ühelgi ei olnud enam otsest seost lõpptootega ning kelle ülesandeks oli toode valmistada näitega võimalikult sarnaseks. Toodete ja masinate keerulisemaks muutumine nõudis tootjatelt märksa suuremat täpsust kui varem, mistõttu hakati rakendama tootmisjärelvalvet. Selle protsessi käigus hakati ka pöörama tähelepanu kvaliteedi parandamisele (Joseph M. Juran, 1998: 2.13).

Kõik eelmainitud arengud päädisid juba 19. sajandi lõpul arusaamaga, et tootmise tõhusamaks ja kvaliteetsemaks muutmine nõuab standardiseerimist. Esimeseks standardiseerimisega tegelevaks asutuseks oli Ameerika mehaanikainseneride ühing (American Society of Mechanical Engineers), mis andis 1884. aastal välja oma esimese, boilerite ühtset testimismeetodit puudutava standardi (Chartered Quality Institute, 2016). Standardi koostamine oli tingitud väga akuutsest vajadusest – igal aastal suri enam kui 50 000 inimest rõhusüsteemide plahvatuste tagajärjel.

Selle standardi vastuvõtmisega avanesid ukсед teistelegi ning järgmise paari aastakümne jooksul asutati mitmed suured standardiseerimisasutused, mis on tegevad ka tänapäeval ja mille standardid on rahvusvaheliselt tunnustatud. 1901. aastal asutati Engineering Standards Committee (ESC), millest sai 1918. aastal British Standards Institution (BSI) ja millest kujunes omakorda pärast 1946. aastat välja International Organization for Standardization (ISO). 1917. aastal asutati Deutsches Institut für Normung e.V. (DIN) (American Society for Quality, 2016b).

Lisaks standardiseerimise võidukäigule hakati järjest rohkem tähelepanu pöörama protsessidele – suur panus kuulus Walter Shewhartile, kelle töö pani aluse kontrollkaartide väljatöötamisele ning statistilisele kvaliteedikontrollile (American Society for Quality, 2016c).

20. sajand tõi lisaks standardite ja protsesside võidukäigule kaasa ka märksa intensiivsema rahvusvahelise konkurentsi kvaliteedimaailmas, seda eriti kahe maailmasõja ja rahvusvaheliste ettevõtete kasvava arvu tõttu. Mainima peab kindlasti ka kvaliteedirevolutsiooni Jaapanis, tänu millele saavutas Jaapan maailmas kvaliteedi mõistes esikoha ning mis omakorda mõjutas ka ülejäänud riike oma kvaliteediprotsesse läbi vaatama (Joseph M. Juran, 1998: 2:15).

Jaapani edu seisnes tervikliku kvaliteedijuhtimise (Total Quality Management, TQM) rakendamises, mis sätestab kvaliteedijuhtimismõuded juhtkonnale. TQM-i rakendamisel osalevad protsesside, teenuste ja toodete kvaliteedi parandamise protsessis kõik organisatsiooni liikmed. TQM on suunatud täielikult kliendile ja kvaliteeditaseme määrab kindlaks klient, mitte ettevõtte ise. Väga oluline roll on TQM-i puhul mängida protsessidel, mis ühendavad ettevõtte (vertikaalsed) osad omavahel. TQM-i rakendamise eesmärgiks on protsesse pidevalt parandada (American Society for Quality, 2016c), (Joseph M. Juran, 1998: 2.16).

Uutele arengutele ei reageeritud maailmas siiski kuigivõrd kiiresti. USA esialgne reaktsioon Jaapani peadpööravale edule oli püüd vähendada kodumaiste toodete hinda, mis ei tõstnud nende kvaliteeti paraku kuidagi. Kvaliteedile pöörati pilk alles 1970. aastate lõpus, kui kvaliteedikriis oli jõudnud kulminatsioonini. Alles siis võeti TQM ka USAs kasutusele. Lisaks avaldati 1987. aastal ISO 9000 kvaliteedijuhtimisstandardite seeria (American Society for Quality, 2016c).

21. sajand on kvaliteedivaldkonnas kaasa toonud teatud küpsustaseme, mida tähistavad uued meetmed ja olemasolevate meetmete edasiarendused. Kvaliteedijuhtimise keskpunktiks on veelgi tugevamalt nihkunud klient ja tema soovid, millega seoses on alates 2000. aastast ISO 9000 sarja standardeid mitu korda täiendatud. Populaarsust on kogunud uued meetmed nagu Six Sigma, PDCA (*Plan-Do-Check-Act*), *benchmarking* jne. Avaldatakse üha rohkem sektorispetsiifilisi ISO- (sh ka selles töös analüüsitav ISO 17100) ning EN-standardeid ning kvaliteedijuhtimine ei ole ammu enam vaid tööstusvaldkonnas oluline – sellega tegeletakse ka nt tervishoius, teenindus- ja haridusvaldkonnas jne. Pideva parendamise (*continuous improvement*) idee on kvaliteedijuhtimisse sügavalt juurdunud.

## 1.4. Standardid kui kvaliteedi tagamise meetmed tõlkevaldkonnas

### 1.4.1 Ülevaade valimisse kuuluvatest standarditest

#### 1.4.1.1. Sissejuhatus.

Nagu eelnevalt juba mainitud, uuritakse käesolevas töös tõlkekvaliteedi tagamise meetmeid tõlkebüroodes eelkõige lähtuvalt tõlkebüroo tööprotsessist (selles kasutatavatest tõlkekvaliteedi tagamise meetmetest) ja kvaliteedistandarditest, mis määravad tõlkeprotsessi kvaliteeditaseme. Kõigil valimisse kuuluvatel tõlkebüroodel on kas üks või mitu käsitletud kvaliteedistandardi sertifikaati (vt tabel 1 ja tabel 2).

Selles peatükis püüab autor leida vastused järgmistele küsimustele.

- 1) Millised on kvaliteedi tagamise meetmed, mida standardites esile tuuakse, kas on kattuvusi/erinevusi?
- 2) Kas ja mil määral rõhutatakse nendes standardites ka neid kvaliteeti mõjutavaid faktoreid, mida autor hüpoteesis välja toob?

Kvaliteedi tagamise meetmete ajaloost on selgunud, et kvaliteedi tagamise meetmete areng on olnud pikaajaline protsess, mille käigus sündisid esimesed standardid sellisel kujul, nagu me neid täna tunneme. Tõlke kvaliteeti tagavate standardite arendamisega hakati tegelema 20. sajandi lõpus (EUATC, 2016).

Esimene ühine tõlke(protsessi) kvaliteedi standard oli EN 15038, mille algatajaks oli EUATC (*European Union of Associations of Translation Companies*). See standard tugineb erinevatel ELi liikmesriikide vastavasisulistel standarditel (nt DIN 2345, ÖNORM D 1200 jne) ning see avaldati aastal 2006. Kuna tegemist on Euroopa Liidu ülese normiga, kaotasid ülejäänud riiklikud tõlkeprotsessi kvaliteeti puudutavad standardid kehtivuse (EUATC, 2016).

Lisaks EN-standarditele on olemas ka tõlkevaldkonda puudutavad ISO-standardid. Tegemist on rahvusvaheliste standarditega, mis ei kaotanud erinevalt Euroopa-sisestest riiklikest standarditest uue EN-standardi käikuvõtmisega oma kehtivust ega relevantsust. Tõlkevaldkonda puudutavad standardid ISO 11669 – tõlkeprojektide standard; ning ISO 13611, mis käsitleb suulist tõlget. Samas on väga olulisel kohal ka ISO 9001, mis, puudutamata küll sõnaselgelt tõlkimist, on üldise

kvaliteediprotsessi tagamisel tähtsuset lausa esimesel kohal – nimelt reguleerib see standard kvaliteedi tagamise süsteeme üldiselt (*Quality management systems – requirements*). Lisaks eelmainitutele reguleerib tõlkevaldkonna kvaliteeti ka ISO 17100, mis baseerub standardil EN 15038 ja mis on praeguse seisuga kõige värskem tõlkeprotsessi kvaliteeti puudutav standard, mis jõustus 2015. aastal. See standard reguleerib sarnaselt standardile EN 15038 olulisimaid tõlkeprotsesse ja muid faktoreid, mis on vajalikud kvaliteetse töötulemuse tagamiseks (Safar, 2014) (ISO, 2015).

Valimisse võeti neli kvaliteedistandardit, millest kolm, EN 15038, EN ISO 17200 ja ETBLi standard, on spetsiaalselt tõlkevaldkonda puudutavad standardid ning viimane, ISO 9001:2008, on ettevõtete üldist kvaliteediprotsessi käsitlev standard, mis ei ole valdkonnaspetsiifiline. Standardite EN 15038 ja EN ISO 17100 kasuks otsustati, kuna tegu on valdkonnaspetsiifiliste standarditega. Standard EN 15038 on esimene tõlketööstusespetsiifiline ELi ülene norm. ISO 17100 on uus tõlketeenuse kvaliteeti käsitlev standard.

#### 1.4.1.1.1 EN 15038:2007 “Tõlketeenus: nõuded teenusele”

EN 15038:2007 on 13. aprillil 2006 Euroopa Standardikomitees vastu võetud Euroopa standard. EN 15038:2007 oli esimese Euroopa standard, mille eesmärgiks oli reguleerida just tõlketööstuse valdkonda puudutavaid eripärasid ja tööprotsesse (LinguaVox, 2016).

Standard koosneb eessõnast, sissejuhatuses, kuuest peatükist ja viiest lisast. Standardis kirjeldatakse selle käsitusala, kasutatud termineid ja määratlusi, põhinõudeid, kliendi ja tõlketeenuse osutaja vahelist suhet, tõlketeenuse osutamise korda ja tugiteenuseid. Standardi lisad on oma olemuselt informatiivsed ja pakuvad tõlketeenuse osutajale kõigepealt näidisnimistut projekti andmete, tõlketöö tõlkimisele eelneva tehnilise töötluse, algteksti analüüsi, stiiljuhendi võimaliku sisu kohta ja nimekirja võimalike tugiteenustega. Standard ei laiene suulisele tõlkele.

Standardi eesmärgiks on defineerida kvaliteetse tõlketeenuse osutamiseks vajalikud nõuded ning see hõlmab tõlkeprotsessi ja kõiki asjassepuutuvaid ja teenuse

osutamiseks vajalikke samme, kusjuures on kesksel kohal kvaliteedi tagamine (*quality assurance, QA*) ja võime kvaliteediprotsessi kontrollida ja järgida.

Standardis kindlaksmääratud nõuded kehtivad tõlketeenuse osutajatele (TTO), kusjuures loetakse tõlketeenuse osutajaks ka kõik kolmandad isikud, kelle TTO projekti kaasab. See tähendab, et nt ka vabakutselised tõlkijad-toimetajad, kujundajad-küljendajad peavad toimima vastavalt standardi nõuetele.

Mõistete ja definitsioonide osas selgitatakse lahti standardis kasutatavad võtmemõisted, nagu näiteks väljastusülevaatus (*proofreading*), allkeel (*register*), erialane toimetamine (*review*). See lihtsustab standardi nõuete üheselt mõistmist.

Tõlkijate värbamise protsess ja tööjõudu puudutavad nõuded leiavad samuti standardis käsitlemist: igal TTO-l peab olema kindlaks määratud ja dokumenteeritud kord, mille kohaselt valitakse nõuetele vastavaid töötajaid (Eesti Standardikeskus, 2007: 7).

Samuti loetletakse standardis üles nõuded, millele peavad nii tõlkijad kui ka toimetajad vastama selleks, et nad võiksid sertifitseeritud tõlkebüroos töötada: minimaalne erialane pädevus, haridus, töökogemus jne (Eesti Standardikeskus, 2007: 2). Toimetaja kogemus peab vastama tõlkija omale, kuid lisaks nõutakse toimetajalt ka tõlkimise kogemust vastavas valdkonnas (Eesti Standardikeskus, 2007: 8).

Standard paneb TTO-le kohustuse hoida ja ajakohastada oma töötajate kvalifikatsiooni – s.o kohustuse töötajaid koolitada. Lisaks peab TTO tagama kõigi tööks vajalike tehniliste ressursside olemasolu. Veel peab teenuseosutaja tagama ettevõtte suurusele vastava kvaliteedijuhtimissüsteemi olemasolu ja projektijuhtimise. Standardis ei loeta tõlketeenuse kvaliteedi mõõdupuuks mitte tõlget ennast, vaid tõlke toimetamist kellegi teise kui tõlkija enda poolt (Eesti Standardikeskus, 2007: 12). See omakorda tähendab, et iga tõlketöö peab kindlasti hõlmama ka toimetamist ning et toimetamine on oluline kvaliteedi tagamise meede.

Kvaliteedi tagamise seisukohast on standardi kohaselt oluliseks kvaliteedimeetmeks ka TTO suhtlus kliendiga (Eesti Standardikeskus, 2007: 9–10). TTO-lt nõutakse dokumenteeritud tegevuskorra olemasolu päringute, pakkumuste, kokkulepete jms kohta. Eraldi rõhutatakse, et TTO ja kliendi vahelised kokkulepped võivad hõlmata ka kvaliteedi tagamist (aga ei pruugi) (Eesti Standardikeskus, 2007: 9–

10). Ühe kvaliteedimeetmena nõutakse standardis ka kliendi rahulolu jälgimise ja hindamise kohta dokumenteeritud tegevuskorda (Eesti Standardikeskus, 2007: 10).

Kvaliteedi tagamise seisukohast on tõlketeenuse osutamise kord tervikuna oluliseks faktoriks. Selle all sätestatakse tõlkeprojekti juhtimise kord, mh defineeritakse täpselt ka projektijuhtimise ja tõlkeprojekti ettevalmistamise sisu (Eesti Standardikeskus, 2007: 10–13).

Samas ei reguleeri standard vaid ainult n-ö tõlkeprojektide kõõgipoolt, vaid puudutab ka keelelisi nõudeid. TTO on kohustatud registreerima konkreetse tõlkeprojekti keelenõuded, st ka stiiljuhendit puudutavad nõuded (Eesti Standardikeskus, 2007: 11). Samuti on TTO kohustatud tegema oma projektidele algtekstianalüüsi, vältimaks võimalike tõlkeprobleeme (Eesti Standardikeskus, 2007: 11), ning igal juhul on TTO jaoks kohustuslik kasutada kas kliendi stiiljuhendit või, selle puudumisel, ettevõtte enda või mõnda muud stiiljuhendit (Eesti Standardikeskus, 2007: 12).

TTO tööde keelelist kvaliteeti puudutavad ka tõlkija-toimetaja ülesandeid käsitlevad sätted, millega määratakse konkreetselt kindlaks tõlkija kohustused, milleks oleks muuhulgas kohustus kasutada stiiljuhendit, järgida tõlke eesmärki, sõnavara jms (Eesti Standardikeskus, 2007: 12). Samuti on tõlkija kohustatud oma töö üle lugema – nõue, mida on standardis lausa eraldi punktis välja toodud (Eesti Standardikeskus, 2007: 12). Kuigi toimetamine on kohustuslik (Eesti Standardikeskus, 2007: 12), ei ole seda väljastusülevaatus (Eesti Standardikeskus, 2007: 13). Seda kompenseerib nõue, mille kohaselt on TTO kohustatud veenduma, et osutatud teenus vastab teenuse tingimustele – s.o kliendiga kokkulepitud tingimustele. Autor eeldab, et see katab teatud määral ka väljastusülevaatus, mille raames kontrollitakse töö vastavust nõuetele (Eesti Standardikeskus, 2007: 13).

Ka projektijuhtimine on osa kvaliteedi tagamise protsessist, mistõttu reguleerib standard ka selle sisu. Samas ei esita standard projektijuhile mingeid nõudeid (erinevalt tõlkijast ja toimetajast, kellelt eeldatakse erialast haridust ja/või töökogemust jne), mis tõstatab küsimuse, miks ei ole seda oluliseks peetud (Eesti Standardikeskus, 2007: 11). Kuna tõlkimine ja toimetamine ei ole enamiku suurte tõlkebüroode jaoks ainus teenus, mida pakutakse, siis reguleerib standard ka tugiteenuste osutamise kvaliteeti, piirdudes siiski tagasihoidlikult tugiteenuste nimistu äratoomisega lisas E ning nõudega, mille

kohaselt peab TTO püüdma hoida nende teenuste taseme sama kõrgel kui standardis nõutud teenuste tasemegi (Eesti Standardikeskus, 2007: 13).

#### 1.4.1.1.2. EN ISO 17100:2015 “Tõlketeenused. Nõuded tõlketeenusele”

EN ISO 17100 on standardi EN 15038:2007 järeltulija, mis avaldati märtsis 2015. Kui EN 15038 puhul oli tegu vaid Euroopa-ülese standardiga, siis ISO 17100 on juba rahvusvaheline standard. Standardi andis välja asutus *International Organization for Standardization*. Euroopa Standardikomitee liikmesriigid olid kohustatud selle muutusteta üle võtma hiljemalt 2015. aasta novembriks. ISO 17100 jõustumisega muutus EN 15038 kehtetuks.

Ka ISO 17100 koosneb kuuest osast, millele eelnevad eessõna ja sissejuhatus. Kuigi EN 15038 on ISO 17100 aluseks, ei ole ISO 17100 struktuur päris üks-ühele sama mis EN 15038 oma. Näiteks on TTO kohustatud enne projekti töösse andmist välja selgitama, millised on kliendi nõuded projektile; standard seab eraldi tingimused ka kliendi tagasiside käsitlemisele (Haile, 2015).

Standard koosneb järgmistest peatükkidest: standardi käsitusala, terminid ja määratlused, ressursid, tootmiseelsed protsessid ja tegevused, tootmisprotsess ja tootmisjärgne protsess. Veel on standardil kuus lisa, mis on oma olemuselt informatiivsed ja pakuvad tõlketeenuse osutajale kõigepealt näidisnimistut tõlkeprojekti töövoos, kliendikokkulepete ja projekti spetsifikatsioonide, projekti registreerimise ja aruandluse, tootmiseelsete ülesannete ja tõlketehnoloogia kohta ning nimekirja võimalikest tugiteenustest.

Standardi eesmärgiks on kindlaks määrata nõuded kõigi tõlkeprotsessi puudutavate aspektide kohta, mis mõjutavad tõlketeenuse kvaliteeti ja selle osutamise korda (Eesti Standardikeskus, 2015: 5). Lisaks rõhutatakse, et standard kehtib kõigile TTOdele olenemata nende suuruselt – seega ka vabakutselistele tõlkijatele-toimetajatele ja väga väikestele ettevõtetele. Ühilduvus standardiga nõuab kõigi selles sätestatud nõuete kohaldamist, rakendusmeetmed võivad siiski sõltuvalt organisatsiooni suuruselt ja keerukusest erineda.

Võrreldes EN 15038-ga on standardi ISO 17100 skoop laiem ja ühtlasi täpsemalt määratletud. ISO 17100 skoobis täpsustatakse, et TTO-le kehtestatud nõuded on kvaliteetse tõlketeenuse osutamise eelduseks. Sealjuures ei kehti standard suulisele tõlkele ega masintõlkele. Skoobi sõnastus on võrreldes standardiga EN 15038 märksa selgem ja viitab koostajate veendumusele, et standardis toodud nõuete jälgimine tagab tõepoolest kvaliteetse teenuse. Skoobis toodud hinnangu kohasel annab selle standardi rakendamine TTO-le vahendi, mille abil kliendile tõendada nii ettevõttelt endalt kui ka seadusest tulenevatele nõuetele vastava teenuse pakkumiseks vajalike protsesside ja ressursside olemasolu. Autor eeldab, et see väljendab koostajate arusaama, et kvaliteedi defineerib klient (Eesti Standardikeskus, 2015: 6).

Standardis defineeritakse ära ka selles kasutatavad võtmemõisted, mida on võrreldes EN-standardiga märksa rohkem, mh pööratakse rohkem tähelepanu masintõlkele ja ka tõlkeabiprogrammidele, mida käsitletakse mõiste “*computer-aided translation*” all. Samuti on esmakordselt antud definitsioon projektijuhile, milles on ühtlasi kindlaks määratud tema vastutusala – tööprotsess (Eesti Standardikeskus, 2015: 6–10).

Võrreldes standardiga ISO EN 15038 on standardis ISO 17100 käsitletud ressursse veidi teisel viisil. Esmakordselt nõutakse, et TTO säilitaks tõendeid selle kohta, et tema heaks töötavad spetsialistid omavad (standardiga) nõutud kvalifikatsiooni. TTO kohustus omada dokumenteeritud protsesse tööjõu valimise kohta on jäänud samaks (Eesti Standardikeskus, 2015: 11; 12), kuid öeldakse sõnaselgelt ära, et nende protsesside eesmärgiks on tagada, et valitud tööjõul oleks ülesannetele vastav pädevus ja kvalifikatsioon. Erinevalt standardist ISO EN 15038 näeb ISO EN 17100 ette, et TTO vastutab kõigi sisseostetud, kolmandate isikute osutatud töö vastavuse eest standardi nõuetele (Eesti Standardikeskus, 2015: 11).

Muudatusi on tehtud ka kompetentside nimistus, mis peavad tõlkijal standardi kohaselt olema olemas. Lisaks standardis EN 15038 nõutud viiele pädevusele on lisandunud ka valdkonnapädevuse nõue (*domain competence*). Nõuded tõlkija kvalifikatsioonile on võrreldes EN-standardile jäänud valdavalt samaks. Mis puudutab toimetajate kvalifikatsiooninõudeid, siis ei ole tõlkimise/toimetamise kogemus enam kohustuslik, vaid valikuline.

Nõuded erialatoimetajale on samuti veidi muutunud – standardis EN 15038 nõutakse, et erialatoimetaja oleks vastava valdkonna spetsialist sihtkeeles. Standardis ISO 17100 eeldatakse lisaks sellele veel, et erialatoimetajal on asjassepuutuv kõrgem haridus või eelnev töökogemus (Eesti Standardikeskus, 2015: 12).

Projektijuhtimisele ja projektijuhtidele pööratakse standardis ISO 17100 võrreldes eelneva standardiga rohkem tähelepanu, millest võib järeldada, et nende tööd nähakse üha enam tõlkeprojekti kvaliteeti mõjutava osana. Sellest tingitult on standardis punkt 3.1.7, kus esitatakse nõuded ka projektijuhtide pädevusele. Meenutame, et standardis EN 15038 piirduti nõudega, mille kohaselt peab igat tõlkeprojekti koordineerima projektijuht (Eesti Standardikeskus, 2007: 9), kuid projektijuhtide pädevusi ei kirjutatud üksikasjalikult lahti. Standardis ISO 17100 nõutakse, et TTO tõendaks ka projektijuhtide valdkonnaspetsiifilist pädevust ning antakse lühiülevaade sellest, kust neid konkreetseid oskuseid hankida saab. Täpsemalt kirjeldatakse, et projektijuhid peaksid kindlasti oma töö või koolituse käigus hankima baastadmised tõlketurust ning õppima tõlkeprotsessi detailselt tundma (Eesti Standardikeskus, 2015: 12).

Standardis ISO 17100 pööratakse rohkem tähelepanu ka TTO tehnilistele ressurssidele ning eelneva standardiga võrreldes on tehnilisi ressursse puudutavad nõuded täpsemalt lahti kirjutatud. Lisaks standardis 15038 toodud nõuetele eeldab standard ISO 17100 konkreetselt ka tõlkeabiprogrammide, tõlkehaldussüsteemide, terminoloogiahaldussüsteemide jms kättesaadavuse ja ka olemasolu tagamist (Eesti Standardikeskus, 2015: 12). Võrreldes standardiga EN 15038 on tegu suure edasiminekinguga, kuna selles standardis ei mainitud tõlkeabiprogramme ja tõlkehaldussüsteeme kordagi konkreetselt, vaid viidati ainult üldisemalt vajalikele tehnilistele ressurssidele. Sellest võib eeldada, et tõlkeabiprogrammid, tõlkehaldussüsteemid ja terminoloogiahaldussüsteemid on kvaliteediprotsessi jaoks olulised faktorid ja kuigi nende kasutamine ja kättesaadavaks tegemine on endiselt fakultatiivne (Eesti Standardikeskus, 2015: 12), on neid peetud piisavalt oluliseks, et eraldi välja tuua. Käesoleva töö kontekstis on tegu olulise faktiga, mis kahtlemata tõendab teatud määral autori oletust, et antud programmid mängivad kvaliteedi tagamise protsessis olulist rolli.

Neljandas peatükis käsitletakse tõlkimisele eelnevat protsessi – peatükk on suures osas sama, mis EN-standardi peatükk 4 ning hõlmab ka osaliselt EN-standardi peatükki 5. Esiletoomist väärrib tõik, et projekti ettevalmistavad tegevused on palju konkreetsemalt ja täpsemalt välja toodud ning lahti kirjutatud. Käesoleva töö vaatepunktist nähtuna on huvipakkuv, et erinevalt EN-standardist, kus nõuti vajalike tehniliste ressursside kättesaadavaks tegemist, nõutakse ISO 17100 standardis juba ka seda, et neid vajalikke ressursse kasutataks – nii TTO majasiseste kui ka kolmandate, projektis osalevate isikute poolt.

Peale ressursinõuete reguleerib ISO 17100 kogu tõlkeprotsessi kulgu ja selle alamprotsesse. Ühtlasi on neid peatükke (ptk 4–6) võimalik käsitleda tõlkeprotsessi näidisenä. Võrreldes eelneva standardiga on seda standardis ISO 17100 palju täpsemalt ja põhjalikumalt avatud. Tõlkeprotsess on jagatud kolmeks osaks: ettevalmistusprotsessid ja toimingud, tööprotsess ja järelprotsessid. Standardis EN 15038 oli tõlkeprotsess jaotatud kliendi ja TTO vaheliseks suhteks, ettevalmistuseks ja tõlkeprotsessiks. Sealjuures puudub täielikult viide järelprotsessidele. Muus osas on standardi nõuded suures osas samad, mis olid standardis ISO EN 15038, kuigi täpsemad. Näiteks nõutakse TTO-lt protsessi olemasolu projektiga seotud andmete turvalisuse tagamiseks ning hilisemaks tagastamiseks/hävitamiseks.

Veel üks oluline edasimineku standardis ISO 17100 on nõue, mille kohaselt peab igal TTO-l olema olemas oma stiiljuhend (Eesti Standardikeskus, 2015: 14). Standardis EN 15038 seda konkreetselt ei nõuta (Eesti Standardikeskus, 2007: 11).

Tööprotsessi käsitlevad nii EN 15038 kui ka ISO 17100 küllaltki sarnaselt, kuid ISO 17100 on vastutuste ja ülesannete jagamisel konkreetsem. Punktis 5.2 “Tõlkeprojekti juhtimine”, mis on standardis EN 15038 veel suuremalt osalt TTO vastutada, on vastutus standardis ISO 17100 loovutatud konkreetselt projektijuhile. Lisaks nõutakse projektijuhilt mitte lihtsalt tõlkija ja toimetaja määramist, vaid konkreetselt kompetentse tõlkija/toimetaja määramist, tagasiside haldamist ja – väga oluline faktor, mida standard EN 15038 ei katnud – projekti puudutavatele küsimustele vastuste hankimise koordineerimist.

Täiendati ka tõlkeprotsessi puudutavaid nõudeid. Nüüdsest on ka tõlkija standardi kohaselt kohustatud järgima selle normi nõudeid (enne vastutas selle eest eelkõige TTO) (Eesti Standardikeskus, 2015: 15). Lisaks EN-standardi keelelistele

nõuetele eeldatakse tõlkijalt ka semantilist täpsust ning teda kohustatakse küsimuste ja segaste kohtade ilmnmisel pöörduma projektijuhi poole. Täpsemalt on lahti kirjutatud ka kõik faktorid, mida tõlkija peab pärast tõlke valmimist kontrollima (Eesti Standardikeskus, 2015: 16).

Toimetamist puudutavad nõuded on võrreldes EN 15038-ga suures osas samaks jäänud. TTO peab tagama iga tõlketöö toimetamise ning toimetaja ei tohi see isik, kes tõlkis. Ka toimetamise sisu on jäänud samaks. Täpsustatud on aga see, et vajalike paranduste tegija määrab projektijuht sõltuvalt projektist – selleks on kas siis toimetaja või tõlkija ise. Lisaks nõuab standard, et toimetaja teavitaks TTO-d kõigist tehtud parandustest, et TTO-l oleks olemas dokumenteeritud protsess väljastusülevaatusse kohta ning et TTO peab lubatud kvaliteedi tagamiseks vajaduse korral tegema tõlkeprojekti ka parandusi (Eesti Standardikeskus, 2015: 17).

Tõlkeprotsessile järgnevate protseduuride all puudutatakse peamiselt kliendi tagasisidet ja selle käsitlemist, mille jaoks peab TTO samuti protsess olemas olema. Neid tõlkeprotsessi aspekte standardis EN 15038 ei käsitletud.

Positiivsel noodil soovib autor välja tuua, et standard pakub hea tava, mille kohaselt tuleks kliendi tagasisidet jagada kõigi protsessiosalistega – ehk siis ka tõlkija ja toimetajaga – nõue, mida EN-standardis polnud. See näitab, et kommunikatsioon on kvaliteedi tagamisel saamas üha olulisemaks (Eesti Standardikeskus, 2015: 17). Lisaks sätestab standard nõudeid projekti arhiveerimisele, millele eelnevas standardis veel tähelepanu ei pööratud (Eesti Standardikeskus, 2015: 17).

Uue standardi lisad on samuti täienenud. Enamasti on endiselt tegu informatiivsete kontrollnimistutega, mis lihtsustavad TTO-l projekti protsesside paikapanemist ja kontrollimist.

Lisas A on ära toodud tõlkeprojekti töövoog vastavalt ISO 17100 nõuetele. Lisas B antakse ülevaade kokkulepetest ja võimalikest projekti spetsifikatsioonidest. Tegu on hea kontrollnimistuga, mis lihtsustab kindlasti projektijuhi tööd. Lisas C loetletakse võimalikud detailid, mida rakendada projekti registreerimisel ja aruandluses. Lisas D tuuakse ära ülesanded, mida võiks teha enne tõlkimisega alustamist (nt tõlkemälude, andmebaaside, stiiljuhendite hankimine). Lisas E tuuakse loetelu tõlketehnoloogiast, mis lihtsustab tõlkijate ja toimetajate tööd. Siin mainitakse esimest korda ka QA-tööriistu, huvitaval kombel on aga need ja tõlkeprogrammid-mälud alles 6. kohal, kuigi

nende näol on tegu tõlkija-toimetaja peamise töövahendiga. Lisas F tuuakse ära nimistu võimalikest tugiteenustest, mida TTO võib (aga ei pea) pakkuma (Eesti Standardikeskus, 2015: 18–24).

#### 1.4.1.1.3. ETBLi kvaliteedistandard

Mitte kõiki standardeid ei ole vastu võtnud rahvusvahelised standardiseerimisasutused, kohalikul tõlketurul võivad olulist rolli mängida ka kohalikud standardid. Selle demonstreerimiseks ning võrdlusmomendi pakkumiseks soovib autor anda ülevaate ka Eesti Tõlkebüroode Liidu kvaliteedistandardist, mis võeti vastu umbkaudu 10 aastat tagasi. Tegemine oli esimese ning siiani ka ainsa omataolise tõlketeenust reguleeriva standardiga Eestis.

Sealjuures tasub kindlasti ära märkida, et see standard kehtib ametlikult ainult Eesti Tõlkebüroode Liidu liikmetele (Eesti Tõlkebüroode Liit, 2016).

Mahult on see eelnevalt käsitletud standarditega võrreldes märksa napim ning standardit analüüsid torkab kõigepealt silma, et see on tugevalt mõjutatud standardist EN 15038. Standardi lühikeses sissejuhatuses rõhutatakse sarnaselt standardile EN 15038, et selle eesmärgiks on tõlketeenuse kvaliteedi tagamine sellisel viisil, et töö vastaks kliendi ootustele. Standard koosneb neljast peatükist: kliendihaldus, ressursihaldus, kvaliteedijuhtimine ja tõlkeprojektide juhtimine. Iga peatüki alguses defineeritakse lühidalt jaotise eesmärk ja skoop. Lisaks eeldab standard iga jaotise ja alampunkti kohta, et TTO-l oleks olemas vajalik süsteem ning nõutavad protsessid/vahendid teenuse pakkumiseks ja kvaliteedi tagamiseks.

Esimene jaotis, kliendihaldus, hõlmab kliendiinfo, tekstide, juhiste hankimist, tellimuse käsitlemist, koostööd kliendiga, väljastamist ja konfidentsiaalsust. Sarnaselt eelmistele standarditele nõutakse siingi süsteemi kliendi andmete jms arhiveerimiseks ja registreerimiseks ning TTOd kohustatakse hankima võimalikult täpseid andmeid nii tõlkeprojekti kui ka kontaktisikute suhtes. Erinevalt eelnevalt käsitletud standarditest rõhutatakse siinkohal ka vajadust klienti teavitada töö kvaliteedi võimalikust halvenemisest kiirtöö korral. Teised standardid kiirtööd ja selle iseärasusi ei puudutanud. Lisaks nõutakse siin ka TTO ja kliendi vahelist koostööd seoses algtekstiga

– TTO peab püüdma algtekstis olevaid vigu tellija abiga kõrvaldada ning tegema ka terminite osas koostööd. Veel peab TTO tagama asjakohase info jõudmise töö teostajateni, kuid kliendi tagasiside puhul nõutakse vaid selle registreerimist, edastamise kohta standardis info puudub (Eesti Tõlkebüroode Liit, 2016). Ka ei kohustata standard tõlkebürood sõnaselgelt töödes esinevaid vigu parandama, vaid hoopis selle nimel vaeva nägema, et taolised vead tulevikus ei korduks.

Erinevalt standarditest EN 15038 ja ISO 17100 nõuab ETBLi kvaliteedistandard, et TTO-l oleks teatud ülesannete (nt hinnapakumuste tegemine, tõlkimine, toimetamine) täitmiseks olemas põhikohaga personal. Kuid ETBLi kvaliteedistandardis ei esitata nõudeid TTO põhikohaga töötajate kvalifikatsioonile – ainus nõue on, et nad peavad tagama kvaliteetse töö. Enamik põhikohaga tõlkijaid ja toimetajaid peavad standardi kohaselt siiski omama küll filoloogilist või muud erialast haridust, kuid siingi tasub tähelepanu pöörata sõnastusele – selle hariduse omamine ei ole kõigile kohustuslik. Küll aga sätestatakse punktis 2.1.2, et TTO-l peavad olemas olema põhimõtted allhankijate valimiseks ja nende töö süstemaatiliseks kontrollimiseks. Konkreetsemaid nõudeid kui “asjakohane” kvalifikatsioon kolmandast isikust tõlkijale-toimetajale ei esitata, valikukriteeriumiks võib olla (aga ei pruugi) sihtkeele valdamine emakeelena. Lisaks viitab see punkt ootusele, et allhanke korras töö osutajal on omal olemas vajalikud töövahendid.

Standard kohustab TTOd tähelepanu pöörama oma töötajate koolitamisele, juhendamisele ja abistamisele infoga, mis edendaks tööde kvaliteeti, kuid konkreetseid kohustusi TTO-le standardiga ei panda.

Kuigi standard jätab erinevalt eelnevalt käsitletud standarditele EN 15038 ja ISO 17100 tõlkebüroole võrdlemisi vabad käed oma inimressursside kvalifikatsiooni suhtes, on selles eraldi välja toodud nimistu materiaaletest ressurssidest, mida TTO oma töös kasutama peab, sh on mainitud ka tõlketarkvara, kuid vaid soovitusliku aspektina (Eesti Tõlkebüroode Liit, 2016).

Standard reguleerib eraldi kvaliteedijuhtimist, jaotab ära vastutusosalad ning nõuab, et kõigi projektietappide kohta oleks määratud vastutav isik / vastutavad isikud (Eesti Tõlkebüroode Liit, 2016). Standard nõuab, et kõik tõlked peavad läbima korrektuuri (mis hõlmab eelkõige ainult keelelist kontrolli, mitte sisulist ülevaatuset ega võrdlust algtekstiga) või toimetamise (Eesti Tõlkebüroode Liit, 2016). Mitmes kohas

rõhutatakse TTO kohustust kvaliteediprotsessi ja kontrollimisprotseduuri järgimiseks. Lisaks rõhutatakse, et TTO on kohustatud tõlkijat teavitama tellija (eri)soovidest ja nõuetest. Lisaks nõutakse ka, et TTO-l oleks kindlaks määratud ebapädevate/vigaste tööde parandamise protsess ning et lepingulisi tõlkijaid teavitataks nõuetele mittevastavatest töödest.

Tõlkeprojekti juhtimise all tuuakse standardis välja vaid projekti võimalikud etapid ning esitatakse nõue omada kõigi olemasolevate etappide kohta kehtestatud ja kontrollitavaid protseduure. Sealjuures tuleb mainida, et selline sõnastus ei kohusta TTOd neid etappe järgima ega üle võtma (Eesti Tõlkebüroode Liit, 2016).

#### 1.4.1.1.4. ISO 9001:2008.

Erinevalt siinkäsitletud EN ja ISO 17100 standarditest ei ole ISO 9001:2008 tegelikult otseselt seotud tõlkimisega. Autor pidas standardi ISO 9001:2008 valimisse lisamist oluliseks, kuna selle standardi sertifikaat on olemas üheksal bürool valimisse kuulunud kümnest (vt tabelleid 2 ja 3, lk 68–69).

Tegemist on üldise kvaliteedihaldusstandardiga, mis on rakendatav kõigile ettevõtte protsessidele, sõltumata ettevõtte spetsiifikast. Sealjuures on standardi põhirõhk kliendi rahulolu mõõtmisel ning sellega nõutakse kvaliteedi planeerimist ning poliitikate, eesmärkide ja mõõdetavate eesmärkide koostamist ning püstitamist (QMS, s. a.).

Kui standardi EN 15038 eesmärgiks oli kindlaks määrata kvaliteetteenuse nõuded tõlketeenuste osutajate tarbeks ning standardi ISO 17100 eesmärgiks oli määrata kindlaks nõuded kõigi tõlkeprotsessi osade kohta, mis mõjutavad tõlketeenuse osutamise kvaliteeti ja pakkumist, siis ISO 9001:2008 eesmärgiks on täpsustada kvaliteedijuhtimissüsteemile kehtivaid nõudeid (Eesti Standardikeskus, 2009: 4–5; Eesti Standardikeskus, 2007: 3; Eesti Standardikeskus, 2015: 5).

Kvaliteedijuhtimist käsitletakse standardites ISO 17100 ja EN 15038 eraldi kui ühte tõlketeenuse kvaliteeti mõjutavat aspekti. Standard ISO 9001:2008 käsitleb kvaliteedijuhtimist aga sügavuti.

Standard annab ettevõtetele seoses vajaliku dokumentatsiooni kindlaksmääramisega suurema otsustamisvabaduse, kuna kohustuslikke protseduure on standardis vaid kuus. ISO 9001:2008 järgimine tõhustab ettevõtte tööd ja suurendab produktiivsust, aitab kaasa rollide määramisel ja vastutuse jaotamisel (TransPerfect, s. a).

Standard on jaotatud kaheksasse ossa: käsitlusala, normiviide, terminid ja määratlused, kvaliteedijuhtimissüsteem, juhtkonna kohustused, ressursijuhtimine, tooteteostus ning mõõtmine, analüüs ja parendamine. Nendele osadele lisaks sisaldab standard ka kahte informatiivset lisa, milles käsitletakse ISO 9001:2008 ja ISO 14001:2004 vahelist vastavust ning ISO 9001:2008 ja ISO 9001: 2009 vahelist vastavust. Lisaks on standardis ka eessõna ja sissejuhatus.

Sissejuhatuse esimeses punktis loetletakse üles kvaliteedijuhtimissüsteemi kavandamist ja elluviimist mõjutavad faktorid ning rõhutatakse, et kvaliteedijuhtimissüsteemi omaksvõtmine peab olema organisatsiooni strateegiline otsus. Lisaks mainitakse, et selle standardi eesmärgiks ei ole ühtsete kvaliteedijuhtimissüsteemide või dokumentatsioonide saavutamine seda rakendavates ettevõtetes. Selles toodud nõuded on mõeldud täiendama tootenõudeid.

ISO 9001:2008 märksõnaks on “Protsessikeskne lähenemisviis”, (Eesti Standardikeskus, 2009: 4–5) – standardi abil püütakse edendada protsessikeskset lähenemisviisi kvaliteedijuhtimissüsteemile. Eesmärgiks on tõsta kliendi rahulolu, täites tema nõudeid (Eesti Standardikeskus, 2009: 5). Seda, et tegemist on olulise kvaliteedi tagamise faktoriga, võib järeldada ka sellest, et nii standard EN 15038 kui ka ISO 17100 nõuab kõigi olulisemate kvaliteediprotsesside defineerimist. Selle protsessikeskse meetodi eeliseks loetakse võimalust pidevalt kontrollida protsesside süsteemi tänu eri protsesside ja nendevaheliste koosluste vahelistele seostele ja vastastikustele mõjudele. Veel ühe plussina tuuakse standardis välja võimalus rakendada kõigi olemasolevate protsesside puhul PDCA-meetodit (*plan-do-check-act*). Lisaks võimaldab protsessikeskne kvaliteedijuhtimine kvaliteedijuhtimissüsteemi pidevalt parandada, kasutades sisendina eelkõige kliendi nõudeid ja rahuloluanalüüsi (Eesti Standardikeskus, 2009: 6). Veel tuuakse sissejuhatuses välja ISO 9001 seos standardiga ISO 9004 ning ühilduvus muude juhtimissüsteemidega.

Esmalt kirjutatakse standardis lahti selle käsitlusala ning rakendamine (Eesti Standardikeskus, 2009: 9). Standardis täpsustatakse nõuded

kvaliteedijuhtimissüsteemile. Sealjuures on olulise faktorina toodud välja, et standardi nõuded ja nende järgimine on organisatsiooni jaoks olulised nii juhul, kui ettevõtte peab tõestama oma suutlikkust pidevalt pakkuda kas kliendilt või seadusest jms tulenevatele nõuetele vastavaid tooteid/teenuseid kui ka siis, kui ettevõtte püüab seeläbi tõsta kliendi rahulolu. Lisaks rõhutatakse, et standardis olevad nõuded on üldised ja seega mõeldud rakendamiseks kõigis organisatsioonides, sõltumata nende suurusest, liigist jne (Eesti Standardikeskus, 2009: 9).

Standardis tuuakse ära normiviited standardile ISO 9000:2008 – Kvaliteedijuhtimissüsteemid: alused ja sõnavara. Sellele viidatakse ka standardi 3. peatükis, öeldes, et standardis kasutatakse ISO 9000:2008 toodud terminoloogiat. Seega eeldab standardi edukas rakendamine ka sellele eelnevate standarditega tutvumist (Eesti Standardikeskus, 2009: 9).

Kuna tegemist on kvaliteedijuhtimist reguleeriva standardiga, käsitletakse selles kvaliteedijuhtimissüsteemi väga põhjalikult. Standard hõlmab kvaliteedijuhtimissüsteemidele esitatavaid üldnõudeid, dokumentatsioonile esitatavaid üldnõudeid, dokumendiohjet ja tõendusdokumentide ohjet. Standardiga nõutakse kvaliteedijuhtimissüsteemi sisseseadmist, dokumenteerimist, elluviimist ja (vastavalt selle rahvusvahelise standardi nõuetele) toimivana hoidmist. Ohjata tuleb standardi kohaselt ka sisseostetud protsesse, mis võivad mõjutada toote vastavust relevantsetele nõuetele (Eesti Standardikeskus, 2009: 10).

Kvaliteedijuhtimissüsteemide all käsitletakse veel ka dokumentatsiooni puudutavaid nõudeid, nõuet sisse seada ja toimivana hoida kvaliteedikäsiraamatut ning luua dokumenteeritud protseduur dokumentide adekvaatsuse kinnitamiseks, ülevaatamiseks ja kaasajastamiseks, muudatushalduseks jms. Eraldi käsitletakse tõendusdokumentide ohjamist, mis puudutab nõuetele vastavuse ja kvaliteedijuhtimissüsteemi mõjusa toimimise tõendite olemasolu tagavatele dokumentidele kehtivaid nõudeid.

Sarnaselt standardile ISO 17100 tuuakse ka standardis ISO 9001:2008 eraldi välja juhtkonna kohustused. Kuna tegemist on üldise, mitte valdkonnaspetsiifilise standardiga, ei esitata selles konkreetseid nõudeid üksikutele protsessis osalejatele, vaid ainult juhtkonnale, kelle ülesandeks on kindlaks määrata ettevõtte sihid ja kvaliteedipoliitika. Sellest järeldub standardi koostajate veendumus, mille kohaselt on

juhatus võtmeinimeste grupp, kelle tegevus määrab laias laastus ka ettevõtte toodete/teenuste kvaliteedi.

Peamine nõue juhtkonnale on kohustus tõendada oma pühendumust kvaliteedijuhtimissüsteemi väljaarendamisele ja selle mõjususe parandamisele, seades mh sisse ettevõtte kvaliteedipoliitika, kvaliteedieesmärgid, tagades vajalike ressursside olemasolu jne. Eraldi rõhutatakse uuesti selle protsessi kliendikesksust ning seoses sellega juhtkonna kohustust tagada kliendinõuete kindlaksmääramine ja nende täitmine (Eesti Standardikeskus, 2009: 13).

Ka kvaliteedipoliitika (Eesti Standardikeskus, 2009: 13) kuulub juhtkonna pädevusse. Juhtkonna ülesandeks on selle planeerimine, mis hõlmab mõõdetavate ja kvaliteedipoliitikaga kooskõlas olevate kvaliteedieesmärkide püstitamise kohustust, kvaliteedijuhtimissüsteemi planeerimist ning organisatsioonisisest kohustuste ja volituste määramist ja teatavaks tegemist. Lisaks peab juhtkond kindlaks määrama esindaja, kes tegeleb kvaliteedijuhtimissüsteemi jaoks vajalike protsesside sisseseadmise ja elluviimisega, juhtkonna informeerimise ja organisatsiooniülese kliendi nõudeid puudutava teavitustöö tegemisega. Juhtkond peab tagama tõhusa ettevõttesisese infovahetuse, mis hõlmaks ka kvaliteedijuhtimissüsteemi puuduvat teavet.

Kohustus kvaliteedijuhtimissüsteemi üle vaadata ja kontrollida ning sellega seotud protsesse läbi viia on samuti juhtkonnal. Selle protsessi lihtsustamiseks määratakse standardis kindlaks ka ülevaatuses sisend ja väljund (Eesti Standardikeskus, 2009: 15).

Ressursijuhtimisele pöörab ISO 9001:2008 sarnaselt eelnevalt käsitletud standarditele palju tähelepanu, eelkõige kvaliteedijuhtimissüsteemi loomise ja käimashoidmise ning kliendi rahulolu tõstmise jaoks vajalike ressursside hankimise seisukohast (Eesti Standardikeskus, 2009: 15–16). Standardi kohaselt peab ettevõtte tagama sellise personali olemasolu, kellel on toote kvaliteedinõuetele vastavuse tagamiseks vajalikud oskused, kogemused, sobiv haridus jne (Eesti Standardikeskus, 2009: 16). Lisaks nõutakse organisatsioonilt selliste töötajate jaoks vajalike pädevuste kindlaksmääramist, personali koolitamist, rakendatud meetmete tõhususe hindamist ning ka tõendusmaterjalide kogumist ja säilitamist personali oskuste, pädevuste, koolituste ja kogemuste kohta. Lisaks peab organisatsioonil olema loodud toote

nõuetele vastavana hoidmiseks vajalik infrastruktuur (Eesti Standardikeskus, 2009: 16) ning samal eesmärgil peab organisatsioon ka töökeskkonna kindlaks määrama ja seda haldama (Eesti Standardikeskus, 2009: 16).

Sarnaselt standardile ISO 17100 käsitleb ka ISO 9001:2008 väga põhjalikult tooteteostust kui kvaliteedi tagamise meedet. Eraldi nõutakse selleks vajalike protsesside plaanimist ja väljatöötamist, mis peavad mh olema kooskõlas ka muude kvaliteedijuhtimissüsteemi protsesside nõuetega (Eesti Standardikeskus, 2009: 17). Lisaks käsitletakse pikemalt kliendiga seotud protsesse, mille all nõutakse nende kindlaksmääramist, tootega seotud nõuete ülevaatamist (mis tuleb läbi viia enne, kui kohustatakse tööd tegema) ning veendumist, et tootenõuded on määratletud, vastuolud esialgse lepingu ja nõuete vahel on lahendatud ja et ettevõtte on võimeline neid nõudeid ka rahuldama. Veel peab ettevõtte kindlaks määrama kliendiga info vahetamise tagavad mõjusad meetmed, mis seonduvad mh ka kliendi tagasisidega (Eesti Standardikeskus, 2009: 18).

Erinevalt teistest eelnevalt käsitletud standarditest käsitletakse standardis ISO 9001:2008 ulatuslikult (toote) kavandamist ja arendamist, selle planeerimist, sisendeid, väljundeid, ülevaatust ja selle nõuetekohasuse, kasutuskohasuse tõendamist ning kavandamise ja arendamise protsessi muudatuste ohjamist (Eesti Standardikeskus, 2009: 17–24). Eraldi nõuded esitatakse ka ostuprotsessile ja ostetavate toodete kvaliteedile (vastavusele ettevõtte kvaliteedinõuetele) (Eesti Standardikeskus, 2009: 21–22). Ka nende nõuetekohasust on ettevõtte kohustatud tõendama (Eesti Standardikeskus, 2009: 22). Tootmis- ja teeninduskorraldus peab samuti olema kontrollitud ning tuleb teha protsessis osalejatele kättesaadavaks koos tooteomadusi kirjeldava teabe, tööjuhendite, sisseseadete, mõõteseadmetega. Tootmis- ja teeninduskorraldus peab standardi kohaselt hõlmama veel ka mõõtmist ja toote väljastamist, kättetoimetamist ja väljastusjärgsete tegevuste rakendamist. Standardi kohaselt on ettevõtte kogu tootmisprotsessi vältel kohustatud suutma tõendada ja tuvastada tootmis- ja teeninduskorralduse protsesside kasutuskohasust ning toote ja selle mõõte- ja seirenõuetele vastavust. Standardile on lisatud klauslid kliendi omandi ja toote säilitamise kohta ning seire- ja mõõteseadmete ohje kohta (Eesti Standardikeskus, 2009: 22–24). Standardi 9001:2008 kohaselt sertifitseeritud ettevõtte on kohustatud kindlaks määrama teostamisele kuuluvad seire- ja mõõteprotsessid ning seadmed, mida

kasutatakse toote nõuetele vastavuse tuvastamiseks. Sisse tuleb seada protsessid, mis võimaldavad seiret. Hindamisandmed ja dokumentatsioon tuleb säilitada.

Lisaks toote kavandamisele, arendamisele ja planeerimisele pööratakse standardis tähelepanu ka mõõtmisele, analüüsile ja parendamisele (Eesti Standardikeskus, 2009: 25–28). Standard kohustab ettevõtet plaanima ja rakendama seire, mõõtmise, analüüsi ja parendusprotsesse, mis on vajalikud tõendamaks toote ja kvaliteedijuhtimissüsteemi vastavust nõuetele ning selle mõjususe pidevaks parendamiseks. Eraldi tuuakse välja nõue kasutada kvaliteedijuhtimise toimimise ühe mõõdikuna kliendi rahulolu kontrollimist seoses tema nõuete täitmisega. Selle teabe hankimise ja rakendamise meetod tuleb kindlaks määrata. Lisaks nõutakse regulaarse kvaliteedijuhtimissüsteemi siseauditi läbiviimist, meetodite rakendamist kvaliteedinõuete protsesside ja ka toote omaduste seireks tuvastamiseks, kas neile seatud eesmärgid ja nõuded on täidetud. Eraldi käsitletakse nõudeid mittevastava toote kontrollimiseks ja tuvastamiseks. Andmete analüüsi kohta esitatakse samuti erinõuded, mille eesmärgiks on koguda ja tuvastada andmeid tõendamaks, et kvaliteedijuhtimissüsteem on sobilik ja toimiv (Eesti Standardikeskus, 2009: 27). See analüüs peab andma teavet kliendi rahulolu, toote nõuetelevastavuse kohta, protsesside ja nende omaduste ja trendide kohta (ennetusvõimalused) ning ka tarnijate kohta.

Viimaks käsitletakse parendusmeetmeid, mille eesmärgiks on kvaliteedijuhtimissüsteemi pidev tõhustamine (Eesti Standardikeskus, 2009: 28). Siin nõutakse dokumenteeritud protseduuri sisseseadmist mh ka kliendikaebuste läbivaatamiseks ja parandustegevuste mõjususe kontrollimiseks ning eeldatakse mittevastavuste vältimise eesmärgil ennetavate meetmete kindlaksmääramist.

Lisad ei ole käesoleva töö kontekstis huvipakkuvad.

#### **1.4.2. Ülevaade standardites välja toodud kvaliteedi tagamise meetmetest ning võrdlus hüpoteesiga**

Kuna kvaliteedistandardit on tervikuna võimalik käsitleda ühe kvaliteedi tagamise meetmena, tuleb selguse mõttes välja tuua, et selles peatükis analüüsitakse üksikuid meetmeid, mille rakendamist standardid ette näevad.

Kokkuvõtlikult võib öelda, et peamised kvaliteedi tagamise meetmed, mida enamik valimisse kuuluvatest standarditest käsitleb ja reguleerib, on järgmised:

- dokumenteeritud tööprotsessid
- tööprotsesside juhtimine
- projektijuhtimine
- ressursihaldus (nii tõlkijate, toimetajate kui ka projektijuhtide puhul)
- tõlkimine, toimetamine
- tehnilised vahendid
- stiilivihikud

Kõige põhjalikumalt pööratakse standardites tähelepanu ressursihaldusele ja tööprotsesside juhtimisele ning need jaotised hõlmavad ka käesoleva töö hüpoteesis toodud kvaliteedi tagamise meetmeid.

##### ***1.4.2.1. Hüpoteesis toodud kvaliteedi tagamise meetmed***

Ressursijuhtimise all käsitletakse nii tõlkijate, toimetajate kui ka projektijuhtide nõutavaid kvalifikatsioone ning kutsealast pädevust. See jaotis hõlmab mitmeid standardites EN 15038 ja ISO 17100 töö hüpoteesina toodud kvaliteedi tagamise meetmeid, eelkõige mõjutab see tõlkijate värbamise protsessi, kuna annab TTO-le juhised selle kohta, milliste oskuste ja kvalifikatsioonidega inimesi võib standardi kohaselt tööle võtta – see puudutab nii tõlkijaid, toimetajaid kui ka projektijuhte (Eesti Standardikeskus, 2007: 7–9; Eesti Tõlkebüroode Liit, 2016; Eesti Standardikeskus, 2015: 11–12). Ressursihaldust puudutavad sätted on olemas ka standardis ISO 9001:2008 (Eesti Standardikeskus, 2009: 16), kuid võrreldes ISO- ja EN-standardiga on need väga üldised. Sellest hoolimata, kuigi ükski standard ei too ära konkreetset

protseduuri töötajate värbamiseks, saab standardites toodud nõudeid nii töötajate kvalifikatsioonile kui ka oskustele tõlgendada kui juhtnööre, mida värbamise käigus silmas pidada. On selge, et õigete oskuste ja pädevustega töötajate valik mängib kvaliteedi tagamise protsessis suurt rolli, mistõttu on ka standardis nende kohta välja toodud küllaltki ranged nõuded, kuid värbamisprotsessi kui sellist standardid täpsemalt ei reguleeri, millest võib järeldada, et värbamisprotsessi eesmärgiks on tõepoolest ainult õigete pädevustega inimeste leidmine ning kui protsess vastab sellele, standarditega kindlaksmääratud nõudele, on protsess oma eesmärgi täitnud.

Samuti on eelmainitud jaotised kaudselt seotud tõlkeabiprogrammide ja QA-tööriistade kui kvaliteedi tagamise meetmetega, kuna nõuavad tõlkijalt ka tehnilise kompetentsi olemasolu, mis hõlmab tõlkeprotsessi toetavate vahendite ja IT-süsteemide kasutamise oskust (Eesti Standardikeskus, 2007: 7–8; Eesti Standardikeskus, 2015: 11).

Tõlkeabiprogramme kui kvaliteedi tagamise meetet käsitletakse ressursihalduse all mõlemas standardis ka eraldi tehnilisi ja tehnoloogilisi ressursse puudutavas jaotises (Eesti Standardikeskus, 2007: 7–8; Eesti Tõlkebüroode Liit, 2016; Eesti Standardikeskus, 2015: 12), kusjuures mainitakse tõlkeabiprogramme eraldi ainult standardis ISO 17100, standardis EN 15038 on ära toodud vaid kaudne viide. Samuti ei ole nende kasutamist tehtud kohustuslikuks. ISO 17100 kohaselt peab TTO tegema tõlkeabiprogrammid ja muud abivahendid kättesaadavaks vaid vajaduse korral (Eesti Standardikeskus, 2015: 12) ning ka ETBLi standardis on nende vahendite kasutamine vaid soovituslik (Eesti Tõlkebüroode Liit, 2016). Kokkuvõtlikult, kuna erialastes standardites leiavad tõlkeabiprogrammid siiski konkreetselt käsitlemist, võib öelda, et tõlkeabiprogrammid on kahtlemata üheks oluliseks kvaliteedi tagamise meetmeks, mis aga ei ole kohustuslik. Põhjendusi selle vahendi fakultatiivseks jätmise kohta ei ole standardites ära toodud, kuid autor oletab, et selle eesmärgiks on jätta TTO-le vabad käed näiteks kas väiksemahuliste tööde puhul, kui tõlkeabiprogrammi kasutamine ei oleks kasumlik, või siis juhtudeks, kus tõlkeabiprogrammi kasutamine on puhttehniliselt võimatu (väga halva kvaliteediga alusfailid, paberkujul alusfailid jne) või kui klient ei soovi seda näiteks andmekaitse kaalutlusel.

Standardite analüüs kinnitas autori hüpoteesi, et stiilivihikud mängivad tõlkekvaliteedi tagamise protsessis olulist rolli. Stiilivihikud leidsid mõlemas valdkonnaspetsiifilises standardist eraldi käsitlemist ning erinevalt

tõlkeabiprogrammidest pühendati neile lausa eraldi alamjaotised (Eesti Standardikeskus, 2007: 12; Eesti Standardikeskus, 2015: 14). Samuti nõuavad mõlemad standardid rangelt stiiljuhendite olemasolu ja kasutamist, samas kui tõlkeabiprogrammide kasutamine jäetakse suures osas TTO ja kliendi vahelise kokkuleppe küsimuseks. Sellest võib järeldada, et stiiljuhendit loetakse kvaliteedi jaoks isegi olulisemaks kui tõlkeabiprogrammide kasutamist.

Lisaks hüpoteesis käsitletud kvaliteedi tagamise meetmetele tuuakse analüüsitud standardites välja veel mitmeid teisi meetmeid, mis on kvaliteedi tagamisel samuti võtmetähtsusega.

#### *1.4.2.2. Muud standardites käsitletud kvaliteedi tagamise meetmed*

Esimese meetmena soovib autor välja tuua toimetamist, mida käsitletakse kõigis erialastes standardites ning mis on standardi ISO 17100 kohaselt ka kõigi tööde puhul kohustuslik (Eesti Standardikeskus, 2015: 16). Samuti on ETBLi standardi kohaselt kohustuslik kõikide tööde puhul läbi viia kas korrektuur või toimetamine ja väljastusülevaatus (Eesti Tõlkebüroode Liit, 2016). Põhjus, miks autor ei lisanud toimetamist hüpoteesis toodud kvaliteedi tagamise meetmetesse, oli selle meetme olulisuse iseenesestmõistetavus, seda ka lähtuvalt autori enda eelnevast töökogemusest.

TTO tõlkeprotsessis mängib lisaks tõlkijale ja toimetajale olulist rolli ka projektijuht ja projektijuhtimine. Projektijuht valib tõlketöö tegijad ja toimetajad, suhtleb kliendiga ning vastutab kliendi ja tõlketöö tegijate vahelise kommunikatsiooni eest, kliendi soovide edastamise ja üheselt mõistmise eest ning seega ka otseselt töö kvaliteedi eest, kuna kvaliteedi defineerib klient. Projektijuhtimise olulisust toetab ka see, et kõik selles uurimuses käsitlust leidnud erialaspetsiifilised standardid käsitlevad ja normeerivad kas vähemal või rohkemal määral projektijuhtimist ja projektijuhtide pädevust (Eesti Standardikeskus, 2007: 11; Eesti Standardikeskus, 2015: 12, 15).

Üheks meetodiks, millele kõik käsitletud standardid viitavad, on (dokumenteeritud) tööprotsessid. Dokumentatsiooni ja dokumenteeritud protsesside vajalikkust mainitakse kõigi standarditega reguleeritud kvaliteedimeetmete juures (nt ISO 17100 alamjaotised 3.1.1, 3.1.8; EN 15038 alamjaotised 5.3; ISO 9001:2008 alamjaotised 7.3.2) (Eesti Standardikeskus, 2015: 11–12; Eesti Standardikeskus, 2007:

12; Eesti Standardikeskus, 2009: 19). Dokumenteeritud tööprotsesside nõude tagamaid ei seletata käsitletud standardites lahti, kuid on selge, et (dokumenteeritud) tööprotsesside olemasolu võimaldab ettevõttel protsessid üheselt kaardistada, lihtsustab nende tutvustamist uutele töötajatele ning ka nende järgimist, analüüsimist ja parandamist, vähendades sellega kahetimõistetavusi. (Dokumenteeritud) Tööprotsessid on kvaliteedi tagamise meede, mida võib lugeda teiste kvaliteedi tagamise meetmete tugimeetmeks, võimaldades nende järgimist paremini kontrollida ja mõõta. Selle meetme seos tõlkekvaliteedi tagamisega on küll kaudne, kuid sellest hoolimata oluline.

Lisaks tööprotsessidele ja toimetamisele tuleb töö kvaliteedi tagamisel tähelepanu pöörata ka töö lingvistilistele aspektidele, mida käsitletakse samuti kõigis erialastes standardites ning mis hõlmavad kliendi lingvistilisi nõudeid seoses terminoloogia, stiiljuhendite, sihtgrupi, kasutusviisi jm sellisega, mis võivad mõjutada tõlkeprotsessi (Eesti Standardikeskus, 2015: 15). Samuti nõuab nii standard EN 15038 kui ka ISO 17100, et TTO viiks läbi lähteteksti analüüsi, tuvastamaks juba eos võimalikke probleeme ja küsimusi ning muuta tõlkeprotsessi tõhusamaks (vt eelmine ptk). Analüüsist eristub aga selgelt tendents, mille kohaselt tegeletakse standardist standardisse üha vähem lingvistilise osa reguleerimisega ja pööratakse pigem tähelepanu halduslikele küsimustele.

Viimaks tasub välja tuua ka kliendi tagasiside kui kvaliteedi tagamise meetme. Kliendi tagasisidet käsitletakse kvaliteedi tagamise meetmena ainult standardis ISO 17100 ning teatud määral ka ETBLi kvaliteedistandardis (Eesti Tõlkebüroode Liit, 2016; Eesti Standardikeskus, 2015: 17).

## 1.5 Ülevaade kvaliteedi tagamise meetmetest

Nagu eelnevalt juba mainitud, uuritakse tõlkekvaliteedi tagamise meetmeid tõlkebüroodes eelkõige lähtuvalt tõlkebüroo tööprotsessist (selles kasutatavatest tõlkekvaliteedi tagamise meetmetest) ning kvaliteedistandarditest, mis määravad tõlkeprotsessi kvaliteedi ja mille sertifikaadid on valimisse kuuluvatel büroodel enamasti olemas.

Selles peatükis antakse ülevaade QA-meetmetest, mida autor peab oluliseks. Kõigi meetmete puhul püütakse vastata küsimustele:

- a) Millega on tegu?
- b) Kas/miks on see meetod tõlkeprotsessis oluline?
- c) Kas ja kuidas käsitletakse neid meetodeid käesoleva töö teoreetilise baasi moodustavates standardites?

### 1.5.1. Tõlkeabiprogrammid (*Computer-aided translation (CAT) tools*)

Tõlkeabiprogrammide all mõistetakse selles töös programme (nt MemoQ, Trados, WordFast, Across jne), mis võimaldavad tõlkijal kasutada tõlkemälu ja QA-vahendeid.

Masintõlkest (MT) unistati juba enne esimeste CAT-tööriistade turuletulekut ja esimene patenditaotluski tehti juba aastal 1933. Sellest hoolimata ei ole MT ka praeguseks nii kaugele arenenud, et seda võiks ainsa tõlkevahendina kasutada. Seevastu on MT ideed leidnud kasutust CAT-tööriistade vallas, kus tõlkeabiprogramme rakendatakse tõlkija töö lihtsustamiseks ja kiirendamiseks (Cocci, 2009; Fernández-Parra, 2010). Tõsisemalt hakati MT-valdkonda investeerima külma sõja ajal, mil oli tarvis kiiresti luureandmeid tõlkida. Paraku selgus üsna ruttu, et tõlkijat ei õnnestu siiski lähitulevikus masina vastu välja vahetada, mistõttu jäi ka sellesse valdkonda tehtavaid investeeringuid vähemaks. Nii hakati seda valdkonda 70ndate alguses vaatama veidi teise nurga alt – leiutada tuli midagi, mis lihtsustaks tõlkija tööd, mitte ei asendaks tõlkijat (Cocci, 2009).

Esmalt keskenduti tõlkemäluprogrammide loomisele ning esimene tõlkeabiprogramm (TSS – *Translation Support System*) valmis juba 80ndate keskel.

Kuna tegu oli äärmiselt kalli programmiga, jäi see alguses vaid väga jõukate klientide (nt IBM) pärusmaaks. 80ndate teises pooles valmis programm TextTools, mille edasimüüjaks sai 1984. aastal Stuttgartis asutatud ettevõtte Trados. Tradose enda esimene terminoloogiaandmebaas MultiTerm sündis aastal 1990 ja esimene tõlketarkvara, Translators Workbench, jõudis turule aastal 1992 (Cocci, 2009). 90ndatel toimusid CAT-tööriistade valdkonnas tormilised arengud ning need muutusid kättesaadavaks ka väiksematele ettevõtetele ja vabakutselistele tõlkijatele. Seda arengut tiivustas interneti võidukäik, mis tõi hiljem kaasa ka veebipõhised tõlkeabiprogrammid (Cocci, 2009).

Nüüdseks on tõlkeprogrammide kasutamine laialt levinud ning neid rakendatakse eritiübiliste tekstide puhul. Eelkõige sobivad need aga kasutamiseks tehniliste tekstidega, kus esineb palju korduseid, termineid ja numbreid, mis tuleb ühtselt tõlkida. Enamasti sisaldavad need tööriistad nii terminibaasi kui ka tõlkemälu, millest esimesse talletatakse termineid, teise tõlgitud lauseid-tekste. Samuti võib tõlkemälu sisaldada identseid lauseid, väljendeid ja vahel isegi terveid tekstilõike. Oluliseks funktsiooniks on tõlkemäluprogrammide puhul funktsioon *pre-translate*, mille käigus otsib programm tõlketeksti jaoks välja teatud vasted ja ka juba olemasolevad tõlked ning sisestab need (Cocci, 2009).

CAT-tööriistad on seega vahendid, mis lihtsustavad tõlkija tööd, kuid ei tee seda tema eest ära. Tööriistad aitavad tõlkijat vorminduse, grammatika kontrollimise ja ka lähte- ja sihtteksti joondamise ning terminite automaatse väljaotsimisega. Enamik programme võimaldab *pre-translate*-funktsiooni kasutamist, mille puhul kasutatakse teatud kriteeriumide kohaselt tõlkemälus juba olemasolevat sisu, ning süsteemid pakuvad tõlkijatele ka potentsiaalseid vasteid (*concordance*). Lisaks on paljudes programmides olemas speller, vahel on neisse integreeritud ka veebisõnastik. Enamikuga saab kasutada ka QA-tööriistu (Cocci, 2009).

Nagu enne juba mainitud, siis on tõlkeabiprogrammil kaks väga olulist komponenti, mis mängivad just tehniliste tekstide tõlkimise lihtsustamisel väga olulist rolli: tõlkemälu ja terminibaas.

Tõlkemälu on kaks- või enamkeelne kogum paralleelseid tõlkeid kas lausete, lausejuppide või sõna-paari kujul, mida nimetatakse tõlkeüksusteks (*translation unit*). Terminid sisestatakse tõlkemällu tõlkimise käigus või siis eelnevalt valmistatud tõlgete

importimisega. Juba olemasolevate segmentide korral pakub tõlkeabiprogramm tõlkijale olenevalt vastete kattuvusest kas kogu segmendi tõlget, kui alg- ja sihttekst on identsed (100% *match*), või siis valikut segaste tõlkevastetega (*fuzzy match*, 1%–99%).

Terminibaas on kaks- või enamkeelne terminoloogiline andmebaas, mida eristab harilikest terminibaasidest võimalus termineid organiseerida kontsepti järgi ning mille kannetesse saab lisada hulganisti muud teavet terminite kohta, nt sõnade sugu, hääldus aga ka vaste staatus (heaks kiidetud, läbivaatamisel jne) (Cocci, 2009).

Tõlkeabiprogrammide olulistest funktsioonidest saab veel välja tuua ka sortimisfunktsioonid, mis lihtsustavad tõlkija elu eriti just väga mahukate tööde puhul (nt MemoQ puhul: *sort by source text length*, *sort by status* jne).

Paljud tõlkeabiprogrammid sisaldavad kvaliteedi tagamise abivahendit (*QA tool*), mis võimaldab näiteks kontrollida grammatikat, veenduda, et kõik numbrid on korrektselt üle võetud, et midagi ei ole jäetud tõlkimata ning, mis on eriti oluline, et sarnased ja samad segmendid oleks tõlgitud täpselt samamoodi.

### **Olulisus tõlkeprotsessis**

Globaliseeruv tööstus ja järjest karmimad nõuded ning keerulisem tehnoloogia tingivad tehniliste tekstide üha suureneva ülekaalu. Seetõttu on CAT-tööriistad tehnilise tõlkija jaoks väga oluliseks abivahendiks. Nende programmide kasutamine (ka siis, kui tegu on lihtsalt tõlkemäluga) kiirendab tõlkija tööd, lihtsustab terminite otsimist ja ühtlustamist, võimaldab ligipääsu ka välistele glossaaridele (või ka näiteks kliendi enda tõlkemälule). Lisaks pakuvad paljud tõlkeabiprogrammid tõhusaid integreeritud tööriistu tehtud tõlke kontrollimiseks (QA) ning mugavaid funktsioone suurtes töödes otsimiseks ja liikumiseks (Cocci, 2009; Seljan, 2006). See kõik kiirendab tõlkeprotsessi tuntavalt ning lisaks lihtsustab ka tekstide vormindamist. Viimaks soovib autor rõhutada ka seda, et tõlkeabiprogrammid on muutunud tõlkijatele, ka vabakutselistele, kättesaadavamaks ning soodsamaks, lisaks on olemas ka veebipõhiseid ja tasuta programme, mida on lihtne kasutada (nt Wordfast) (Seljan, 2006). Tänu tõlkemälu kasutamisele võimaldab nende programmide kasutamine tõlkeid ka soodsamalt pakkuda, määrates näiteks olemasolevatele vastetele erineva hinna.

### 1.5.2. Quality Assurance (QA) tools

Mõistet “*quality assurance*” (kvaliteedi tagamine) võib defineerida kui meetmete ja protseduuride kogumikku, millega tagatakse, et tõlgitav tekst ei sisaldaks vigu, oleks grammatiliselt/stiililiselt korrektne, õige terminoloogiaga ja ühtlustatud. Sellest tulenevalt võib QA-vahendeid defineerida kui tarkvararakendusi, mis aitavad kasutajatel (nt tõlkijal) eelmainitud kvaliteedieesmärke saavutada (Makoushina, 2007).

Esimesed QA-tarkvarad tulid turule 90ndate lõpus (esimeseks oli STAR Transiti programmisene QA). Tradosele lisati QA-kontrolli lisamoodul aastal 2006.

Eristada saab kahte tüüpi QA-tarkvarasid – tõlkeabiprogrammisised ja eraldiseisvad. Eraldiseisvatest võib nimetada nt ApSIC-i Xbenchi ja QA Distillerit (Makoushina, 2007).

QA-tarkvara tööpõhimõte on enamasti järgmine: tarkvara võrdleb lähte- ja sihtteksti stringide kaupa ja tuvastab nendes lähtuvalt oma funktsionaalsusest ja seadistustest vigu. Vigadeks võib olla näiteks mittekattuv sõnavara, numbrid, ärajätmised, tõlkimata jätmised, punktuatsioonivead ja vormindusvead (valed/puuduvad/liigsed sildid (*tag*)) (Andrei Gerasimov, 2007; Makoushina, 2007).

QA-tarkvaral, nagu igasugusel tekstitöötlustarkvaral, on palju plusse, kuid ka olulisi miinuseid. Eelkõige ei suuda need tööriistad tuvastada valetõlget, mis tuleneb algteksti vales tõlgendamisest või ebapädevast stiilitajust. Samuti leiavad QA-tarkvarad palju valepositiivseid vasteid, kuna neil ei ole teadmisi lähte- ja sihtteksti erinevate grammatiliste konstruktsioonide ja reeglite kohta. Veel tasub silmas pidada, et mitte igat lauset, mis lähtetekstis samamoodi kõlab, ei saa sihttekstis ühel ja samal viisil tõlkida. QA-tarkvara toob sellised erinevused aga siiski välja (Andrei Gerasimov, 2007).

### 1.5.3. Tõlkijate värbamise protsess

Tõlkijate värbamise protsess on äärmiselt ettevõttespetsiifiline protsess. Kuna autor ei soovi käesoleva töö raames süüvida personalihalduslikesse küsimustesse, mis jäävad töö skoobist välja, ei anna autor ka ülevaadet värbamisprotsessi teaduslikest tagamaadest, vaid käsitleb värbamisprotsessi ettevõttespetsiifiliselt uurimuse empiirilises osas, keskendudes värbamisprotsessi puudutavale teabele valimisse kuuluvate ettevõtete kodulehtedel.

#### 1.5.4. Stiilivihikud/stiiljuhendid

Stiiljuhendeid mainitakse kõigis käesolevas töös analüüsitud tõlkekvaliteeti puudutavates standardites, millest võib järeldada, et tegu on kvaliteedi tagamise jaoks hädavajaliku meetmega. Siiski ei ole stiiljuhendeid kui eraldi nähtust teaduskirjanduses otseselt käsitletud, autor suutis leida vaid üksikuid viiteid stiiljuhenditele kui meetmetele, mis kahtlemata aitavad tõlgete kvaliteeti edendada, kuid mida ei ole peetud vääriliseks lähemalt lahata. Stiiljuhendeid mainitakse näiteks möödaminnes kui teadmushalduse (*knowledge management*, KM) vahendeid (Yves Gambier, 2013: 93). Teaduskirjanduses on lahatud nende rolli tõlkeõppes (Washbourne, 2012). Eelviidatud artiklis toob autor ära ka ühe võimaliku definitsiooni stiiljuhenditele, mille kohaselt on tegu “ressursiga, mis arvestab ka lõppkasutajaga, mis tasakaalustab lingvistilist õigsust kommunikatiivse funktsionaalsusega” (Washbourne, 2012).

Stiiljuhendeid saab jaotada nelja kategooriasse: stiiljuhendid, mis on pühendatud teatud konkreetsetele lokaliseerimistüüpidele, keelespetsiifilised stiiljuhendid, kasutatavust (*usability*) puudutavad stiiljuhendid ning ettevõtte- ja projektispetsiifilised stiiljuhendid (Jiménez-Crespo, 2010).

Täpsemalt on stiiljuhendeid käsitletud standardites. Standard ISO 17100 defineerib stiiljuhendit kui toimetamise ja vormindamise juhendite kogumit (EN ISO 17100: 3). Standardis EN 15038 stiiljuhendi mõistet ei defineerita, kuid täpsustatakse stiiljuhendi sisu, mille kohaselt võib stiiljuhend reguleerida kirjavahemärkide kasutamist, kirjaviisi, nimede kasutust, vormindust, küljendusega seotud küsimusi, kultuurilisi nõudeid, võib sisaldada viiteid vigadele, mida tuleb vältida, ning palju muudki.

Omaette saavutuseks on kahtlemata Euroopa Liidu institutsioonides kasutusel olev institutsioonidevaheline stiiljuhend (Reicherts, 2013), mis on saadaval kõigi 24 töökeele kohta ning mis sisaldab lisaks lingvistilistele näpunäidetele ka teavet väljaannete kohta (nt Euroopa Liidu Teataja) ning kõiki keeli puudutavaid ühiseid tavasid. Stiiljuhendi kasutamine on kohustuslik kõigile ELi institutsioonidele (Väljaannete Talitus, 2015; Reicherts, 2013).

Sarnaselt on stiiljuhendi olemasolu kohustuslik kõikidele tõlkeasutustele, kes on hankinud endale ühe eelmainitud sertifikaatidest (v.a ISO 9001). Seega oletab autor, et stiiljuhendid on kasutusel enamikes tõlkebüroodes, mis võetakse selles töös ka luubi alla.

## **2. Empiiriline osa**

### **2.1. Uurimuse metoodika**

#### **2.1.1. Uurimisprobleem ja –ülesanded**

Uurimuse eesmärgiks on saada teada, millised on kõige olulisemad kvaliteedi tagamise meetmed Euroopa suurtes tõlkebüroodes ja Euroopa Liidu tõlkeosakonnas.

Lähtuvalt eelnevast töökogemusest püstitatakse uurimuses hüpotees, mille kohaselt oletatakse, et olulisemateks kvaliteedi tagamise meetmeteks küsitletavates asutustes on:

- tõlkeabiprogrammid
- QA-tööriistad
- stiilivihikud
- tõlkijate värbamise protsess
- standardid

Hüpoteesi kontrollimiseks püstitati järgmised uurimisküsimused:

- Millised on peamised kvaliteedi tagamise meetmed, mida need bürood kasutavad?
- Kuidas / millise süsteemi alusel nendes büroodes kvaliteeti hinnatakse?
- Kui oluliseks hindavad küsitletud asutused hüpoteesis toodud kvaliteedi tagamise meetmeid?

### 2.1.2. Uuringustrateegia ja uurimismeetod

Käesoleva töö uurimismeetodiks valiti kvalitatiivne juhtumiuuring. Alljärgnevalt seletatakse lühidalt lahti selle meetodi omadus ja antakse põhjendus just selle meetodi kasutamiseks käesolevas uurimistöös.

Juhtumiuuring on piiratud aja ja tegevustega uuring, millega on võimalik detailselt uurida kas ühte või mitut tegevust, protsessi, indiviidi jne. Selle käigus säilib uurimisobjekti terviklikkus ja omadused ning see võib toetuda nii kvalitatiivsetele kui ka kvantitatiivsetele andmetele (Õunapuu 2014: 58). Käesoleva juhtumiuuringu puhul rakendatakse siiski kvalitatiivse juhtumiuuringu meetodit.

Kvalitatiivne meetod on mitmetahuline, selle defineerimine on keeruline ja seetõttu on seda defineeritud väga mitmeti. Kvalitatiivset uurimustööd saab kirjeldada kui: “tegevust, mis arvestab olukordi ning tõlgendab materjali praktilisel viisil, kasutades uurimisväljal tehtavaid märkmeid, intervjuusid või muid meetodeid, et teha maailm nähtavaks. Kvalitatiivne uurimustöö on interpreteeriv ja loomulik” (Denzin ja Lincoln 2005: 3, tsiteeris Õunapuu).

Sellest definitsioonist võib käesoleva uurimustöö jaoks kui eriti olulisena välja tuua väljendi “interpreteeriv”. Üks võimalik nimetus kvalitatiivsele uuringule on nimelt interpreteeriv-kvalitatiivne ning just seda definitsiooni peab autor kõige sobivamaks selle konkreetse uurimuse kirjeldamiseks, mistõttu langetati otsus ka kvalitatiivse meetodi kasuks.

Uurimustöö eesmärgiks on vaadelda praegust olukorda tõlkebüroodes ning töötada mitteamulisi andmeid kasutades välja väga põhjalikud kirjeldused uurimusküsimuse vastuste kohta. Selle eesmärgi täitmiseks sobib kvalitatiivne meetod kõige paremini (Õunapuu 2014: 52–54). Kvalitatiivseid andmeid hangitakse juhtumiuuringule iseloomulike andmekogumismeetodite abil – intervjuud ja küsitlused.

### 2.1.3. Andmete kogumise ja analüüsimise meetod

Andmete kogumismeetodiks on valimisse kuuluvate ettevõtete veebilehtede analüüs, küsitlus ja eksperdiintervjuu. Võimaluse korral viiakse küsitletavatega läbi intervjuu; kui see ei peaks olema võimalik, palub küsitleja küsitletaval vastata kirjalikult.

Küsimustikus kasutatakse avatud küsimusi, mis võimaldavad vastajatel võimalikult vabalt oma arvamust avaldada ja küsimustele vastata. Vastustes oodatakse olukorrajeldust ning väga oluliseks peab autor seda, et küsitletavad saaksid võimalikult vabalt ja suunamata oma arvamust avaldada.

Intervjuud baseeruvad küsimustikul. Kasutatakse poolstruktureeritud intervjuud, mille küsimused on ette valmistatud (Õunapuu, 2014: 160).

Intervjuude kasutamise eesmärgiks on autori soov temaatikat sügavuti avada ning ühtlasi ka kontrollida ettevõtete kodulehel olevate andmete ajakohasust.

## 2.2. Ülevaade valimis olevate tõlkebüroode veebilehtedel toodud kvaliteedi tagamise meetmetest

### 2.2.1. Sissejuhatus ja valim

Selles peatükis analüüsitakse valimisse kuuluvate büroode ja Euroopa Liidu Tõlkekeskuse veebilehtedel olevaid kvaliteedimeetmeid ja kvaliteedi tagamist puudutavat teavet.

Valimi koostamisel võeti aluseks Common Sense Advisory (CSA) 2014. aasta uuring “The language services market 2015”.

Common Sense Advisory on sõltumatu uurimisasutus, mis tegeleb peamiselt suulist ja kirjalikku tõlget ning lokaliseerimist puudutavate äripraktikate, tehnoloogiate ja teenuste uurimise ja analüüsiga (Common Sense Advisory, 2016; DePalma, Pielmeier, Henderson, & Stewart, 2015).

Uuringut “The language services market” on CSA läbi viinud juba viimased 11 aastat. 2014. aasta uuringu käigus küsitleti 860 teenusepakkujat ning analüüsiti CSA andmebaasi kuuluvate ettevõtete 2014. aasta turuandmeid. Uuringu raames tõlgendab CSA keeleteenuse pakkujat kui ettevõtet, “mis pakub teenuseid ja/või tehnoloogiat, mis on seotud info ülekandmisega ühest keelest teise” (DePalma, Pielmeier, Henderson, & Stewart, 2015: 22).

Pingerea koostamisel võeti arvesse küsitletud ettevõtete suurust (töötajate arv), tulusid ja teenuseid, mida ettevõtted osutavad (Lionbridge, 2015). Info pärineb ettevõtetest endilt, kes osalesid selles uuringus vabatahtlikult.

CSA uuringu raames koostati nimistu 100 suurimast tõlkebüroost. Eelmainitud nimistust valiti valimisse pingerea alusel esimesest kahekümnest ettevõttest kümme. Sealjuures jäeti välja ettevõtete grupid, millel on mitmeid tüdarettevõtteid, mis ei tegele keeleteenustega (nt Lionbridge, Hp ACG), kuna autor soovib keskenduda ettevõtetele, mis tegelevad vaid keeleteenuste pakkumisega. Samuti jäeti valimist välja ettevõtted, mille peamiseks tegevusvaldkonnaks ei ole kirjalik tõlge, vaid muude keeleteenuste pakkumine (nt suuline tõlge, tõlkeabiprogrammid, dokumenditöötlus). Sellised ettevõtted on nt LanguageLine Solutions ja SDL. Valimi piiramise eesmärgiks on selle ühtlustamine ning uuringu keerulisuse vähendamine.

Allolevas tabelis 1 on ära toodud valimisse kuuluvad bürood ja nende koht CSA pingereas. Esimene valitud büroo on CSA loendis teisel kohal ja viimane

kaheksateistkümnendal kohal. Kokku jäeti eelmainitud põhjustel välja järgmised bürood: Lionbridge, HP ACG, LanguageLine Solutions, SDL, Star Group, CyraCom International Inc., Honyaku Center inc., Pactera technology International Limited.

*Tabel 1*  
**Valim**

<b>Ettevõtte nimi</b>	<b>Koht pingereas</b>	<b>Veebiaadress</b>
<b>TransPerfect</b>	2	<a href="http://www.transperfect.com/services/translation/quality.html">http://www.transperfect.com/services/translation/quality.html</a>
<b>RWS Group</b>	7	<a href="http://www.rws.com/about-us/quality-management-system">http://www.rws.com/about-us/quality-management-system</a>
<b>Euroscript International (uue nimega Amplexor)</b>	8	<a href="http://www.amplexor.com/corporate/en/who-we-are/quality-and-csr.html">http://www.amplexor.com/corporate/en/who-we-are/quality-and-csr.html</a>
<b>WeLocalize</b>	9	<a href="http://www.welocalize.com/">http://www.welocalize.com/</a>
<b>Moravia</b>	10	<a href="http://www.moravia.com/">http://www.moravia.com/</a>
<b>Hogarth Worldwide Ltd</b>	12	<a href="http://www.hogarthww.com/transcreation/transcreation-language-services/">http://www.hogarthww.com/transcreation/transcreation-language-services/</a>
<b>CLS Communication</b>	13	<a href="https://www.cls-communication.com/en/about-cls/committed-quality">https://www.cls-communication.com/en/about-cls/committed-quality</a>
<b>Semantix</b>	15	<a href="http://www.semantix.eu/about-us/quality/">http://www.semantix.eu/about-us/quality/</a>
<b>Thebigword Group</b>	17	<a href="http://www.thebigword.com/en-gb/">http://www.thebigword.com/en-gb/</a>
<b>Logos</b>	18	<a href="http://www.logos.net/">http://www.logos.net/</a>

### 2.2.2. Veebilehtede analüüsi metoodika

Autor toob iga büroo kohta ära lühituvustuse ning analüüsib seejärel büroode veebilehel olevat teavet, mis puudutab kvaliteedi tagamise meetmeid.

Analüüsi käigus antakse ülevaade büroode/asutuste veebilehel toodud teabest kvaliteedi tagamise kohta ning sellest, kas ja millisel määral rõhutatakse hüpoteesis toodud kvaliteedi tagamise meetmeid, mis on järgmised:

- tõlkeprogrammid
- QA-tööriistad
- stiilivihikud
- tõlkijate värbamise protsess
- standardid

Analüüsi käigus keskendutakse vaid kvaliteeti käsitlevale osale analüüsitavast veebilehest ning püütakse leida informatsiooni eelmainitud meetodite kohta. Sealjuures eeldab autor, et analüüsitavatel veebilehtedel on kvaliteeti puudutav jaotis üheselt mõistetava pealkirjaga välja toodud. Kui üheselt mõistetavad jaotised puuduvad, püütakse teavet leida ka muudest jaotistest ja ka otsingu teel (kui see funktsioon on olemas).

Analüüs on jaotatud vastavalt uuritavatele kvaliteedimeetmetele seitsmeks alampeatükiks.

Selle analüüsimeetodi valimise põhjuseks on autori veendumus, et ettevõtte kodulehe eesmärgiks on teabe avaldamine, mis on ettevõtte juhatuse arvates kliendi jaoks oluline ja/või mis võib klienti positiivselt mõjutada ettevõtte teenuseid kasutama ning mis on ühtaegu oluline ka ettevõtte jaoks. Sellest järelduvalt eeldab autor, et ettevõtte, mis ei käsitle oma veebilehel kvaliteedi tagamise meetmeid, on kas veendunud, et kliendi jaoks on see info vähetähtis või siis ei loe kvaliteedi tagamise meetmeid nii oluliseks, et neid veebilehel lahata. Ka see annab teavet selle kohta, millised meetmed on ettevõttele kvaliteedi tagamisel olulised.

Kuna käesoleva töö valimisse kuuluvad väga suured rahvusvahelised ettevõtted, on selge, et veebilehed mängivad nende ettevõtete turundusel väga olulist rolli. Ettevõtte veebilehelt saab klient konkreetset teavet pakutava teenuse ja ettevõtte

väärtushinnangute kohta ning veebileht on eriti just rahvusvahelise ettevõtte jaoks koht, kus klient ettevõttega esimest korda kokku puutub ja sellega ka ühendust võtab. Samuti on tegu olulise müügikanaliga, kuna väga suur osa tõlgitavatest failidest liigub elektroonilisel teel kliendilt ettevõttesse.

Kokkuvõtlikult võib öelda, et rahvusvahelise ettevõtte jaoks, mille kliendibaas on samuti rahvusvaheline ning mille veebileht on avaldatud mitmes keeles, on koduleht visiitkaardiks ning esmaseks kontaktpunktiks. Seetõttu peab autor valimisse kuuluvate büroode esindajate intervjuerimise kõrval väga oluliseks ka ettevõtete veebilehtede analüüsi – see annab terviklikuma ülevaate selle kohta, mida ettevõtte kvaliteedist rääkides rõhutab ning oluliseks peab.

### **2.2.3. Büroode tutvustused**

#### **2.2.3.1. *TransPerfect***

Tõlkebüroo TransPerfect asutati aastal 1992. Tegu on maailma suurima eraettevõttest tõlkebürooga. Ettevõtte TransPerfect heaks töötab täiskohaga üle 3500 töötaja, tõlkijate ja spetsialistide võrgustik hõlmab enam 5000 partnerit. Ettevõttel on 90 esindust kogu maailmas (TransPerfect, 2016a).

Kvaliteedialane teave on veebilehelt lihtsalt leitav. Leht on jaotatud omakorda kuueks alampeatükiks – “Quality assurance”, “Linguist Certification Program”, “Document Translation”, “Machine Translation”, “CAT-tools” ja “Translation management technology” (TransPerfect, 2016b).

#### **2.2.3.2. *Euroscript (Amplexor)***

Ettevõtte Euroscript asutati aastal 1987 (Amplexor, 2016a). Euroscriptil on kokku 31 esindust 21 riigis ning ettevõtte heaks töötab 1700 töötajat (Amplexor, 2016b).

Kuna ettevõtte pakub lisaks tõlkimisele mitmeid muid keeleteenuseid, on kvaliteeti puudutav teave veebilehel jaotatud mitme koha vahel. Käesoleva uuringu raames uuriti üldist kvaliteeti puudutavat jaotist “Quality and SCR” (Amplexor, 2016c) ning keeleteenuseid tutvustavat jaotist “Language services” (Amplexor, 2016d).

#### **2.2.3.3. *RWS Group***

Ettevõtte asutati 1985. aastal. Esialgu oli tegu bürooga, mis spetsialiseerus vaid patentide tõlkimisele, kuid laienemistega koos avarus ka tõlgitavate teemade valdkond. Ettevõttel on maailmas üheksa kontorit ning ettevõtte heaks töötab üle 600 inimese (RWS Group, 2016a).

Kvaliteedi käsitlemiseks on RWSi veebilehel eraldi jaotis “Quality management system” (RWS Group, 2016b).

#### *2.2.3.4. WeLocalize*

WeLocalize asutati 1997. aastal. Ettevõttel on üle maailma 13 esindust ning ettevõtte heaks töötab umbkaudu 600 inimest (WeLocalize, 2016a).

Veebilehel puudub konkreetne kvaliteeti puudutav jaotis ning kvaliteeti puudutavat teavet on keeruline leida ka veebilehe põhjalikumal läbivaatamisel. Kvaliteet on sellest hoolimata ettevõtte jaoks olulisel kohal – ettevõtte on seda väljendanud oma töö aluseks olevate “nelja samba” meetodiga (üks nendest sammastest on ka kvaliteet) (Chen, 2015).

#### *2.2.3.5. CLS Communication*

CLS Communication asutati 1997. aastal. Ettevõttel on maailmas 11 esindust, 600 majasisest töötajat ning umbkaudu 5000 vabakutselist töötajat ja partnerit (CLS Communication, 2016a).

Kvaliteeti puudutav jaotis on veebilehelt lihtsalt leitav jaotise “About us” all. Jaotis ise on lühike, ning keskendub peamiselt sertifikaatide ja CLS Communicationi kvaliteedihaldussüsteemi kirjeldamisele.

#### *2.2.3.6. Hogarth Worldwide Ltd*

Võrreldes eelnevalt käsitletud büroodega on Hogarth Worldwide Ltd uus ettevõtte – asutatud aastal 2008. Ettevõtte heaks töötab umbkaudu 5000 töötajat. Ettevõttel on 23 esindust üle kogu maailma (Hogarth, 2016b).

Ka selle ettevõtte kodulehel ei ole ühtset jaotist kvaliteeti puudutava teabega (Hogarth, 2016a).

#### *2.2.3.7. Thebigword group*

Ettevõtte asutati aastal 1980 ning sel on üle 500 töötaja (thebigword, 2016a). Ettevõttel on 11 esindust. Thebigwordi veebilehel puudub konkreetne kvaliteeti käsitlev jaotis.

#### *2.2.3.8. Moravia*

Moravia asutati 1990. aastal, tegu on Tšehhi ettevõttega. Moravial on umbes 850 töötajat ning 9 harukontorit 7 riigis (Moravia, 2016a; Moravia, 2016b).

Ka Moravia veebilehel pole ühtset kvaliteeti käsitlevat jaotist.

#### *2.2.3.9. Semantix*

Semantix asutati aastal 2006 (Semantix, 2016a). Ettevõttel on umbes 300 töötajat ning sellega teeb koostööd ligi 7000 tõlkijat, tõlki ja keelekonsultanti. Ettevõtte 12 esindust asuvad kolmes riigis (Semantix, 2016b).

Semantixi veebilehe kvaliteedijaotis on jaotise “About us” alamjaotis “Quality” (CLS Communication, 2016c).

#### *2.2.3.10. Logos*

Ettevõtte asutati 1979. aastal ning ettevõtte heaks töötab umbes 3500 partnerit. Ettevõttel on esindused 7 riigis (Logos, 2016a).

Ettevõtte lahkab oma kvaliteediprotsessi- ja meetmeid Total Quality Management-meetodi raames (Logos, 2016b).

#### *2.2.3.11. Euroopa Liidu kirjaliku tõlke peadirektoraat*

Euroopa Liidu Kirjaliku Tõlke peadirektoraat on Euroopa Liidu kirjaliku tõlke osakond. Osakonnas töötab ligikaudu 2500 inimest ning peamised asukohad on Brüssel ja Luxembourg. Tõlketeenust osutatakse kõigis ELi ametlikes keeltes (European Commission, 2016a).

## 2.3 Kvaliteedimeetodid büroode veebilehtedel – analüüs

Selles peatükis analüüsitakse valimisse kuuluvate tõlkebüroode veebilehtedel olevat teavet kvaliteedi tagamise meetmete kohta. Analüüsi abil soovib autor välja selgitada, kas, millises kontekstis ja kus käsitletakse nendel veebilehtedel selle töö valimis toodud kvaliteedi tagamise meetmeid: kvaliteedistandardid, tõlkeabiprogrammid / QA-tööriistad, stiilivihikud ning tõlkijate värbamisprotsess. Lisaks antakse ülevaade ka muudest kvaliteedi tagamise meetmetest, mida on valimisse kuuluvate tõlkebüroode veebilehtedel sügavuti käsitletud, ning võrreldakse neid kvaliteedistandardite analüüsis välja toodud meetmetega. Analüüs annab ülevaatliku pildi sellest, millised meetmed on olulised nii tõlkebüroode kvaliteediprotsessides kui ka tõlkebüroode klientide jaoks ning võimaldab välja tuua ka muid kvaliteedi tagamise meetmeid, mida autor pole hüpoteesis maininud, kuid mis on analüüsitud büroode seisukohast samuti väga olulised.

### 2.3.1. Kvaliteedistandardid

Kvaliteedistandardeid mainiti kõigi analüüsitud ettevõtete veebilehtedel, enamasti aga erinevates alamjaotistes.

#### 2.3.1.1. ISO 9001:2008

Standardi ISO 9001:2008 “Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Nõuded” sertifikaat on olemas üheksal valimisse kuuluvast TTOst, puududes vaid ettevõttel Hogarth Worldwide Ltd.

Ettevõtte TransPerfect veebilehel tuuakse kvaliteedistandardeid, ning sealhulgas ka standardit ISO 9001:2008, välja mitmes kohas, nii ettevõtte ajalugu tutvustavas jaotises (TransPerfect, 2016a) kui ka kvaliteedijaotises (TransPerfect, 2016e). Kuigi TransPerfectil on peale ISO 9001:2008 ka veel mitmete teiste kvaliteedistandardite serdid, tuuakse ISO 9001:2008 kvaliteedijaotises esimesena välja ning rõhutatakse, et just see standard tagab juba 2003. aastast ettevõtte tõhusat kvaliteediprotsessi

(TransPerfect, 2016e). Standardi olulisust rõhutab veelgi tõik, et ettevõtte on pidanud vajalikuks toonitada, et tema kvaliteediprotsessid mitte ainult ei vasta standardi nõuetele, vaid et ettevõtte on ka sertifitseeritud, mis tähendab, et peab läbima ka iga-aastased auditid ja tõendama oma vastavust nõuetele (TransPerfect, 2016c).

Ettevõtte Euroscript kodulehelt on sertifikaate puudutavat teavet samuti lihtne leida, kogu teave peitub jaotise “Quality and SCR” all, kus on eraldi välja toodud kõik standardid, mille sertifikaat on hangitud, ning ka iga standardi kohta lühitutvustus (Amplexor, 2016c). Info standardi ISO 9001:2008 kohta on selles jaotises esimesena ära toodud ning sellele viidatakse kui baasstandardile, mis tagab Euroscripti teenuste ühtse kvaliteedi ning mis on ettevõtte sõnul klientide jaoks peamiseks kvaliteedigarantiiks. Lisaks loeb Euroscript seda standardiks baasiks, millele tuginedes on hangitud ka mitmed teised serdid (Amplexor, 2016c).

RWS Groupi kodulehel saab standard 9001:2008 samuti erilise tähelepanu osaliseks. Standardeid käsitletakse selle ettevõtte kodulehel jaotise “About us” alamjaotises “Quality management system” ning täpsemalt kirjutatakse seal lahti just standardi ISO 9001:2008 olulisus kvaliteedi tagamisel, lugedes seda ühtse kvaliteeditaseme aluseks (RWS Group, 2016b). Standardeid puudutav teave on kvaliteedijaotises esimesena välja toodud, millest võib järeldada, et tegu on faktoriga, mis on ettevõtte arvates tõhusaim kvaliteedigarantii.

Ettevõtte WeLocalize veebilehel otseselt kvaliteedistandardeid kui kvaliteeti tagavaid meetmeid välja ei tooda, neid mainitakse vaid ettevõtte blogipostituses, milles selgub, et ettevõtte kuuel esindusel kolmeteistkümnest on olemas ISO 9001:2008 sertifikaat. See sertifikaat tõestab blogipostituse kohaselt ettevõtte pühendumust kvaliteetsete teenuste pakkumisele, mis ületavad kliendi ootuseid, millest võib omakorda järeldada, et WeLocalize on seisukohal, et ISO 9001:2008 näol on tegu serdiga, mille olemasolu on klientide jaoks oluline ning mis annab tõlketurul töö kvaliteedi tagamisel suure eelise (Chen, 2015).

Kvaliteedistandardid on ettevõtte CLS Communication veebilehel oleva kvaliteedijaotise tuumaks, milles keskendutakse peamiselt sertifikaatide ja CLS Communicationi kvaliteedihaldussüsteemi kirjeldamisele. Sealjuures on ISO 9001:2008 veebilehel toodud välja teiste hangitud standarditega võrdväärseks (Glass, 2015).

Ettevõtte thebigword Group veebilehel ei käsitleta kvaliteedistandardeid peaaegu üldse ning puudub ka eraldi jaotis, kus ettevõtte käsitleks kvaliteedihaldusprotsesse. Vaid sihipärase otsingu teel selgub, et ettevõttel on standardi ISO 9001: 2008 sertifikaat (thebigword, 2011; thebigword, 2016c).

Ettevõtte Moravia puhul käsitletakse kvaliteedistandardeid, nagu eelnevalt mainitud, põgusalt jaotises “QA process”, kust selgub, et ettevõttel on ka ISO 9001:2008 sertifikaat. Ka Moravia puhul jääb standardite käsitlemise meetodil silma, et nii ISO 9001:2008 kui ka ülejäänud standardid paigutatakse relevantsuse mõistes samale tasemele. Jaotise kohaselt on standardite peamiseks ülesandeks kvaliteedi tagamise protsessi ühtsuse tagamine (Moravia, 2016c).

Ka Semantix on selles töös käsitletud kvaliteedistandarditest kõige olulisemaks pidanud standardit ISO 9001:2008. Sealjuures seob ka Semantix sertifikaatide olemasolu ja kvaliteedilubaduse vahetult, rõhutades, et kvaliteedistandardid tagavad kvaliteetse teenuse (Semantix, 2016c).

ISO 9001:2008 sertifikaat on olemas ka ettevõttel Logos. Erinevalt siin jaotises eelnevalt käsitletud büroodest piirduakse Logose veebilehe kvaliteedijaotises vaid ISO 9001:2008 serdi olemasolu mainimisega (Logos, 2016b).

### ***2.3.1.2. EN 15038***

Euroopa tõlketeenuse standardi EN 15038 sertifikaat oli olemas seitsmel ettevõttel kümnest ning tegu oli kahest tõlkespetsiifilisest standardist populaarsemaga. Üheks põhjuseks on kahtlemata see, et EN 15038 on märksa kauem turul olnud kui uus standard ISO 17100, ning teisalt võib oletada, et paljud tõlkebürood ei ole pidanud vajalikuks ISO 17100 hankimist, kuna tegelikult katab EN 15100 suure osa standardiga ISO 17100 käsitletud teemadest.

Ettevõttel TransPerfect on olemas standardi EN 15038 sertifikaat (TransPerfect, 2016e). Erinevalt standardist ISO 9001:2008 mainitakse seda kvaliteedijaotises aga vaid möödaminnes ning ei seostata ka otseselt kvaliteediga, vaid rõhutatakse, et TransPerfect oli esimene suur tõlkebüroo, mis endale selle serdi hankis. Ka seda sertifikaati puudutav info on veebilehel ära toodud jaotises “Quality” (TransPerfect, 2016c).

RWS Groupi kodulehel leiab selle standardi kohta infot jaotisest “Quality management system”. Ka siin mainitakse seda standardit vaid möödamines ning koos standardiga ISO 9001:2008 (RWS Group, 2016b).

Sama kehtib ettevõtte CLS Communication kohta, mille kvaliteedijaotises on ära toodud teave selle kohta, et ettevõttel on ka EN 15038:2006 sertifikaat. Seda sertifikaati mainitakse standardi ISO 9001:2008 sertifikaadiga samas lauses, millest jääb mulje, et neid sertifikaate peetakse teatud määral samaväärseks ning nende sertifikaatidega pärjatud kvaliteedihaldussüsteemi tuuakse välja kui kliendi jaoks põhilist kvaliteedigarantiid, mille baasiks on omakorda nii ISO 9001:2008 kui ka EN 15038 (Glass, 2015).

Erilist tähelepanu on sellele standardile pööranud ettevõtte Hogarth Worldwide Ltd, millel on olemas vaid standardi EN 15038 sertifikaat. See on ettevõtte töövoogude ja kvaliteedi tagamise protsessi aluseks (Hogarth, 2016c). Erinevalt senikäsitletud ettevõtetest peab Hogarth Worldwide Ltd vajalikuks samas kontekstis eraldi rõhutada, et kõik ettevõtte spetsialistid (tõlkijad, toimetajad, eksperdid jne) peavad lisaks läbima ka range testimisprotsessi ning neid hinnatakse pidevalt. Kuna standard sellist nõuet ei sisalda, võib sellest välja lugeda teatud kriitikat standardi nõuete leebuse kohta ning ettevõtte püüet pakkuda rangemate kvaliteedi tagamise meetmete abil veelgi paremaid tulemusi (Hogarth, 2016c).

Standardi EN 15038 sertifikaat on olemas ka ettevõtetel Moravia ning WeLocalize (vt eelmist punkti) (Moravia, 2016c).

Samuti on see sertifikaat olemas ettevõttel Logos, mille puhul on tähelepanuväärne, et esmakordselt pööratakse ettevõtte kvaliteedijaotises põhilist tähelepanu just selle standardi mõjule kvaliteediprotsessile ning ei lahata ISO 9001:2008 mõjusid, kuigi ettevõttel on olemas ka see sert. Sellest võib eeldada, et käesolev standard on ettevõtte kvaliteediprotsesside jaoks õige olulisem (Logos, 2016b).

### *2.3.1.3. ISO 17100*

Standardi ISO 17100 “Tõlketeenused. Nõuded tõlketeenusele.” sertifikaat on olemas vaid ühel valimisse kuuluval bürool.

Euroscriptil on standardit ISO 17100 puudutav teave samuti ära toodud jaotise “Quality” all. Huvitaval kombel on ISO 17100 järjestuses selles jaotises alles kolmandal kohal peale standardeid ISO 9001:2008 ja EN 9100:2009. Kuna tegemist on tõlkebürooga, siis oleks autori silmis loogilisem paigutada ISO 17100 kohe pärast standardit 9001:2008, kuna mõlemad tegelevad kvaliteedi normeerimisega, mis peaks tõlkevaldkonnaspetsiifilise standardi muutma veelgi olulisemaks.

Autor oletab, et põhjus, miks nii vähestel tõlkebüroodel on selle standardi sertifikaat, võib ühtaegu olla seotud sellega, et see standard jõustus alles 2015. aastal, mistõttu on võimalik, et mitmed bürood plaanivad seda sertifikaati hankida, kuid pole veel jõudnud. Teine võimalus on see, et ettevõtted ei näe vajadust hankida lisaks veel üks tõlkevaldkonna kvaliteeti käsitlev sertifikaat, kui neil on ehk juba EN 15038 sertifikaat olemas.

### *2.3.1.4. Muud standardid*

Lisaks käesoleva töö valimisse kuuluvatele standarditele on mitmetel analüüsitud tõlkebüroodest veel edasiste standardite sertifikaadid, mis ei ole otseselt seotud tõlketööde kvaliteediga.

Ettevõttel TransPerfect on veel ISO 13485: 2003 (Meditiiniseadmed. Kvaliteedijuhtimissüsteem. Normatiivsed nõuded), ISO 14971: 2007 (meditsiiniseadmete riskihaldus) ja ASTM F2575 sertifikaat (kvaliteedi tagamine tõlkevaldkonnas) (TransPerfect, 2016e).

Euroscriptil on järgmised sertifikaadid: EN 9100:2009 (kosmosevaldkonda puudutavad kvaliteedihaldussüsteemid) ja ISO 13485:2003 (Meditiiniseadmed. Kvaliteedijuhtimissüsteem. Normatiivsed nõuded).

Osadel ettevõtte WeLocalize tõlkebüroodest on lisaks olemas standardi EN 10574 sertifikaat (Chen, 2015).

Thebigword on hankinud endale samuti ISO 27001:2014 (Infotehnoloogia. Turbemeetodid. Infoturbe halduse süsteemid. Nõuded.) ning ISO 14001: 2015 (Keskkonnajuhtimissüsteemid. Nõuded koos kasutusjuhistega) serdid. Moravial on nii TQM kui ka ISO 27001:2014 sert; Semantixil on ASR Q3000 ja Logosel ISO 13485:2003 (Meditsiiniseadmed. Kvaliteedijuhtimissüsteem. Normatiivsed nõuded). Kõige sagedamini on ettevõtted seega pidanud vajalikuks lisaks hankida veel meditsiiniseadmeid puudutava kvaliteedistandardi (kolmel ettevõttel), mis viitab sellele, et kõige rangemate kvaliteedinõuetega on just selles valdkonnas tegelevad kliendid, kellele üldistest kvaliteedistandarditest ei piisa.

### **2.3.1.5. Kokkuvõte**

On selge, et kvaliteedistandardid ja ettevõtte protsesside-süsteemide sertifitseerimine on valimis olevatele ettevõtetele väga oluline kvaliteedimärk, mis tagab kliendi silmis kvaliteetse töö, kvaliteetsed protsessid ja kliendi rahulolu. Kuna kvaliteedistandardeid mainiti kõigil valimis olevate büroode veebilehtedel, kuid mitte iga büroo ei pidanud vajalikuks selgitada kvaliteedisertifikaadi mõju tööde ja protsesside kvaliteedile, võib eeldada, et ettevõtted on seisukohal, et sertifikaatide näol on tegu oluliste kvaliteedimärgistega, millega klient on kursis ning oskab veebilehelt teadlikult otsida. Tegu ei ole ainult tõlkevaldkonnaspetsiifilise nähtusega, mistõttu võibki eeldada, et selle mõju mõistavad kõik, kes on teenusest huvitatud. Üheks võimalikuks põhjuseks, miks kvaliteedistandardeid ei mainita mitte igal veebilehel kvaliteedijaotises esimese asjana ning miks seda infot peab lausa sihikindlalt otsima (nt ettevõtte WeLocalize veebilehe puhul), ongi see, et kvaliteedistandardid on niivõrd tuntud ja asjakohaste sertifikaatide taotlemine on ka keelevaldkonnas saamas standardiks.

Ettevõtete veebilehtede analüüsist ilmnes lisaks tõdemusele, et standardid on olulised kvaliteedi tagamise meetmed – ning arvestades seda, et neid käsitleti valdavalt analüüsitud veebilehtedel kas kõige lihtsamini leitavas jaotises või siis suisa ainsa kvaliteedimeetmena – ka arusaam, et võttes arvesse erinevate standardite käsitusviise ja positsiooni veebilehtedel, oli konkurentsituult kõige olulisemale kohale tõstetud just üldine kvaliteedistandard ISO 9001:2008. Tegu oli populaarseima (olemas üheksal

bürool kümnest) ning samas ka kõige analüüsituma-põhjendatuma standardiga (vt eelmist pkt). See tõdemus tuli autorile üllatusena, kuna ta eeldas, et tõlkebüroodele peaks valdkonnaspetsiifilised standardid olema olulisemal kohal kui üldised standardid, kuna need reguleerivad kvaliteedi tagamist valdkonnaspetsiifiliste detailideni. Autor oletab, et põhjuseid võib siinkohal olla mitu: erinevalt standarditest ISO 17100 ja EN 15038 on ISO 9001:2008 analüüsitud tõlkebüroode klientidele eeldatavasti kõige tuttavam, kuna tegu on valdkonnaülese kvaliteedistandardiga, mille sertifikaat võib ka kliendil endal olemas olla. See tekitab kindlasti usaldust, kuna standardi sisu ja valdkond on kliendile tuttavad ning ütlevad rohkem kui tõlkespetsiifikat reguleerivad standardid, millega kliendid eeldatavasti tutvunud ei ole; lisaks pakub enamik valimisse kuuluvatest büroodest peale tõlkimise ka muid teenuseid, näiteks haldusteenus, protsesside juhtimise teenus jne, mis muudavad ka üldise kvaliteedijuhtimisstandardi olemasolu vajalikuks – see laieneb kõigile ettevõtte protsessidele ja toodetele/teenustele.

Viimaks soovib autor tähelepanu juhtida sellele, et Euroopa Liidu Tõlkekeskuse kodulehel ei mainita ühtegi standardit, millest võib eeldada, et Euroopa Liidu Tõlkekeskusel puuduvad kvaliteedisertifikaadid sellisel kujul, nagu neid omavad ülejäänud valimisse kuuluvad bürood.

### **2.3.2. Tõlkeprogrammid ja QA-tööriistad**

Tõlkeabiprogramme käsitles oma kodulehel vaid kuus valimisse kuuluvat tõlkebürood kümnest – TransPerfect, RWS Group, Moravia, CLS, Semantix ja thebigword Group. Võrreldes standarditega käsitletakse tõlkeabiprogramme ja kvaliteedi tagamise tööriistu ettevõtete veebilehtedel üsna napisõnaliselt, kui üldse, ning ei mainita ka otseselt nende seost tõlkekvaliteedi tagamisega.

Kvaliteedijaotise all on tõlkeabiprogrammide jaoks olemas eraldi jaotis nt TransPerfecti, CLS Communicationi ja Moravia veebilehel. Kõige põhjalikumalt on tõlkeabiprogramme käsitletud Moravia veebilehel, kus neile on pühendatud eraldi jaotis, milles antakse ülevaade sellest, millal esimesed tõlkeabiprogrammid kasutusele võeti (90ndate alguses) ning milline on peamine programm, mida ettevõttes kasutatakse –

Trados. Lisaks põhjendatakse jaotises ka seda, miks ettevõtte peab tõlkeabiprogrammide kasutamist oluliseks. Põhjustena tuuakse välja võimalust teenuseid kiiremini osutada, mis suurendab ka ettevõtte tulusid. Veel mainitakse, et ettevõtte jaoks on uusima tõlketarkvara kasutamine ka eesmärk omaette (Moravia, 2016c).

Põhjendatud seos kvaliteedi tagamisega luuakse TransPerfecti veebilehe kvaliteeti käsitlevas jaotises, kus selgitatakse, milles seisneb nende programmide kasutegur ning mainitakse eraldi ka tõlkemälu olulisust. Sellele lisaks on välja toodud kaks tõlkemäluga seotud teenust – GlobalLink TM Server ja GlobalLink Term Manager. Siiski ei ole ettevõtte pidanud vajalikuks selgitada, milliseid tõlkeabiprogramme täpsemalt kasutatakse, vaid annab lihtsalt märku, et nende kasutamine on tavapärane osa tööprotsessist (TransPerfect, 2016d). CLS Communicationi veebilehel käsitletakse tõlkeabiprogrammide kasutamist eraldi jaotises, kuid nende otsest seost kvaliteediga ei mainita (CLS Communication, 2016c). Teenuste jaotisest (mis ei kuulu otseselt kvaliteedijaotise alla) selgub, et ettevõtte kasutab oma tööprotsessides ka tõlkemälusid (CLS Communication, 2016b).

Mitu valimisse kuuluvat bürood ei maininud tõlkeabiprogramme kvaliteedijaotises üldse, kuid neist tehakse juttu veebilehel mõnes muus jaotises. Valdavalt ei seota nende kasutamist siiski kvaliteediga.

Üheks näiteks on ettevõtte Euroscript, mille veebilehel mainitakse lokaliseerimisteenuse all lühidalt seda, et kasutatakse (tõlke)tarkvara ning lokaliseerimistarkvara, toomata sealjuures siiski kummagi kohta konkreetseid näiteid (Amplexor, 2016e).

Põhjalikumalt käsitlevad tõlkeabiprogrammide kasutamist, kuigi mitte kvaliteedijaotises, ettevõtted RWS Group ja Semantix.

Ettevõtte RWS Group puhul ei tooda tõlkeabiprogramme üldises kvaliteedijaotises kvaliteedi tagamise meetmena välja, kuid nende kasutamist mainitakse jaotistes “Technical & commercial Translations”, “Documentation” ja “E-learning”, kus seostatakse tõlkemälu (ja seega ka tõlketarkvara) otseselt kõrgema kvaliteedi ja ühtlasi ka kulude vähendamisega (RWS Group, 2016c; RWS Group, 2016e).

Semantixi veebilehel käsitletakse tõlkeabiprogramme eraldi alamjaotises “Translation Tools”, kust selgub, et peamiselt kasutab ettevõtte SDLi tööriistu ja Memsources'i. Lisaks seletatakse selles jaotises lahti tõlkemälude ja terminibaaside

olemus ning nende kasutusviis ettevõttes. Seost kvaliteedi tagamise ja tõlkemälude või tõlkeprogrammide vahel välja ei tooda, rõhutatakse vaid terminibaaside kasutamise plusse ning positiivset mõju tekstide kvaliteedile (Semantix, 2016f). Semantix on valimis olevatest ainus ettevõtte, mis toob oma veebilehel välja mitmeid konkreetseid tõlketarkvarasid.

Osad ettevõtted peavad tõlkeabiprogrammidest märksa olulisemaks hoopiski terminibaase ja terminihaldust. Sellised ettevõtted on näiteks WeLocalize (Wiesner, 2016b), Hogarth Worldwide Ltd ja Logos. Kõigil nendest veebilehtedest lahatakse põhjalikult terminibaase ja terminihaldust (Glass, 2015; Logos, 2016d; Hogarth, 2016d), tuues ära terminihalduse ja terminibaaside definitsioonid. Samuti rõhutatakse nende vahendite rolli tõlke kvaliteedi tagamises, kuna nende kasutamine aitab tõsta nii tööde kvaliteeti, ühtsust kui ka protsessi üldist produktiivsust. Ettevõtte Logos peab terminihaldust ja terminibaaside kasutamist lausa eduka tõlkeprotsessi tugitalaks (Logos, 2016d). Logose puhul tasub välja tuua küll seda, et ainukese tõlkebüroona mainitakse tõlketarkvarasid kodulehel ka tõlkijate värbamist puudutavas ning karjäärijaotises kui kindlat nõuet tõlkijale (Logos, 2016e).

Ettevõtte thebigword Group veebilehel leiab tõlkeabiprogrammide kohta samuti vaid möödaminnes viiteid, näiteks on nende kasutamist peetud vajalikuks välja tuua *tõlkealdusteenu* eri pakettide juures (thebigword, 2016d). Seost kvaliteedi ja selle meetme vahel siiski ei looda.

Euroopa Liidu Tõlkekeskuse veebilehel mainitakse kõikvõimalikke abivahendeid tõlkimiseks, kuid mitte otseselt tõlkeabitööriistu. Tõlkeabitööriistade kohta leiab infot tõlkekeskust tutvustavas brošüürist, kus mainitakse, et need on kasutusel. Samuti mainitakse nii tõlkemälude kui ka töövoogude juhtimiseks mõeldud abivahendite kasutamist (European Commission, 2012: 11–12). Milliste vahenditega täpselt tegu on, seda infot siiski avalikult ei jagata.

### **Kokkuvõte**

Kokkuvõtlikult jääb mulje, et tõlkeabiprogrammide kasutamine on valimisse kuuluvate tõlkebüroode ja eelkõige nende klientide jaoks saanud elementaarseks tõlkeprotsessi osaks, mida ei mainita, kuna nende kasutamine on niivõrd iseenesestmõistetav. Autor eeldas hüpoteesi püsititades, et tõlketarkvarade olulisus ja nende kasutamise kasutegur

tõlkeprotsessis tingib selle teema laiahaardelisema lahkamise ettevõtete veebilehtedel. Lähtuvalt oma senisest kogemusest ja veebilehtedel toodud infost oletab autor, et selle teabe puudumine on tingitud eelkõige sellest, et tegemist on siiski väga spetsiifilise tarkvaraga, mis on kliendile võõras. Klient eeldab, et TTO kasutab parimaid võimalikke vahendeid ning ei soovi seetõttu süveneda tehnilistesse detailidesse. Lisaks on paljudel suurtel klientidel autori kogemuse kohaselt hangitud ka isiklik tõlketarkvara/tõlkemälu, mistõttu ei olegi tõlkeprogrammide nimistu kliendi jaoks huvipakkuv – klient eeldab, et TTO kasutab kas programmi, mida klient nõuab või, kui kliendil puuduvad eelistused, sellist, mis on TTO kui professionaali hinnangul parim võimalik vahend. Seega järeldub analüüsist, et valimisse kuuluvad TTOd peavad kliendi jaoks uusemaks ja lisandväärtust pakkuvaks hoopis terminibaase, terminihaldust ja ka tõlkehaldusteenust, mida seetõttu ka paljudel kodulehtedel mainitakse.

### **2.3.3. Stiilivihikud**

Stiilivihikute kohta leidis autor informatsiooni kuue ettevõtte veebilehelt – TransPerfect, WeLocalize, Moravia, Semantix, thebigword Group, Logos. Stiiljuhendite käsitusviisid erinesid ettevõtetelt samuti väga tugevalt.

Otseselt seostas stiilivihikuid kvaliteediga ainult kaks ettevõtet, kes käsitlesid seda ka oma kodulehel kvaliteedijaotises. Tegu on ettevõtetega Logos ja Moravia.

Logose kodulehel mainitakse stiilivihikuid nii jaotises “Total Quality Management” kui ka jaotises “Controlling Quality”. Mõlemas tuuakse stiiljuhend välja kui oluline meede, mille abil tõlkekvaliteeti kontrollida ja tagada (Logos, 2016b; Logos, 2016c).

Moravia veebilehel käsitletakse stiilivihikuid jaotises “Language Quality Services”. Selles jaotises kirjeldatakse veakategooriaid, millest üks on ka stiiljuhendi mittejärgimine (stiiljuhendit võrdsustatakse projektijuhistega). Kuigi jaotises ei öelda otsesõnu, kuidas ja millal kvaliteedi tagamise protsessis stiiljuhendeid kasutatakse, viitab stiiljuhendi paiknemine veakategooriate all sellele, et stiiljuhenditel on ettevõtte tõlkekvaliteedi protsessides oluline roll (Moravia, 2016d).

Mitmel analüüsitud veebilehel viidatakse stiilivihikutele pigem möödaminnes. Ettevõtte TransPerfecti veebilehel mainitakse stiiljuhendeid ettevõtte tõlkeprotsessi kujutatavas illustratsioonis (*Glossary and style guide creation*). Sellest võib järeldada, et tegemist on kvaliteedimeetmega, mis on ettevõttele oluline ja mis on juba sellisel määral tööprotsessidesse integreeritud, et sellele kui eelisele rõhumist ei peeta vajalikuks (TransPerfect, 2016b).

Ka RWS Groupi veebilehel mainitakse stiiljuhendit jaotises “International Institutions”, kus viidatakse ELi institutsioonidevahelise stiiljuhendi kasutamisele, kuid ei öelda, kas ja millisel määral ettevõtte muude projektide puhul stiiljuhendit kasutab (RWS Group, 2016d). Ettevõtte WeLocalize veebilehel viidatakse stiiljuhenditele küll kui kvaliteedi tagamise meetodile, mis aitab tööd olenemata valdkonnaspetsiifikast paremini teha, kuid seda tehakse vaid ühes blogipostituses, mitte kvaliteedijaotises (Wiesner, 2016b). Thebigword Groupi kodulehel mainitakse stiiljuhendit samuti blogipostituses seoses konkreetsete läbiviidud projektidega (thebigword, 2016b).

Sellest võib järeldada, et stiiljuhendid on nende ettevõtete jaoks juba kindel osa tööprotsessist, mille mainimist ei peeta oluliseks. On võimalik, et need ettevõtted peavad stiilivihikute kasutamist iseenesestmõistetavaks. Siiski on nendes ettevõtetes stiilivihikute kasutamist kvaliteedi tagamise meetmena keeruline hinnata, kuna asjakohane teave veebilehtedel samahästi kui puudub.

Kahe ettevõtte, Semantixi ja CLS Communicationi veebilehel käsitletakse stiilivihikuid kui eraldiseisvat, kliendile pakutavat teenust. Sealjuures ei tooda küll otseselt välja, et tegu on kvaliteedi tagamise meetmega, mida TTO oma protsessides rakendaks, kuid kuna mõlemad ettevõtted pakuvad kliendile stiiljuhendi koostamise teenust kui lisandväärtust, siis võib sellest järeldada, et need ettevõtted peavad stiiljuhendeid oluliseks osaks tõlkeprotsessist ning vahendiks, mis kliendil kindlasti olema peaks (Semantix, 2016g; GLS Communication, 2016d).

Euroscripti ja Hogarth Worldwide Ltd veebilehtedel ei mainita stiilivihikuid üldse.

Euroopa Liidu kirjaliku tõlke osakonnas mängib stiiljuhend väga olulist rolli. Täpsemalt käsitleb autor seda eksperdiintervjuus (vt ptk 2.4). Stiiljuhendi leiab koos mitmete muude vajalike abivahenditega Euroopa Komisjoni veebilehelt (European Commission, 2016b) ning see on kõigile avalikult kättesaadav. Informatsiooni selle

kohta, kuidas stiilivihikuid ELi tõlkeprotsessis kasutatakse, otseselt siiski tõlkekeskuse veebilehelt ei leia.

### **Kokkuvõte**

Stiilivihikuid mainiti analüüsitud ettevõtete kodulehtedel märksa sagedamini, kui autor seda oodata julges – tegemist on väga tõlkevaldkonnaspetsiifilise kvaliteedi tagamise meetmega, mille kohta autor eeldas, et see on kliendile võõras või müügiargumendina kasutamiseks liialt keerukas. Selles valguses on autori silmis lausa üllatav, et stiilivihikuid mainitakse sama tihedalt kui tõlkeabiprogrammegi, kuigi autor eeldas, et tõlkeabiprogrammidest saadav kasu on kliendi jaoks üheselt mõistetavam. Sellest hoolimata paneb suurem osa käsitletud ettevõtetest stiilivihikute kasutamisele samapalju rõhku (k.a Euroopa Liidu Tõlkekeskus). Samuti tasub välja tuua stiilivihikute koostamise teenust, mida mitmed valimisse koosnevad ettevõtted kliendile seoses kvaliteedi tõstmisega pakuvad. On selge, et stiilivihikuid peetakse valimisse kuuluvates büroodes väga oluliseks kvaliteedi tagamise meetmeks.

#### **2.3.4. Tõlkijate värbamisprotsess**

Tõlkijate värbamisprotsessi kui kvaliteedimeedet käsitleti viie valimisse kuuluva ettevõtte kodulehel – TransPerfect, EuroScript, CLS Communication, Semantix ja Logos.

Kolm ettevõtet, TransPerfect, Logos ja Semantix, on tõlkijate värbamise protsessile oma veebilehel erilist tähelepanu pööranud, rõhutades nii tõlkijate testimise vajalikkust kui ka sidudes selle protsessi otseselt kvaliteedi tagamisega (Semantix, 2016d). Ettevõtte TransPerfect on lisaks ise välja töötanud programmi tõlkijate sertifitseerimiseks, mida peetakse vajalikuks, kuna ettevõtte hinnangul ei anna ükski muu (akadeemiline) tõlkeõpe/sertifikaat kinnitust selle kohta, et tõlkija tõepoolest on teatud valdkonna spetsialist. Just valdkonnaspetsiifiliste teadmiste ning tõlkeoskuste kinnitamiseks on ettevõtte välja töötanud konkreetsed valdkonnaspetsiifilised testid. Veebilehel toodud statistika kohaselt läbib need testid vaid 12% lingvistidest.

Need tõlkijad, kes vastavad ettevõtte nõudmisele (kõrgharidus, töökogemus, edukalt läbitud testid, soovitusel) peavad lisaks selle testi läbimisele võtma igal aastal oma sertifikaadi hoidmiseks osa ettevõttes pakutavast kuuest veebiseminarist vähemalt kolmest ning need ka edukalt sooritama (TransPerfect, 2016b; TransPerfect, *s. a.*).

Tõlkijate värbamisprotsessi jaoks on Semantixil jaotises “Jobs” alamjaotis “Our recruitment process”. Kuigi see ei ole kvaliteedijaotisega seotud, rõhutatakse kohe jaotise alguses, et selle protsessi eesmärgiks on kvaliteedi tagamine. Oluline faktor tõlkija valimisel on proovitöö. Kahjuks jaotises proovitöö olemust ega hindamise aluseid siiski ei tutvustata ning ei lahata ka täpsemalt seda, millised osad värbamisprotsessist on kvaliteedi tagamisel kõige olulisemad või millisel viisil nendega kvaliteeti tagatakse (Semantix, 2016d). Lisaks on ettevõtte eraldi välja toonud nõuded tõlkijatele (Semantix, 2016e).

Logose veebilehel käsitletakse tõlkijate värbamisprotsessi kvaliteedijaotise alamjaotises “Supply chain management”. Selles kirjeldatakse täpsemalt tõlkijate värbamise protsessi ja selle aluseid (EN 15038), rõhutatakse nii protsessi mõju tõlgete kvaliteedile kui ka ettevõtte veendumust, et koostöö kõige kvaliteetsemat tööd tegevate töötajatega tagab projekti üldise edu. Värbamisprotsessi kirjeldatakse lühidalt, keskendudes sealjuures punktidele, mida selle protsessi raames hinnatakse, valimaks välja parima kvalifikatsiooniga töötajad (Logos, 2016e). Sellest võib järeldada, et ettevõtte jaoks on partnerite valimine kriitiline faktor, mis määrab projekti kvaliteedi ja edu ning väärrib seetõttu ka täpsemat käsitlust.

Valdav osa tõlkijate värbamist oma veebilehel käsitletud tõlkebüroodest (WeLocalize, Euroscript, RWS Group, Hogarth Worldwide Ltd) viitasid sellele pigem kaudselt ja väga üldistatult, mainides enamasti seda, et ettevõttel on ranged valikuprotsessid ning et pädevate tõlkijate-toimetajate valimine on äärmiselt oluline. Värbamisprotsessi ei kirjeldata lähemalt ning seda ei seota ka kvaliteedi tagamisega. Mainitakse, et tõlkijaid testitakse ning et tõlkijad peavad vastama rangetele nõuetele, mida valdavalt siiski ei täpsustata (Amplexor, 2016f; RWS Group, 2016d; WeLocalize, 2016b). Lisaks mainitakse näiteks Euroscripti veebilehe keeleteenuste jaotises, et ettevõtte valib oma tõlkijaid, terminoloogide ja koostööpartnereid (nii vabakutselisi tõlkijaid kui ka tõlkebüroosid) hoolikalt, kusjuures on tähelepanuväärne just terminoloogide eraldi väljatoomine. Samuti toonitatakse veebilehel, et ettevõttel on

majasisesed tõlkijad (Amplexor, 2016d). Hogarth Worldwide Ltd on pidanud vajalikuks rõhutada ka seda, et töötajaid testitakse ja hinnatakse jooksvalt ning et selleks on ettevõttes moodustatud eraldi meeskond (RWS Group, 2016c).

CLS Communicationi, thebigword Groupi ja Moravia kodulehtedel puuduvad igasugused viited tõlkijate värbamisprotsessi ning selle seose kohta kvaliteediga.

Euroopa Liidu tõlkekeskuse kodulehel on värbamisprotsessi puudutav informatsioon olemas, kuna tegu on avaliku protsessiga (European Commission, 2015a). Samuti leiab täpset infot nõuete ja protsessikulu kohta (European Commission, 2015b). Seost kvaliteedi ja värbamisprotsessi vahel ei ole veebilehel kirjeldatud. Kuid kui võtta arvesse olemasoleva protsessi keerukus, rangus ning kõrged nõuded, mida tõlkijatele ning ka teenuseosutajatele esitatakse, on selge, et tõlkijate värbamise protsess on oluline osa kvaliteedi tagamise protsessist.

### **Kokkuvõte**

Tõlkijate värbamise protsess on seitsmele büroole kümnest piisavalt oluline, et seda oma kodulehel mainida ja ka pikemalt käsitleda, mis muudab selle statistiliselt võttes olulisemaks, kui seda on stiilivihikud või tõlkeabiprogrammid. Kolm bürood neist käsitlesid seda protsessi võrreldes muude kvaliteedi tagamise meetmetega märksa põhjalikumalt ning seostasid seda ka otseselt kvaliteedi ning selle tagamisega.

### **2.3.5. Muud veebilehtedel sagedasti käsitletud kvaliteedi tagamise meetodid**

Lisaks selle uurimustöö hüpoteesis toodud kvaliteedimeetmetele käsitleti analüüsitud veebilehtedel veel ka muid kvaliteedi tagamise meetodeid, mis on selle uurimustöö kontekstis samuti huvipakkuvad, kuid ei kuulu valimisse.

Olulise kvaliteedimeetmena rõhutatakse näiteks ettevõtte heaks töötavaid erialaspetsialiste. Näiteks TransPerfecti veebilehel mainitakse, et ettevõtte heaks töötab mitu (täiskohaga) kvaliteedispetsialisti (TransPerfect, 2016b). Samuti on Euroscripti veebilehel kvaliteedimeetmena välja toodud inseneridest ja konsultantidest koosnevad meeskonnad. Siiski kirjeldatakse neid vaid kui tööprotsesside sujuvamaks ja tõhusamaks muutjate, mitte otseselt keelenõu andjatena (Amplexor, 2016c).

Veel võib kvaliteedi tagamise meetmena välja tuua erineva sisu ja tasemega teenused. Seda süsteemi kasutab näiteks TransPerfect, teavitades klienti, et ettevõtte pakutavad tõlketeenused ja nende sisu sõltub kliendi nõuetest. Sellest võib eeldada, et TransPerfect ei kasuta iga tellimuse puhul rangelt samu meetmeid, vaid nende kooslus võib kliendi soovidest lähtuvalt erineda. Sellisele lahendusele viidatakse kaudselt ka teistel analüüsitud kodulehtedel, enamasti pakettide kaudu, mis sisaldavad erineva tasemega teenust ja kvaliteedimeetmeid ja mille hind erineb vastavalt pakutavale teenusele (CLS Communication, 2016e). Sellest tulenevaid erinevusi kvaliteedis siiski ei rõhutata.

Kliendile suunatusest räägib ka see, et TransPerfecti tööprotsessi kvaliteedijaotise all on eraldi välja toodud nii kliendi tagasiside kui ka kvaliteedi tagamise protsessi hindamine.

Peaaegu kõigil analüüsitud veebilehtedel rõhutatakse tõlkeprotsessi halduse / tõlketööde halduse tarkvarade rolli kvaliteedi tagamises (Hogarth, 2016d). Enamasti seotakse nende tarkvarade kasutamist vahetult tööde ja protsessi kvaliteediga. Ühe näitena võib tuua TransPerfecti väljatöötatud lahendust GlobalLink, mis muudab ettevõtte hinnangul tööprotsessi ja selle tulemuse kvaliteetsemaks (RWS Group, 2016d).

Samuti pööratakse veebilehtedel tähelepanu kvaliteedi ja kvaliteedijuhtimisprotsessi seosele. Seda näiteks Euroscipti veebilehe kvaliteedijaotistes, kus ettevõtte pöörab erilist tähelepanu tööprotsesside juhtimisega seotud kvaliteedimeetmete väljatoomisele (Amplexor, 2016c).

RWS Groupi veebilehe igas kvaliteeti puudutavas jaotises rõhutatakse pidevalt tõhusate kvaliteediprotsesside ja spetsiaalse tehnoloogia kasutamist ning mh ka terminibaaside kasutamist, millest jääb mulje, et ettevõtte jaoks on kvaliteedi pandiks just kvaliteedi tagamise protsessid, protseduurid ja sellega seoses muidugi kvaliteedistandardite sertifikaadid, millega ettevõtte tõendab, et peab nendest protsessidest kinni.

Seda täheldab autor ka CLS Communicationi, Moravia ja Semantixi puhul. CLS Communicationi veebilehte analüüsides tundub, et ettevõtte jaoks on kvaliteedimärgise või -garantiina kõige olulisemal kohal saavutatud kvaliteedisertifikaadid ja nendega seonduvad protsessid, mis räägivad iseenda eest. Selle uurimustöö jaoks huvipakkuvate

kvaliteedimeetmete kohta leiab CLS Communicationi veebilehelt infot napilt või üldse mitte. Möödamannes mainitakse ettevõtte isiklikku kvaliteedihaldussüsteemi, mida loetakse samuti kvaliteedi pandiks, kuid selle sisust ei anta täpsemat ülevaadet.

Moravia veebilehel lahatakse eraldi kvaliteedi tagamise protsessi ning viidatakse kvaliteedi tagamise mudelile, mida ettevõttes aktiivselt kasutati – kvaliteedi tagamise mudel LISA (Moravia, 2016c).

Semantixi kvaliteedijaotist lugedes võib eeldada, et ettevõtte jaoks on kvaliteedi pandiks tema kvaliteedipoliitika ning sertifitseeritud kvaliteedihalduse süsteem, sellega seoses ka kvaliteedisertifikaadid. Muud kvaliteedimeetmed on välja toodud ükshaaval ja neid ei ole otseselt kvaliteediga seostatud (Semantix, 2016c).

Seega võib oletada, et nii CLS Communication, Moravia kui ka Semantix ning eelmainitud RWS Group peavad kvaliteediprotsessi üldiselt edu pandiks ning selle olemasolu räägib enda eest, protsess ise ei vaja aga lähemat lahtiseletamist.

Eraldi väljatoomist väärrib autori silmis Logose veebilehe ülesehitus ning mainitud kvaliteedimeetmed. Logose veebilehe kvaliteedijaotise ülesehitus ja sisu erineb teistest analüüsitud veebilehtedest märgatavalt, sisaldades jaotisi “Total Quality Management”, “Managing the Supply Chain”, “Project Management”, “Reporting” ja “Best Practices: Tipps and Tricks”. Kvaliteedi tagamise protsessid põhinevad ettevõtte meetmel “Total Quality Management” ning, nagu eelnevalt mainitud, standarditel. Jaotises “Reporting” rõhutatakse muuhulgas ka kliendi rahuloluküsitlusi kui kvaliteedimeedet (Logos, 2016b; Logos, 2016f). Samuti analüüsitakse kvaliteedijaotise raames projektijuhtimist, sidumata seda küll otseselt kvaliteediga (Logos, 2016g).

Viimases jaotises, “Best Practices”, antakse kliendile nõuandeid, kuidas ta ise saab tõlkeprotsessis kaasa rääkida, millele ta tähelepanu pöörama peaks ning samuti, kuidas tõlgete kvaliteeti kontrollida. See jaotis on otseselt suunatud kliendi harimisele ning on ka vahetult kvaliteedi tagamisega seotud, millest võib järeldada, et ka see on ettevõtte jaoks oluline kvaliteedi tagamise meede (Logos, 2016c).

Kuigi masintõlget mainitakse pea kõigil analüüsitud veebilehtedest, paneb autori arvates selle kvaliteedikonteksti kõige edukamalt TransPerfect. Ettevõtte toob masintõlke just kvaliteedijaotises eraldi välja. Seda pakutakse alternatiivina juhtudeks, mil kliendil on väga suured mahud ja head tõlkemälud. TransPerfect peab vajalikuks rõhutada, et masintõlge ei ole siiski võrreldav professionaalse tõlkija tehtuga, kuid võib

olla sõltuvalt tõlkeülesandest ja töövahenditest siiski sobivaks kohandatav (RWS Group, 2016d). Masintõlkele on ka ELi tõlkekeskuse lehel pühendatud eraldi jaotis, kus mainitakse mh kvaliteeti, kuid see jaotis ei käsitle asutuses masintõlke kasutamist, vaid pakub kõrvalseisjatele võimalust ELi masintõlkeprogramme kasutada (European Commission, 2016c). Eelnevalt juba mainitud ELi tõlkekeskust tutvustavas brošüüris käsitletakse MT kasutamist ELi tõlkekeskuses täpsemalt ning rõhutatakse ka selle tõlke eesmärki ning vajadust tulem alati üle kontrollida (European Commission, 2012: 12). Erinevalt valimisse kuuluvatest tõlkebüroodest keskendub ELi tõlkekeskus oma erinevate abivahendite üldsusele kättesaadavaks tegemisele: see puudutab nii tõlkemälusid, masintõlget, keeletuvastust, sõnaraamatuid kui ka selge keele ja tõlke kvaliteeti puudutavaid algatusi (European Commission, 2016d).

Tabel 2

## Ettevõtete ärialane teave ja teave kvaliteeti puudutava teabe kohta kodulehtedel

Ärialane teave ettevõtete kohta					Kvaliteeti puudutava teabe olemasolu ettevõtte kodulehel				
Ettevõtte nimi	Koht pingereas	Asutamise-aasta	Töötajaid	Esindusi	Kvaliteedistandardid	Tõlkeabi-programmid	QA-tööriistad	Stiilivihikud	Värbamisprotsess
TransPerfect	2	1992	~3500	90	x	x	-	x	x
RWS Group	7	1985	600	9	x	x	-	-	-
Euroscript International (Amplexor)	8	1987	~1700	31	x	-	-	-	x
WeLocalize	9	1997	~600	13	x	-	-	x	-
Moravia	10	1990	~850	9	x	x	-	x	-
Hogarth Worldwide Ltd	12	2008	~1000	23	x	-	-	-	-
CLS Communication	13	1997	~600	11	x	x	-	-	x
Semantix	15	2006	~300	12	x	x	-	x	x
Thebigword Group	17	1980	~500	11	x	x	-	x	-
Logos	18	1979	~200	7	x	-	-	x	x

Tabel 3

## Ülevaade ettevõtete olemasolevatest kvaliteedistandardite sertifikaatidest

Ettevõtte nimi	EN 9001	EN 15038	EN 17100	Muu
TransPerfect	x	x	-	ISO 13485, ISO 14971, ASTM F2575
Euroscript International (Amplexor)	x	-	x	ISO 9100:2009, ISO 13485:2003
RWS Group	x	x	-	-
WeLocalize	x	x	-	-
CLS Communication	x	x	-	-
Hogarth Worldwide Ltd	-	x	-	-
Thebigword Group	x	-	-	-
Moravia	x	x	-	ISO 27001
Semantix	x	-	-	ASR Q3000
Logos	x	x	-	ISO 13485

## 2.4. Eksperdiintervjuu

### 2.4.1. Sissejuhatus ja eesmärk

Intervjuude läbiviimise eesmärgiks on uurimisprobleemi täpsem ja sügavam avamine, kasutades selleks kvaliteedijuhtide arvamusi, hinnanguid ning nende käsutuses olevat teavet. See võimaldab ühtaegu nii kontrollida ja täiendada ettevõtete veebilehel olevat kvaliteedi tagamist puudutavat teavet kui ka hankida täpsemat ülevaadet ning selgitusi valimisse kuuluvate ettevõtete kvaliteedipoliitika ning -protsesside kohta.

### 2.4.2. Intervjuude analüüs

Intervjuude taotlemiseks võttis autor nii telefoni kui ka meilide teel ühendust kõigi valimisse kuuluvate ettevõtetega, selgitas oma palvet ning edastas ka küsimustiku (vt lisa 1).

Kahjuks ei olnud ükski valimisse kuulunud kümnest tõlkebüroost huvitatud intervjuu andmisest. Konkreetne eitav vastus tuli ettevõtetelt Moravia ning thebigword Group, kelle esindajate sõnul on tegemist liiga tundliku teabega, mida nende infoturbenõuded ei võimalda ei välja anda ega arutada. Kuigi autor pakkus võimalust tagada andmete konfidentsiaalsus, ei soovinud need ettevõtted siiski uuringusse panustada.

Ülejäänud ettevõtted ei vastanud autori korduvatele päringutele kahjuks üldse ning intervjuu andmisega oli nõus vaid Euroopa Liidu Nõukogu eesti keele osakond.

Keeldumiste põhjused on kahtlemata mitmetahulised, välja tuua võib ettevõtte infoturbepoliitikat, mida eelmainitud ettevõtted ka ise rõhutasid, kuid see tundub autorile veidi kaheldav, kuna intervjuuküsimused puudutasid valdavalt ettevõtete kvaliteedi tagamise meetmeid ja protsesse, mille kohta on teatud määral infot saadaval ka ettevõtete kodulehtedel. Lisaks on intervjuueeritaval alati võimalus jätta vastamata mõnele küsimusele, mis nõuaks vastasel juhul temade käsitlemist, mida ettevõtte infoturbepoliitika käsitleda ei luba.

Autor eeldas veel, et sellise intervjuu andmine oleks intervjuueeritavale ettevõttele ka teatud määral reklaamiks ning erialaringis samuti ka oma valdkonna ettevõtete jaoks eeskujuks.

Veel üks võimalik põhjus intervjuust keeldumiseks võib olla see, et ettevõtte meediapoliitika ei luba ega võimalda ettevõttel sellistes uurimustes osaleda või siis ei ole ettevõtte esindajatel lihtsalt aega ega huvi oma ettevõtet sellises võrdlemisi väikese lugejaskonnaga küsitluses esindada – intervjuus osalemine kulutab töötajate tööaega ning ei anna ettevõttele otsest tulu (reklaamitulud jms). Kahtlemata saavad valimisse kuuluvad bürood, mis on siiski maailma suurimad tõlkeasutused, mitmeid palveidtaotlusi erinevates uurimustes osalemiseks, mistõttu on mõistetav, et ettevõtte peab tegema valikuid, millistes uurimustes osalemine on kasumlikum.

Kokkuvõttes on see autori hinnangul väga kahetsusväärne, et ükski TTO peale Euroopa Liidu Nõukogu eesti keele osakonna ei olnud intervjuuga nõus. Kuna mitmed veebilehed sisaldasid autorit huvitavate teemade kohta vaid lünklike andmeid või puudusid need andmed üldse, ning samas ei saanud ekspertidelt küsida, miks mingisugused andmed puuduvad või kas nende puudumine tähendab just seda, mida autor oletab, peab autor tuginema ainult veebilehtede analüüsis saadud andmetele, mis tõenäoliselt ei ole ammendavad.

### 2.4.3. Eksperdiintervjuu tulemused – eksperdiintervjuu Euroopa Liidu Nõukogu tõlketalituse eesti keele osakonna kvaliteedikontrolör Kaupo Susiga

#### 2.4.3.1. Sissejuhatus

Autor viis 20. märtsil 2016 Skype'i vahendusel läbi intervjuu Euroopa Liidu Nõukogu eesti keele osakonna kvaliteedikontrolöri Kaupo Susiga.

Euroopa Liidu institutsioonides on kokku 24 tõlkeosakonda (*unit*). Intervjueeritava sõnul on QA-meetmed osakonniti erinevad, kuna igal osakonnal on oma spetsiifiline tõlkepoliitikadokument, millest tulenevad ka nõuded tõlgete kvaliteedile ja kvaliteedi tagamise meetmetele. Kuigi see dokument oleks käesoleva töö raames väga huvipakkuv, ei ole see avalik, mistõttu ei avanenud autoril võimalust seda analüüsida.

Käesolev intervjuu puudutab ainult eesti keele osakonda Euroopa Liidu Nõukogus. Sealjuures soovib autor rõhutada ka seda, et intervjueeritav käsitleb ainult kvaliteedi tagamise protsesse seoses põhikohaga tõlkijate-toimetajatega, kuna Euroopa Nõukogus ei kasutata vabakutselisi tõlkijaid ega tellita ka tõlkeid kolmandatelt teenusepakkujatelt.

#### 2.4.3.2. Tõlkeabiprogrammid ja QA-abivahendid

Euroopa Liidu Nõukogu eesti keele osakonnas kasutatakse tõlkeabiprogramme ning nende rolli kvaliteedi tagamisel hindab küsitletu lähtuvalt selles konkreetses tõlkeosakonnas tõlgitavate tööde spetsiifikast kõrgelt, kuna tõlkemälude kasutamine aitab ära hoida väga palju lisatööd ning tagab seal tõlgitavate tekstide puhul parima tulemuse.

Konkreetselt kasutatakse programmi Trados Workbench 2007 ning peatselt võetakse kasutusele Trados Studio 2014.

Värbamisel ei ole tõlkeabiprogrammide tundmine eelduseks ega mõjuta värbamisprotsessi tulemusi kuidagi. Kuigi tõlkeabiprogrammi kasutamine aitab tekste tunduvalt ühtsustada ning on nii kvaliteedi tagamise kui ka kvaliteedi kontrollimise eelduseks, on tegu õpitava oskusega, mis ei määra kellegi edu valikuprotsessis.

Peamisteks kvaliteedikontrolli abivahenditeks on Tradosega kaasasolevad kvaliteedikontrollivahendid (*QA-check*), millega kontrollitakse mh näiteks numbrite õigsust, *tag*'ide asukohti, tõlkimata stringide olemasolu, seda, kas tekst on täielikult tõlgitud jne. Kasutusel on mitmeid lisaabivahendeid, millest olulisemad on IATE liidestus Studioga, mis võimaldab termineid tõlkimise käigus kontrollida lisaks tõlkemälule ka IATE abil.

Üks olulisimaid QA-vahendeid on normatiivmälu, mis sisaldab endas 101% lukustatud vasted, mida ei tohi muuta. Tegemist on näiteks aluslepingute tekstidega, kokkuleppeliste või alusdokumentidest tulenevate vastetega.

Peale erimälude kasutatakse selles osakonnas ka programmi QUEST, mis on, nagu liidestus IATEgagi, täiendav abivahend lisaks *concordance search*'ile ning mis otsib eri andmebaasidest ja tõlkemäludest sarnaseid vasteid, teavet selle kohta, kust vasteid leida võib ning selle kohta, millised on olnud asjakohase termini erinevad tõlkevasted. Kõik eelmainitud meetmed ja vahendid on kindel osa kvaliteedi tagamise protsessist, mille tõlkija läbima peab.

#### **2.4.3.3. Tõlkeprotsess / QA-protsess**

Intervjuu käigus kirjeldas intervjuueeritav tõlkeprotsessi Euroopa Liidu Nõukogu Eesti keele osakonnas.

Nõukogus ei ole projektijuhte, töövoogu haldab tõlkekoordinaator. Tõlkekoordinaator võtab tõlketööd tõlkeprotsessi haldusvahendi Workflow kaudu vastu, kinnitab need ning saadab assistendile tehniliseks ettevalmistamiseks. Assistent otsib välja asjakohased alustõlked, tellib vajalikud mälad. Tõlkeprotsessi esimese etapi käigus eeltõlgitakse töö normatiivmälu kasutades, sellest saadav eeltõlge lukustatakse ning alles seejärel rakendatakse eeltõlgitud tööle eelnevalt mainitud QA-vahendeid. Pärast nende sammude läbimist saadab assistent töö koordinaatorile tagasi.

Koordinaator valib sobiva tõlkija, võttes sealjuures arvesse nii tõlkija profiili kui ka eelistusi, kui see on võimalik. Tõlkija tõlgib teksti ära, kasutades eelmises jaotises mainitud abivahendeid, toimetab oma töö üle, teeb nõutud QA-kontrolli Tradoses olevate vahenditega ning kasutab ka stiilijuhendeid. Seejärel edastatakse tõlge

toimetajale. Toimetaja kasutab oma töö käigus samu kvaliteedi tagamise vahendeid, mida mainiti eelmises peatükis. Sealjuures ei ole Euroopa Liidu Nõukogu eesti keele osakonnas olemas eraldi toimetajaid. Toimetamisega tegelevad samuti tõlkijad ise.

Pärast toimetamist saadetakse dokument tagasi assistendile, kes puhastab töö (muduab dokumendi ükskeelseks, eemaldab *tagid*, olemasolevad peittekstid jms) ja saadab välja.

Õigusaktide tõlkimise puhul lisandub eelkirjeldatud protsessile veel üks faas, mille käigus vaatavad jurist-lingvistid dokumendi enne tõlkimist läbi ja teevad vajaduse korral sisulisi muudatusi või märkuseid.

Kokkuvõtlikult leiab intervjueeritav, et Euroopa Liidu Nõukogu tõlkeosakonna tõlkeprotsess sarnaneb suuresti käesoleva töö valimisse kuuluvates standardites kirjeldatud tööprotsessiga. Suurim erinevus seisneb selles, et kõiki töid ei toimetata. Kuigi toimetamine on küsitletu hinnangul just kvaliteedi tagamisel ülioluline osa tõlkeprotsessist, ei ole küsitletu arvates siiski absoluutselt kõikide tööde toimetamine vajalik, seda näiteks tööde puhul, milles muudetakse sisuliselt väga vähe või vaid arväärtuseid/kuupäevi (valdavalt on tegemist töödega, mis on juba eelnevalt ära tõlgitud ning mis tulevad nt aastaarvu muudatuse tõttu uuesti tõlkeosakonda tagasi).

Intervjueeritava sõnul on selle töövoo peamiseks eeliseks just osalejate spetsialiseeritus ja see, et tõlkijad-toimetajad ei pea end tõlketööde tehnilise poolega vaevama, vaid nad saavad keskenduda oma kõige olulisemale ülesandele – kas siis tõlkimisele või toimetamisele. Funktsionaalsed rühmad võimaldavad tõlkijaid valdkonnaspetsiifiliselt välja koolitada, tööd optimaalsemalt jagada, mis omakorda tagab parema kvaliteediga tulemuse.

#### *2.4.3.4. Värbamine*

Värbamisprotsess on ELi piires laias laastus sama ning käib läbi EPSO (European Personell Selection Office, 2013).

Küsitletu hinnangul ei ole EPSO värbamisprotsess tõlkeosakonna jaoks hetkel optimaalne, kuna tegemist on Euroopa Liidu institutsioonideülese protsessiga, mis ei keskendu piisavalt tõlkija erialastele oskustele ning milles hinnatakse teatud isikuomadusi ja oskusi, mis ei ole tõlkijate jaoks määrava tähendusega, kuid mille kaal on valikuprotsessis suur (nt juhtimisoskus).

Sellest hoolimata leiab küsitletu, et värbamisprotsess on igal juhul kvaliteedi tagamise aluseks, kuna selle protsessi kaudu leitakse inimesed, kes on võimelised tegema tööd, mis vastab kliendi nõuetele ja seega ka kvaliteedinõuetele, ning kellest sõltub nii üksikute protsesside kui ka kogu ettevõtte edu.

#### *2.4.3.5. Kvaliteedistandardid ja sertifikaadid*

Küsitletu hinnangul ei ole kvaliteedisertifikaatide hankimine ELi tõlkeüksuste jaoks oluline, kuna tõlkeosakonnal puudub traditsioonilise tõlkebüroo mõistes klient, kellele on vaja standardi abil tööprotsessi kvaliteeti tõendada – selleks on ELi sisesed kvaliteediprotsessid. Küll aga leiab küsitletu, et tõlkebüroode jaoks üldiselt on kvaliteedistandardite olemasolu igal juhul väga oluline, sest nende kasutamine aitab ühtlustada tõlketurgu.

Kuigi küsitletu pole standarditega pidanud töötama, kuna ta ei kuulu töögruppi, mille raames standardeid läbi vaadatakse, on ta siiski seisukohal, et standardid on sisuliselt piisavad ning reguleerivad tõlkeprotsessi piisava karmusega.

#### 2.4.3.6. Kvaliteedi tagamise protsessist üldiselt

Kvaliteediprotsessi mõistmiseks on intervjueeritava hinnangul eelkõige oluline teada, kuidas ELi asutustes tõlke kvaliteeti defineeritakse. Intervjueeritava sõnul sõltub tõlke kvaliteet kahest faktorist:

- a) kas toode (tõlge) vastab eesmärgile (*fit for purpose*); ja
- b) kas see on õigeaegne.

Sealjuures on olukordi, kus õigeaegsus on töö keelelisest kvaliteedist olulisemgi. Kvaliteedijuht lähtub oma töös just nendest faktoritest, mis määravad siis ka tõlke kvaliteedi.

Euroopa Liidu Nõukogu QA-protsess koosneb mitmetest meetmetest.

Üheks kvaliteedi tagamise meetmeks on järelkontrollide läbiviimine (pistelised QA-kontrollid), mille raames valitakse tõlkija tehtud tööde seast 20 lk, vaadatakse need läbi, hinnatakse ja otsitakse *fatal error*-tüüpi vigu. Pärast hindamist vaatab kvaliteedijuht tulemused üle ja rakendab *fatal error*-tüüpi vigade olemasolu korral parandusmeetmeid (teeb muudatusi, teavitab vales tõlkest jne).

Hiljem vaatab kvaliteedijuht töö tõlkijaga koos läbi ning annab tagasisidet.

Nende kontrollide käigus tuvastatud *fatal-error* tüüpi vead võetakse osakonnaülese hindamise aluseks ja kasutatakse ka statistika koostamisel. Asjakohane statistika koostatakse üks kord aastas ning selle raames arvutatakse kokku, mitu *fatal error*'it sisaldavat lehte osakonna kohta aastas kokku tuleb (sealjuures loetakse tõlgitud lehekülg, kus selline viga esineb, n-ö läbikukkunud leheks – *failed page*). Intervjueeritav ei osanud anda täpsemalt infot selle kohta, kuidas seda statistikat täpselt rakendatakse. Ta ei ole selle kohta saanud eraldi juhiseid. See paneb selle meetme kasulikkuse teatud määral küsimärgi alla, kuna neid andmeid küsitule teadaolevalt ei rakendata.

Kvaliteedijuht viib läbi ka individuaalset kvaliteedikontrolli, mille raames valib ta teatud kriteeriumidele vastavalt tõlkija või toimetaja, valib tema tehtud töö, analüüsib, koostab tagasiside ja saadab selle töötajale. Veel annab ta töötajale ka suulist tagasisidet, kus on töötajal võimalik töö kohta lisainfot anda ning parandusi läbi vaadata.

Veel üks nõukoguspetsiifiline kvaliteedi tagamise meede on osakonnasisene blogi, kuhu intervjueeritav teeb sissekanded korduvatest vigadest. Blogis kasutatava

teabe rakendamine on tõlkeprotsessis väga oluline, kuna aitab vältida tulevasi vigu ning näitab ühtaegu kätte ka kohad, kus töötajad vajaksid rohkem koolitust.

Veel tõi intervjueeritav välja, et kvaliteediprotsessi kohta ei ole selles osakonnas, kus küsitletu töötas, olemas protsessi kirjalikul kujul. Küll aga on kõigil tõlkeüksustel olemas oma kvaliteedipoliitika dokument (ei ole kahjuks avalik). See hõlmab muuhulgas ka üldiseid protsesse ja nõudeid. Kvaliteedi tagamise protsessi peamiseks eesmärgiks on siiski info kättetoimetamine tõlkijale, mida tehakse nii vahetu tagasiside kui ka blogi kaudu. Just see tagab, et tõlkijal on võimalik end parandada ning tulevikus tõhusamalt tööd teha. Intervjueeritav on seisukohal, et nende kvaliteedi tagamise protsess on piisav.

Kuna Euroopa Liidu Nõukogul ei ole ühtegi kvaliteedisertifikaati, ei ole ka kvaliteedi tagamise protsessi otseselt ühegi standardi järgi vormitud, kuid intervjueeritava sõnul on standardeid selle protsessi kujundamise käigus siiski arvesse võetud, kuna valimisse kuuluvad standardid vaadatakse alati komisjonis läbi. Üldiselt on intervjueeritav seisukohal, et TTOd peaksid oma kvaliteediprotsesside koostamisel lähtuma kindlasti kvaliteedistandarditest, kuna see lihtsustab kliendi jaoks valikute tegemist ja muudab tõlketurgu kvaliteetsemaks.

#### *2.4.3.7. Stiilivihikud, abivahendid*

Stiilivihikute küsimuse raames tõi intervjueeritav välja väga olulise probleemi, milleks on tõlgitavate alusdokumentide kvaliteet. Eelnevast tõlkebüroode veebilehtede analüüsist selgus, et valimisse kuuluvad ettevõtted hindavad stiilivihikuid oluliseks, ning pakuvad ka oma klientidele stiilivihikute koostamise teenust (Semantix, 2016g) (CLS Communication, 2016d; CLS Communication, 2016d). Sellest võib järeldada, et valimisse kuuluvad bürood soovivad samuti tõlketööde kvaliteedi tõstmiseks parandada algtekstide kvaliteeti ning et just stiilivihikud on vahend, millega seda on võimalik teha.

Alusdokumendid saadetakse juba enne tõlkimist omakeelsesse toimetusse, kuna paljud autorid koostavad neid dokumente enda jaoks võõrkeeles. Omakeelseks toimetamiseks kasutatakse programmi PERFECTED.

Stiilivihikuid ja abivahendeid on tõlkeosakonnas mitmeid, lisaks institutsioonidevahelisele stiilijuhendile kasutatakse normitehnika käsiraamatut (seda küll peamiselt jurist-lingvistide tasandil). Veel kasutatakse õigusaktitüüpide standardsõnastusi ja osakonnasiseseid kokkuleppeid (terminid, sõnastused, tõlkeprobleemid, kvaliteediblogid).

Väga oluliseks abivahendiks on platvorm Eliise, milles liiguvad seadusandlike tavamenetluse dokumendid. Tegu on institutsioonidevahelise platvormiga (komisjon, parlament, nõukogu), kuhu lisatakse jooksvalt tõlkimise käigus teksti puuduvat teavet. See info jõuab jurist-lingvistide ning tõlkijani, kes saab siis juba enne tööga alustamist teavet selle kohta, mida eri osakondades dokumendiga tehtud on ja kellega on konsulteeritud.

#### *2.4.3.8. Kokkuvõtvad küsimused*

Intervjueeritav pidas vajalikuks mainida veel ka edasisi olulisi kvaliteedi tagamise meetmeid, mida hüpotees ei käsitle. Üheks väga oluliseks meetmeks on koolitused. Sealjuures hindab intervjueeritav emakeelekoolitusi kõige olulisemaks. Euroopa Liidu Nõukogus viiakse aastas läbi vähemalt 2 koolitust. Sealjuures on lisaks keelekoolitustele oluline pakkuda ka erialaseid, valdkonnaspetsiifilisi koolitusi. Veel võimaldatakse Euroopa Liidu Nõukogu tõlkijatel-toimetajatel käia töörühmakoosolekutel – just nendelt koosolekutel tulevad tõlgitavad dokumendid ja see võimaldab tõlkijal kõige paremini tajuda nii teksti poliitilist konteksti kui ka aitab aimu saada, milliseid termineid oleks mõistlik kasutada.

Teine väga oluline kvaliteedi tagamise meede on ELi institutsioonides tehtav terminitöö, mis edendab pikemas perspektiivis nii Euroopa Liidu Nõukogus endas tehtavate tööde kvaliteeti kui ka Eesti tõlketurul tõlgitavate tekstide oma, kuna terminitöö tulemused kantakse IATEsse, kus nad on avalikult kättesaadavad.

Terminitööga tegelevad kõik tõlkeosakonna töötajad ning selle raames tehakse koostööd ekspertidega (valdavalt institutsioonide töötajatega, aga ka Eesti ülikoolide jms ekspertidega). Samuti saab tõlkimise käigus jooksvalt küsida teksti autoritelt

küsimusi terminite kohta – võimalus, mis TTO heaks töötavatel tõlkijatel-toimetajatel-projektijuhtidel enamasti puudub.

Euroopa Liidu Nõukogu üleüldse terminitöö koordineerimiseks on loodud keskne terminoloogiaosakond, mis tegeleb terminite, konteksti ja abimaterjalide väljaotsimisega, et keeleosakonnad saaks lihtsamalt tööd teha.

Kokkuvõttes on intervjueeritav seisukohal, et kõige olulisemat kvaliteedi tagamise meetet või protsessi ei ole tegelikult võimalik välja tuua, kuna kvaliteedi tagab kõigi hüpoteesis mainitud kvaliteedi tagamise meetmete koosmäng. Intervjueeritava hinnangul oleks hüpoteesis toodud meetmetele vaja lisada koolitus, töömeetodid (hõlmab spetsialiseerumist, töövoogu, häid tavasid), koostöö tõlkeprotsessis osalejate vahel ja eelkõige infovahetus – nii tõlkijate-toimetajate kui ka tõlketekstide autorite, osakondade ja kvaliteediosakonna vahel.

## 2.5. Järeldused

Töö alguses püstitas autor hüpoteesi, milles oletas, et kõige olulisemateks kvaliteedi tagamise meetmeteks küsitletavates büroodes on:

- tõlkeprogrammid
- kvaliteedi tagamise töövahendid
- stiilivihikud
- tõlkijate värbamise protsess
- standardid

Hüpoteesi kontrollimiseks analüüsiti valimisse arvatud maailma suurimate tõlkebüroode veebilehtedel sisalduvat teavet, ELi Tõlkekeskuse kodulehel sisalduvat teavet ning viidi läbi üks eksperdiintervjuu Euroopa Liidu Nõukogu eesti keele osakonna tõlkekvaliteedi kontrolõriga.

Analüüsi ja intervjuude käigus saadud tulemustest võib järeldada, et hüpoteesis välja toodud kvaliteedi tagamise meetmed on kahtlemata tõlkekvaliteedi ja tõlkeprotsessi kvaliteedi jaoks määrava tähtsusega. Kõige olulisemaks hindab autor ise kvaliteedistandardite rolli, sest just nendes sisalduvatele nõuetele on kõik valimisse kuuluvad bürood, välja arvatud küll Euroopa Liidu Nõukogu eesti keele osakond oma kvaliteediprotsessid üles ehitanud – kõigil käsitletud büroodest (v.a. Euroopa Liidu tõlkeüksused) oli vähemalt ühe kvaliteedistandardi sertifikaat ning kvaliteedistandardite ja kvaliteedi seost käsitleti samuti mitmetel analüüsitud veebilehtedest väga sõnaselgelt.

Kuigi Euroopa Liidu tõlkeüksustel ei ole hangitud ühegi valimisse kuuluva kvaliteedistandardi sertifikaati, selgus eksperdiintervjuust, et nendele standarditele, eriti just tõlkevaldkonnaspetsiifilistele standarditele EN 15038 ja ISO 17100, pööratakse siiski tähelepanu, nende sisu analüüsitakse ning on võimalik, et lähtuvalt nendest standarditest rakendatakse ka teatud parendusmeetmeid. Peamiseks põhjuseks, miks ELi tõlkeüksustel ega tõlkekeskusel neid sertifikaate pole hangitud, oli küsitletu hinnangul just see, et sertifikaadi eesmärgiks on kliendile üheselt mõistetavalt tõendada tehtava töö kvaliteeti, kuid kuna ELi tõlkeüksuste kliendiks on teised institutsioonid, kes on tehtava töö kvaliteediga niigi hästi kursis, ei annaks sertifikaadi hankimine mingit lisaväärtust. Sellest hoolimata pidas ka küsitletud ekspert sertifikaatide hankimist n-õ

vabal tõlketurul väga oluliseks, kuna see aitab ühtsustada turu üldist kvaliteeti ning teeb kliendi jaoks otsustamise lihtsamaks.

Mis puudutab ülejäänud valimisse kuuluvaid meetodeid, hämmastas autorit see, et analüüsitud büroode veebilehtedel käsitleti tõlkeabiprogramme ja kvaliteedi tagamise tööriistu (QA-tools) üldiselt põgusalt ja vahel üldse mitte, ning et stiilivihikutele pöörati kohati tähelepanu ja rõhku isegi rohkem kui eelmainitud meetmetele. Ka eksperdiintervjuust selgus, et tegu on ometigi väga oluliste kvaliteedi tagamise meetmetega, kuid autor oletab, et tõlkeabiprogramme võib pidada kliendi jaoks liiga tehniliseks, et neid n-ö müügiartiklina kasutada, samas kui, lähtuvalt autori isiklikust kogemusest, on stiilivihikute olemasolu ja kasutamine tõlkeprojekti edukaks läbiviimiseks eluliselt oluline – stiilivihiku koostamine sunnib klienti keele- ja stiililisi nõudeid läbi mõtlema ning võimalik, et tulevikus ka juba tekstide koostamisel hoolikam olema, mis aitab vähendada halva kvaliteediga lähtetekstide tõlkimist (probleem, millega tegeletakse ka Euroopa Liidu Nõukogu eesti keele osakonnas, vt ptk 2.4). Seetõttu oli autor positiivselt üllatunud, nähes, et mitmed bürood käsitlesid stiilivihikuid oma veebilehtedel põhjalikult, seostasid seda kliendi jaoks arusaadaval viisil kvaliteedi edendamise ja ning pakkusid lausa stiilivihikute koostamise teenust.

Viimaks selgus nii veebilehtede analüüsist kui ka eksperdiintervjuust, et tõlkijate/töötajate värbamise protsess on kvaliteedi jaoks eluliselt olulise tähtsusega, kuna tehniliste vahenditega (nt masintõlge) ei ole praegusel hetkel veel vähegi keerulisemate tekstide puhul võimalik suurepärasest tulemust saavutada, ning kuna iga protsess on täpselt sama tugev kui selle kõige nõrgem lüli – kui selleks on tõlkija või toimetaja –, ei ole kindlasti head tulemust loota. Seda arusaama tõendab ka see, et nii mitmetelgi analüüsitud veebilehtedel kirjeldati lahti tõlkijate värbamise protsess ja toodi välja selle otsesed seosed kvaliteediga. Selle protsessi olulisust rõhutas ka küsitletu.

Töö käigus selgus aga, et lisaks hüpoteesis toodud kvaliteedi tagamise meetmetele hindavad valimisse kuuluvad bürood väga kõrgelt ka teisi kvaliteedi tagamise meetmeid, mida käsitleti nii nende kodulehtedel kui ka toodi välja läbiviidud eksperdiintervjuus.

Üheks selliseks meetmeks on kahtlemata (dokumenteeritud) kvaliteedi tagamise protsessi ja kvaliteedipoliitika olemasolu, mis lihtsustab olulisel määral selle protsessi tõhususe hindamist ning sellest lähtuvalt ka parenduste tegemist. Tegemist on põhilise

standarditest tuleva nõudega, mille olulisust kinnitas ka eksperdiintervjuu, kus eksperdi hinnangul on just tõhus protsess sujuva ja komplikatsioonideta tõlkeprojekti ning sellest lähtuvalt ka hea kvaliteediga töö aluseks.

Sellega seoses hinnati väga oluliseks kvaliteedihaldussüsteeme ja töövoogu juhtimise süsteeme, mille puhul tasub välja tuua, et mitu valimisse kuuluvat bürood pakub nende endi väljaarendatud lahendusi ning rõhutab tugevalt nende positiivset mõju kvaliteedile. Sellega seostub ka eksperdiintervjuus korduvalt mainitud kvaliteedi tagamise meede – edukas suhtlus kõigi tõlkeprotsessis osalejate vahel, mida need vahendid ka lihtsustavad.

Samuti käsitletakse kvaliteedikontekstis tihti ka terminibaase ja terminitööd, seda just eriti ka Euroopa Liidu tõlkeüksustes, kelle tehtav terminitöö mõjutab otseselt kogu Euroopa tõlketurul toimuvat (IATE).

Kokkuvõttes jagab autor siiski eksperdiintervjuus küsitatud eksperdi seisukohta – tõlkeprojekti kvaliteet on kõigi eelnevalt mainitud kvaliteedi tagamise meetmete koosmäng. Selleks, et tõlkeprojekt õnnestuks, peavad olema olema nii kvaliteedistandardid, millega protsessi kulgu võrrelda ja selle edukust mõõta; tehnilised vahendid, millega tööd lihtsustada; pädevad inimesed, kes töö edukalt läbi viiks; pädev haldusprotsess, mis lihtsustaks protsessis osalejate vahelist kommunikatsiooni, ning samuti hea arusaam kliendi nõuetest (stiiljuhendid), mis võimaldavad töö kohe vastavalt kliendi soovidele läbi viia, sest kokkuvõttes määrab kvaliteedi just klient.

## Kokkuvõte

Käesoleva magistritöö “Tõlkekvaliteedi tagamise meetmed tõlkebüroodes Euroopa Liidu tõlketeenistuse ja suuremate rahvusvaheliste büroode näitel” ajendiks oli autori soov uurida suuremate rahvusvaheliste tõlkebüroode tõlkekvaliteedi tagamise meetmeid ja protsesse.

Lähtuvalt eelnevast töökogemusest esitas autor hüpoteesi ja oletas, et kõige olulisemateks kvaliteedi tagamise meetmeteks valimisse kuuluvates büroodes on:

- tõlkeprogrammid
- kvaliteedi tagamise töövahendid
- stiilivihikud
- tõlkijate värbamise protsess
- standardid

Hüpoteesi kontrollimiseks püstitati järgmised uurimisküsimused:

- Millised on peamised kvaliteedi tagamise meetodid ja protsessid, mida need bürood kasutavad?
- Kuidas nendes büroodes hinnatakse kvaliteeti?

Uurimusküsimustele vastamiseks koostas autor Common Sense Advisory 2015. aasta tõlketuru uuringus koostatud tõlkebüroode pingerea alusel valimi ning analüüsis valimisse kuuluvate ettevõtete kodulehtedel leiduvat kvaliteedi tagamist puudutavat teavet. Lisaks veebilehtede analüüsile soovis autor viia valimisse kuuluvate büroode esindajatega läbi ka eksperdiintervjuud, et täiustada veebilehtedelt hangitud teavet.

Töö käigus anti teoreetilises osas kõigepealt ülevaade kvaliteedi mõistest ja kvaliteedi tagamise (QA) ajaloost ning kvaliteedi definitsioonist valimisse kuuluvates tõlkestandardites. Lisaks käsitleti eraldi hüpoteesi kuuluvaid kvaliteedi tagamise meetmeid, nende teoreetilist olemust ning anti üksikasjalik ülevaade ka valimisse kuuluvate standardite sisust. Empiirilises osas kirjeldati töö metodoloogiat, anti ülevaade valimisse kuuluvatest tõlkebüroodest ja nende veebilehtedel leiduvast kvaliteeti puudutavast teabest ning analüüsiti seda. Lisaks anti ülevaade ka töö raames

läbi viidud eksperdiintervjuust. Kahjuks keeldusid kõik valimisse kuuluvad asutused peale Euroopa Liidu tõlketeenistuse intervjuu andmisest.

Viimaks toodi ära töö käigus tehtud järeldused, kokkuvõte ning ka ingliskeelne kokkuvõte.

Töö käigus läbiviidud analüüsist selgus, et hüpoteesis esitatavad kvaliteedi tagamise meetmed on tõepoolest enamikus büroodes väga olulisel kohal, sealjuures olid pretsedenditult kõige olulisemaks kvaliteedi tagamise meetmeks just kvaliteedistandardid, millele järgnesid stiilivihikud ja tõlkeabiprogrammid. Ainus kvaliteedimeede, mida veebilehtedel eraldi ei käsitletud, olid kvaliteedi tagamise tööriistad, kuid seda võib põhjendada sellega, et põhilised kvaliteedi tagamise programmid ja funktsioonid on tõlkeabiprogrammides valdavalt juba olemas. Nagu selgus läbiviidud analüüsist ja intervjuust, kasutab valdav osa valimisse kuuluvatest tõlkebüroodest tõlkeabiprogramme ning autor eeldab, et seetõttu ka kõiki nendes sisalduvaid funktsioone. Üllatavalt oluliseks hindasid bürood aga oma veebilehtedel stiiljuhendeid, mille kohta selgus mitte ainult, et neid kasutatakse, vaid ka see, et mitmete ettevõtete jaoks on selle kvaliteedimeetme mõju nii oluline, et selle koostamist pakutakse klientidele aktiivselt teenusena.

Analüüside käigus ilmnasid ka edasised meetmed, mis küll ei kuulunud valimisse, kuid mida mainiti veebilehtedel siiski sagedasti ja mis toodi eraldi välja ka eksperdiintervjuus – selleks olid kvaliteedipoliitika ja dokumenteeritud kvaliteediprotsessid, kvaliteedihaldussüsteemid ja töövoogu juhtimise süsteemid ning terminibaasid ja terminiteadmine.

Kokkuvõtlikult võib öelda, et autoril õnnestus oma hüpoteesi tõestada – kõik hüpoteesis toodud kvaliteedi tagamise meetmed on tõepoolest vähemal või rohkemal määral valimisse kuulunud büroode jaoks olulised ning nende roll kvaliteedi tagamisel ja kvaliteediprotsessides on määrava tähtsusega.

Käesoleva uurimuse tulemused ei ole autori arvates siiski kindlasti mitte ammendavad, eelkõige, kuna peamiseks andmete saamise allikaks olid veebilehed ning neilt saadud informatsiooni tuleks siiski toetada vahetult ettevõtetelt saadud teabega.

Autor leiab ka, et käesolev uurimus avab mitmeid edasisi uuringusuundi ning üheks võimalikuks edasiarenduseks oleks näiteks juba konkreetsete protsesside edasiuurimine ning kvaliteedimeetmete osatähtsuse analüüsimine nendes protsessides. Võimaluse

korral oleks hea analüüsida ning tuua ära ka kvaliteediprotsesside kasutamisest tulenev majanduslik tulu. Üheks võimalikuks arengusuunaks oleks ka globaalsete tõlkebüroode kvaliteediprotsesside võrdlus Eesti suuremate tõlkebüroode kvaliteediprotsessidega.

Viimaks loodab autor, et selles töös toodud ülevaade kvaliteedi tagamise meetmetest suurtes tõlkebüroodes on huvipakkuv ka Eesti tõlkebüroodele ning ajendab neid käsitletur meetmeid veelgi rohkem rakendama ja seeläbi tööde üldkvaliteeti parandama. Hoolimata valimisse kuuluvate tõlkebüroode suurusest ja tööde mahust, on autor veendunud, et kvaliteedi tagamise meetmete sihikindel järgimine, k.a ühtsete kvaliteedimeetmete rakendamine büroost büroosse (kvaliteedistandardite kasutamine), mõjutab positiivselt nii tõlkebüroode kvaliteeti ja ühtlustab seda kogu Eesti tõlketuru raames kui ka võimaldab Eesti büroodel olla globaalse tõlketuru kontekstis konkurentsivõimelisemad.

## Resümee

The main motivation of this master's thesis "Quality Assurance Methods in Translation Agencies using the example of the Estonian Language Unit of the Council of the European Union and large international translation agencies" was the author's wish to research the translation quality assurance methods and processes in larger international translation agencies.

Based on her previous work experience, the author hypothesized that the most important quality assurance methods in the chosen translation agencies and organizations are the following:

- Computer-aided translation tools
- Quality assurance tools (QA-tools)
- Style guides
- The process for hiring translators
- Quality standards

In order to test her hypothesis, the author posed the following research questions:

- What are the main quality assurance methods and processes used in these agencies?
- How is quality being assessed in these agencies?

In order to answer these questions, the author selected a sample of translation agencies. The sample was based on the ranking of the largest translation agencies in the research paper by Common Sense Advisory "The top 100 Language Service Providers 2015". The author analyzed the information regarding quality assurance methods found on the homepages of these translation agencies. In addition to the website analysis, the author aimed to conduct expert interviews the representatives of the translation agencies belonging to the sample group, in order to enhance the data found on web pages.

In the theoretical part of the master's thesis, an overview of the term "quality" was given as well as of the history of quality assurance and of the definition of quality that can be found in the quality assurance standards analyzed in this thesis.

Additionally, the quality assurance methods found in the hypotheses were analyzed, defined and a detailed overview of their content was given.

The empirical part of the thesis includes a description of the methodology. An overview of the organizations and agencies belonging to the sample and of the information pertaining quality assurance that could be found on their homepages was given. This information was also analyzed. Furthermore, the author detailed an interview with the quality controller of the estonian language unit of the Council of the European Union. The remaining organizations making up the sample declined to be interviewed.

Lastly, the author presents the conclusions drawn from the interview and analysis, the summary as well as the summary in english.

During the analysis, the author found that the quality assurance methods presented in the hypothesis are truly highly significant for quality assurance in most of the agencies analyzed. The most important method by far is the use of quality standards, followed closely by style guides and CAT-tools. The only quality method not separately analyzed on the webpages were the QA-tools. This can be explained by the fact that the most important quality assurance programs and functions are usually already contained in the CAT-tools used by the majority of the translation agencies, as was shown by the analysis as well as the interview. The active usage and promotion of style guides on webpages was surprising. Their importance for the quality management in these agencies is such that not only are they actively used in these agencies, but many of these agencies offer their customers the service of compilation of style guides.

During the analysis, the author also found further quality methods that were not contained in the hypothesis but were frequently mentioned on the webpages and were also brought out in the completed expert interview. These methods are quality policies and documented quality processes, quality management systems, workflow management systems, term bases and terminology work.

In summary, the author has proven her hypothesis. All quality management methods brought out in the hypothesis are of importance for the agencies belonging to the sample, and, although the grade of importance may vary, they still play an important role in quality assurance processes in those agencies.

Yet, the results of this study are not exhaustive as the main data source was the webpages of the agencies in question and the data stemming from there should be supported with the information stemming from the agencies themselves through direct contact.

This thesis also opens up multiple further research possibilities, one of which would be the analysis of concrete processes and assessment of the relevance of quality assurance methods in these processes. If possible, the financial gain stemming from the use of these methods should also be analyzed and brought out. One possible research direction would be the comparison of the quality processes in the international translation agencies and these of the larger translation agencies in Estonia.

Lastly, the author hopes that the overview of the quality assurance methods that can be found in this thesis is also of interest for translation agencies in Estonia and may also serve as a motivation to use these methods even more often, which would surely further improve the overall quality of translations. Despite of the size of the translation agencies in the sample and the volume of the works done by these agencies, the quality assurance methods determined to have been used as well as the use of the quality standards in question in the majority of the agencies on the translation market has a positive effect on the quality of translation agencies. This helps to unify the quality of the estonian translation market as well as permitting the estonian agencies to be more competitive on the global translation market.

## Kasutatud kirjandus

**Õunapuu, L.** (2014). Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes. Tartu: Tartu Ülikool.

**American Society for Quality.** (2016a). *Quality Glossary – Q.* (R. D. James Bossert, Toimetaja) Kasutamise kuupäev: 01. märts 2016. a. Kättesaadav: <http://asq.org/glossary/q.html>

**American Society for Quality.** (2016b). *History of Quality.* Kasutamise kuupäev: 04. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://asq.org/learn-about-quality/history-of-quality/overview/overview.html>

**American Society for Quality.** (2016c). *American Society for Quality.* Kasutamise kuupäev: 04. mai 2016. a., allikas What is Total Quality Management (TQM)?: <http://asq.org/learn-about-quality/total-quality-management/overview/overview.html>

**Amplexor.** (2016a). *History.* Kasutamise kuupäev: 05. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.amplexor.com/corporate/en/who-we-are/history.html>

**Amplexor.** (2016b). *Our Mission.* Kasutamise kuupäev: 05. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.amplexor.com/corporate/en/who-we-are.html>

**Amplexor.** (2016c). *Quality & CSR.* Kasutamise kuupäev: 05. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.amplexor.com/corporate/en/who-we-are/quality-and-csr.html>

**Amplexor.** (2016d). *Language Services.* Kasutamise kuupäev: 05. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.amplexor.com/corporate/en/services/language-services.html>

**Amplexor.** (2016e). *Localization Services.* Kasutamise kuupäev: 07. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.amplexor.com/content/globalcontent/en/language-services/localization-services.html>

**Amplexor.** (2016f). *Language Services.* Kasutamise kuupäev: 14. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.amplexor.com/corporate/en/services/language-services.html>

**Andrei Gerasimov, P.** (2007). Review of Translation Quality Assurance Software. *Multilingual Magazine: 22.*

**Chartered Quality Institute.** (2016). *History and tradition: in-depth.* Kasutamise kuupäev: 04. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.thecqi.org/Knowledge-Hub/Knowledge-portal/Concepts-of-quality/History-and-tradition/History-and-tradition-in-depth/>

**Chen, J.** (2015). *Role of Quality in Four Stages of Software Localization.* Kasutamise kuupäev: 06. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.welocalize.com/welocalize-global-operations-in-italy-china-and-united-kingdom-successfully-renew-quality-certifications/>

**CLS Communication.** (2016a). *History.* Kasutamise kuupäev: 06. mai 2016. a., Kättesaadav: <https://www.cls-communication.com/en/about-cls/history>

**CLS Communication.** (2016b). *Translation memories*. Kasutamise kuupäev: 06. mai 2016. a. Kättesaadav: <https://www.cls-communication.com/en/services/technology-services/translation-memories>

**CLS Communication.** (2016c). *Expert advice on terminology and CAT tools*. Kasutamise kuupäev: 06. mai 2016. a. Kättesaadav: <https://www.cls-communication.com/en/services/terminology-services/expert-advice-terminology-and-cat-tools>

**CLS Communication.** (2016d). *Language Guidelines*. Kasutamise kuupäev: 06. mai 2016. a. Kättesaadav: <https://www.cls-communication.com/en/services/terminology-services/language-guidelines>

**CLS Communication.** (2016e). *Translation Services*. Kasutamise kuupäev: 07. mai 2016. a. Kättesaadav: <https://www.cls-communication.com/en/services/translation-services>

**Cocci, L.** (2009). *CAT Tools for Beginners*. Kasutamise kuupäev: 19. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://translationjournal.net/journal/50caten.htm>

**Common Sense Advisory.** (2016). *Company Overview*. Kasutamise kuupäev: 11. mai 2016. a. Kättesaadav: <https://www.commonsenseadvisory.com/AboutUs/CompanyOverview.aspx>

**DePalma, D. A., Pielmeier, H., Henderson, S., & Stewart, R. G.** (2015). Summary (Northern Europe) Language Service Market: 2015. Cambridge.

**Eesti Standardikeskus.** (2007). *EVS-EN 15038:2007 Tõlketeenus: nõuded teenusele*. Tallinn: Eesti Standardikeskus.

**Eesti Standardikeskus.** (2015). *EVS-EN ISO 17100:2015 Tõlketeenus: nõuded tõlketeenusele*. (E. T. Liit, Tõlk.) Tallinn: Eesti Standardikeskus.

**Eesti Standardikeskus.** (2009). *EVS-EN ISO 9001:2008 Kvaliteedijuhtimissüsteemid: nõuded*. Tallinn: Eesti Standardikeskus.

**Eesti Tõlkebüroode Liit.** (2016). *Kvaliteedistandard*. Kasutamise kuupäev: 04. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.etbl.ee/kvaliteedistandard/>

**EUATC.** (2016). *Standards & Quality*. Kasutamise kuupäev: 04. mai 2016. a. Kättesaadav: <https://euatc.org/index.php/standards-quality>

**European Commission.** (2015a). *Working for the Directorate-General for Translation*. Kasutamise kuupäev: 07. mai 2016. a. Kättesaadav: [http://ec.europa.eu/dgs/translation/workwithus/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/dgs/translation/workwithus/index_en.htm)

**European Commission.** (2015b.). *Working as a staff translator for DG Translation*. Kasutamise kuupäev: 07. mai 2016. a. Kättesaadav: [http://ec.europa.eu/dgs/translation/workwithus/staff/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/dgs/translation/workwithus/staff/index_en.htm)

**European Commission.** (01. aprill 2016a. a.). *The European Commission's in-house translation service*. Kasutamise kuupäev: 07. mai 2016. a. Kättesaadav: [http://ec.europa.eu/dgs/translation/whoweare/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/dgs/translation/whoweare/index_en.htm)

**European Commission.** (2016b). *Guidelines for contractors translating into English*. Kasutamise kuupäev: 07. mai 2016. a. Kättesaadav: [http://ec.europa.eu/translation/english/guidelines/en\\_guidelines\\_en.htm](http://ec.europa.eu/translation/english/guidelines/en_guidelines_en.htm)

**European Commission.** (2016c.). *MT@EC – Machine translation for public administrations*. Kasutamise kuupäev: 07. mai 2016. a. Kättesaadav: [http://ec.europa.eu/dgs/translation/translationresources/machine\\_translation/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/dgs/translation/translationresources/machine_translation/index_en.htm)

**European Commission.** (2016d.). *Translating EU texts made easier — links to resources*. Kasutamise kuupäev: 07. mai 2016. a. Kättesaadav: [http://ec.europa.eu/translation/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/translation/index_en.htm)

**European Commission.** (2012). *Translation and Multilingualism*. Luxembourg: Publications office.

**European Personell Selection Office.** (2013). *Permanent contracts*. Kasutamise kuupäev: 15. mai 2016. a. Kättesaadav: [http://europa.eu/epso/apply/how\\_apply/permanent/index\\_en.htm](http://europa.eu/epso/apply/how_apply/permanent/index_en.htm)

**Evangelos Grigoroudis, Y. S.** (2010). Customer Satisfaction Evaluation Methods for Measuring and Implementing Service Quality. *International Series in Operations Research & Management Science 139*.

**Fernández-Parra, M.** (2010). The Workflow of Computer-Assisted Translation Tools in Specialised Translation. *Reconceptualizing LSP. Online proceedings of the XVII European LSP Symposium 2009*. Aarhus.

**Görög, A.** (2014). Evaluating Quality in Translation. *MultiLingual* , lk 22–26.

**Glass, J.** (2015). *Welocalize Global Operations in Italy, China and United Kingdom Successfully Renew Quality Certifications*. Kasutamise kuupäev: 06. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.welocalize.com/welocalize-global-operations-in-italy-china-and-united-kingdom-successfully-renew-quality-certifications/>

**Haile, M.** (2015). *ISO 17100 – The NEW Translation Services Standard*. Kasutamise kuupäev: 04. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.isoqsltd.com/general/iso-17100-new-translation-services-standard/>

**Hogarth.** (2016a). *About Us*. Kasutamise kuupäev: 06. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.hogarthww.com/about-us/about-us-about-us/>

**Hogarth.** (2016b). *Contact Us*. Kasutamise kuupäev: 06. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.hogarthww.com/contact-us/contact-us-contact-us/>

**Hogarth.** (2016c). *Transcreation & Language Services*. Kasutamise kuupäev: 06. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.hogarthww.com/transcreation/transcreation-language-services/>

**Hogarth.** (2016d). *Transcreation & Language Technologies*. Kasutamise kuupäev: 06. mai 2016. a. Kasutatav: <http://www.hogarthww.com/transcreation/transcreation-language-technologies/>

- ISO.** (2015). *ISO 17100:2015: Translation services - Requirements for translation services*. Kasutamise kuupäev: 04. mai 2016. a. Kättesaadav: [http://www.iso.org/iso/catalogue\\_detail.htm?csnumber=59149](http://www.iso.org/iso/catalogue_detail.htm?csnumber=59149)
- TCB.** (2005). *ISO 9000:2005: Quality management systems – Fundamentals and vocabulary*. Kasutamise kuupäev: 04. mai 2016. a. Kättesaadav: [http://www.tcbcert.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=126&Itemid=242](http://www.tcbcert.org/index.php?option=com_content&view=article&id=126&Itemid=242)
- Jiménez-Crespo, M. A.** (2010). *Localization and writing for a new medium: a review of digital style guides*. USA.
- Joseph M. Juran, A. B.** (1998). *Juran's Quality handbook*. New York: McGraw-Hill.
- LinguaVox.** (2016). *European Quality Standard EN-15038*. Kasutamise kuupäev: 04. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://qualitystandard.bs.en-15038.com/>
- Lionbridge.** (2015). *Lionbridge Tops List of World's 100 Largest Language Service Providers for Fourth Consecutive Year*. Kasutamise kuupäev: 05. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.lionbridge.com/lionbridge-tops-list-of-worlds-100-largest-language-service-providers/>
- Logos.** (2016a). *History*. Kasutamise kuupäev: 07. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.logos.net/history/>
- Logos.** (2016b). *Total Quality Management*. Kasutamise kuupäev: 07. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.logos.net/total-quality-management/>
- Logos.** (2016c). *Best Practices: Tips & Techniques*. Kasutamise kuupäev: 07. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.logos.net/best-practices-tips-and-techniques/>
- Logos.** (2016d). *Terminology Management*. Kasutamise kuupäev: 07. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.logos.net/terminology-management/>
- Logos.** (2016e). *Managing the supply chain*. Kasutamise kuupäev: 07. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.logos.net/managing-the-supply-chain/>
- Logos.** (2016f). *Reporting*. Kasutamise kuupäev: 07. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.logos.net/reporting/>
- Logos.** (2016g). *Project Management*. Kasutamise kuupäev: 07. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.logos.net/project-management/>
- Makoushina, J.** (2007). *Translation Quality Assurance Tools: Current State and Future Approaches*. Proceedings of the 29th International Conference on *Translating and the Computer*.
- Moravia.** (2016a). *About Moravia*. Kasutamise kuupäev: 07. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.moravia.com/en/company/about-moravia/>
- Moravia.** (2016b). *Moravia*. Kasutamise kuupäev: 07. mai 2016. a., allikas Locations: <http://www.moravia.com/en/contact-us/locations/>
- Moravia.** (2016c). *Our Story*. Kasutamise kuupäev: 07. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.moravia.com/en/company/our-story/>

- Moravia.** (2016d). *Language Quality Services (MLQS)*. Kasutamise kuupäev: 07. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.moravia.com/en/services/language-services/language-quality-services-mlqs/>
- Needham, D.** (s. a.). *Concept of Quality*. s. l.
- Ohak, E.** (2009). *Tõlketeenuse kvaliteedi tagamine Eesti tõlkebüroode näitel*. Tallinn: Tallinna Ülikool
- Pich, H.** (2014). *From EN 15038 to ISO 17100: the new standard for translation process*. Kättesaadav: <http://www.slideshare.net/HansPich/rws-2014-iso17100tlcwarsawen>
- QMS.** (s. a.). *ISO 9001:2015*. Kasutamise kuupäev: 04. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://qms.net/iso-90012015/>
- Reichert, M.** (2013). *Institutsioonidevaheline stiiljuhend. Sissejuhatus*. Kasutamise kuupäev: 05. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://publications.europa.eu/code/et/et-000700.htm>
- RWS Group.** (2016a). *Company History*. Kasutamise kuupäev: 05. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.rws.com/about-us/company-history>
- RWS Group.** (2016b). *Quality Management System*. Kasutamise kuupäev: 05. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.rws.com/about-us/quality-management-system>
- RWS Group.** (2016c). *Technical and Commercial Translations*. Kasutamise kuupäev: 05. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.rws.com/services/technical-commercial-translations>
- RWS Group.** (2016d). *International Institutions*. Kasutamise kuupäev: 07. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.rws.com/services/technical-commercial-translations/international-institutions>
- RWS Group.** (2016e). *Localization – Documentation*. Kasutamise kuupäev: 13. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.rws.com/services/localization/documentation>
- Safar, L.** (2014). *ISO 17100: 10 Questions about the New Translation Services Standard, Answered*. Kasutamise kuupäev: 04. mai 2014. a. Kättesaadav: <http://info.moravia.com/blog/bid/353203/ISO-17100-10-Questions-about-the-New-Translation-Services-Standard-Answered>
- Seljan, S.** (2006). *Translation Memory Database in the Translation Process. Proceedings of the 17th International Conference on Information and Intelligent Systems IIS 2006, Zagreb*. Lk 327–332.
- Semantix.** (2016a). *About us / Our history*. Kasutamise kuupäev: 07. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.semantix.eu/about-us/our-history/>
- Semantix.** (2016b). *About us / Semantix in brief*. Kasutamise kuupäev: 07. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.semantix.eu/about-us/semantix-in-brief/>
- Semantix.** (2016c). *About us / Quality*. Kasutamise kuupäev: 07. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.semantix.eu/about-us/quality/>

**Semantix.** (2016d). *Jobs / Translators / Our recruitment process*. Kasutamise kuupäev: 07. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.semantix.eu/jobs/translators/our-recruitment-process/>

**Semantix.** (2016e). *Jobs / Translators / Our basic requirements for translators*. Kasutamise kuupäev: 07. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.semantix.eu/jobs/translators/requirements-for-translators/>

**Semantix.** (2016f). *Services / Translation / Translation tools*. Kasutamise kuupäev: 07. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.semantix.eu/services/translation/translation-tools/>

**Semantix.** (2016g). *Services / Translation / Style guides*. Kasutamise kuupäev: 07. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.semantix.eu/services/translation/style-guides/>

**thebigword.** (2011). *Translation Quotes Now Available Within 200 Seconds from thebigword*. Kasutamise kuupäev: 07. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.thebigword.com/en-us/news/translation-quotes-now-available-within-200-seconds-from-thebigword>

**thebigword.** (2016a). *About*. Kasutamise kuupäev: 07. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.thebigword.com/en-gb/about>

**thebigword.** (2016b). *Hard Rock Cafe*. Kasutamise kuupäev: 07. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.thebigword.com/en-us/knowledge-base/hard-rock-cafe>

**thebigword.** (2016c). *Manufacturing*. Kasutamise kuupäev: 07. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.thebigword.com/en-us/industries/manufacturing>

**thebigword.** (2016d). *Translation Management Subscriptions*. Kasutamise kuupäev: 07. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.thebigword.com/en-gb/pricing>

**TransPerfect.** (2016a). *TransPerfect History*. Kasutamise kuupäev: 05. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.transperfect.com/about/history.html>

**TransPerfect.** (2016b). *Translation*. Kasutamise kuupäev: 05. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.transperfect.com/services/translation.html>

**TransPerfect.** (2016c). *Certified Quality assurance*. Kasutamise kuupäev: 05. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.transperfect.com/services/translation/quality.html>

**TransPerfect.** (2016d). *Translation Management Technology*. Kasutamise kuupäev: 07. mai 2016. a. Kättesaadav: [http://www.transperfect.com/services/translation.html#CAT\\_tools](http://www.transperfect.com/services/translation.html#CAT_tools)

**TransPerfect.** (2016e). *Certified Quality Assurance*. Kasutamise kuupäev: 07. mai 2016. a. Kättesaadav: [http://www.transperfect.com/services/translation.html#quality\\_assurance](http://www.transperfect.com/services/translation.html#quality_assurance)

**TransPerfect.** (s. a.). *TransPerfect Linguist Certification (TLC) Program: Setting the Standard of Excellence in Translation and Interpretation. s. l.*

**Väljaannete talitus.** (2015). *Institutsioonidevaheline stiilijuhend*. Kasutamise kuupäev: 10. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://publications.europa.eu/code/et/et-000500.htm>

**Washbourne, K.** (2012). *Translation style guides in translator training: Considerations for task design*. Kasutamise kuupäev: 05. mai 2016. a., allikas: Journal of Specialized Translation. Kättesaadav: [http://www.jostrans.org/issue17/art\\_washbourne.php](http://www.jostrans.org/issue17/art_washbourne.php)

**WeLocalize.** (2016a). *WeEssence*. Kasutamise kuupäev: 06. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.welocalize.com/weessence/>

**WeLocalize.** (2016b). *Industries / Technology*. Kasutamise kuupäev: 14. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.welocalize.com/technology/>

**Wiesner, T.** (2016b). *Terminology Management for Translating Technical Communications*. Kasutamise kuupäev: 06. mai 2016. a. Kättesaadav: <http://www.welocalize.com/terminology-management-translating-technical-communications/>

**Yves Gambier, L. v.** (2013). *Handbook on Translation Studies*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

## Lisad

### Lisa 1 – Intervjuu küsimustik

Ekspertintervjuu Euroopa Liidu Nõukogu kvaliteedikontrolöri Kaupo Susiga

#### Intervjuu küsimused

##### 1) Sissejuhatus

Intervjueerija tutvustus

Küsimused intervjueeritava kohta ja intervjueerija tutvustus

##### 2) Peamised küsimused

Uurimuse käigus püüan välja selgitada, millised on kvaliteedi tagamise meetmed teie asutuses ning samuti, kui oluliseks peate neid meetmeid, mille mina olen primaarsete meetmetena oma uurimuse hüpoteesis välja toonud.

##### Meetmed hüpoteesis:

- Tõlkeprogrammid
- Kvaliteedi tagamise (QA) tööriistad
- Stiilivihikud
- Tõlkijate värbamise protsess
- Standardid

##### Tõlkeabiprogrammid

- Millised on kvaliteedi tagamise meetmed teie asutuses?
- Kas kasutate oma asutuses tõlkeabiprogramme? Kui jah, siis milliseid? Kas nende kasutamine/omamine on tõlkijate värbamisel samuti eelduseks ja kas võimaldate oma tõlkijatele ka nt ettevõtte litsentside kasutamist?

##### QA-tööriistad

- Milliseid QA-tööriistu ettevõttes kasutatakse (kui kasutatakse), nt Xbench? Kas kasutate eraldi programme või enamasti ainult neid QA-vahendeid mida üldkasutatav tõlkeprogramm võimaldab (nt Tradose, MemoQ QA tools).
- Kui oluliseks hindate QA-vahendite kasutamist?

- Analüüsidest nii valimisse kuuluvate ettevõtete veebilehti kui ka tõlkeprotsessi kvaliteedi standardeid selgus, et QA-vahendeid ei käsitleta ei ühes ega teises. Kas teie hinnangul on õige, et tõlkekvaliteeti käsitlevad standardid ei puuduta QA-tööriistu ega nõua ka nende rakendamist?

### **Stiilivihikud**

- Kas teie ettevõttel on olemas oma stiilivihik? Kas kasutate stiilivihikuid regulaarselt? Kas peate stiilivihikute kasutamist ja olemasolu oluliseks? Kas palute ka klientidelt stiilivihikuid/julgustate kliente neid koostama? Kas ja kuidas kontrollite nende kasutamist (kui need on kasutusel)?

### **Tõlkijate värbamise protsess**

- Milline on tõlkijate värbamise protsess teie ettevõttes?

### **Kvaliteedistandardid**

- Teie ettevõttel on olemas nii EN 9001:2008 sertifikaat. Kui oluliseks peate standardeid ja nende rolli (tõlke)kvaliteedi tagamisel? Kas hindate olemasolevaid standardeid piisavaks? Kas plaanite hankida ka EN ISO 17100 sertifikaadi? Miks?
- Kuidas kontrollite standarditest kinnipidamist? (Meetmed selle kontrollimiseks lisaks iga-aastasele auditile).

### **Kvaliteedi tagamise protsessist üldiselt**

- Kirjeldage paari lausega üldist kvaliteedi tagamise protsessi teie ettevõttes. Kas lähtusite selle protsessi koostamisel kvaliteedistandarditest, mille sertifikaat teie ettevõttel olemas on või otsustasite oma protsessi teha muudatusi? Kui jah, siis millised oleks kõige suuremad muudatused? Kas leiate, et kvaliteedi tagamise protsessi kindlaksmääramisel peaks kindlasti lähtuma standardis sätestatust?

### **Kokkuvõte**

- Kas peale eelmainitud meetmete on veel kvaliteedi tagamise meetmeid, mida hindate tõlkeprotsessis eriliselt oluliseks?

### **3. Kokkuvõtvad küsimused**

- Kas nimetatud said kõik olulised kvaliteedi tagamise meetmed (loetle käsitletud meetmed) või on veel mõni meede, mis teie arvates käsitsemist vajaks?
- Millist kvaliteedi tagamise meetet hindate teie kõige olulisemaks (kas ühte eelmainituteist või mõni, mida pole üldse mainitud) (protsessid üldiselt, projektijuhtimine...?)

**Suur tänu!**

## **Lihtlitsents**

### **Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks**

Mina,

Yoko Tees  
(*autori nimi*)

(sünnikuupäev: 21.09.1988)

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose

**Kvaliteedi tagamine tõlkebüroodes Euroopa Liidu Nõukogu Eesti Keele osakonna ja suuremate rahvusvaheliste tõlkebüroode näitel,**

(*lõputöö pealkiri*)

mille juhendaja on

Terje Loogus,  
(*juhendaja nimi*)

- 1.1.reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
  - 1.2.üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
  3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Tartus, 19.05.2016