



Vaasan yliopisto  
UNIVERSITY OF VAASA

Suvi Nuttunen

# **Metso Outotecin termistönhallintaprosessin muodostaminen**

Markkinoinnin ja viestinnän akateeminen yksikkö  
Teknisen viestinnän pro gradu -tutkielma  
Teknisen viestinnän maisteriohjelma

Vaasa 2022

---

**VAASAN YLIOPISTO****Markkinoinnin ja viestinnän akateeminen yksikkö**

|                          |  |                   |    |
|--------------------------|--|-------------------|----|
| <b>Tekijä:</b>           | Suvi Nuttunen  |                   |    |
| <b>Tutkielman nimi:</b>  | Metso Outotecin termistönhallintaprosessin muodostaminen |                   |    |
| <b>Tutkinto:</b>         | Filosofian maisteri                                      |                   |    |
| <b>Oppiaine:</b>         | Tekninen viestintä                                       |                   |    |
| <b>Työn ohjaaja:</b>     | Niina Nissilä  |                   |    |
| <b>Valmistumisvuosi:</b> | 2022   | <b>Sivumäärä:</b> | 94 |

---

**TIIVISTELMÄ:**

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten suuren yrityksen termistönhallintaprosessi tulee muodostaa, jotta se vastaa yrityksen tarpeisiin samalla parantaen yrityksen sisäistä ja ulkoista viestintää. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan vuonna 2020 fuusioituneen Metso Outotecin termistönhallintaprosessin muodostamista. Tutkimus oli kokonaisuudessaan laadullinen ja tutkimuksen aineisto kerättiin teemahaastatteluilta. Teemahaastattelut toteutettiin Metso Outotecin toimesta valituille henkilölle, joilla on asiantuntemusta termistönhallintaan liittyvistä toiminnoista. Haastattelun teemat pohjautuivat sanastotyön ja termistönhallinnan teorioihin ja terminologian alalla hyväksi todettuihin käytänteisiin.

Kerätty aineisto analysoitiin teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla. Apuna käytettiin sekä aineiston teemoittelua että ryhmittelyä. Aineisto teemoiteltiin haastattelun rungon mukaisten teemojen mukaan ja ryhmittely toteutettiin haastateltavien taustatietojen perusteella. Sisällönanalyysin jälkeen analysoitiin yrityksen termistönhallinnan nykytilaa sekä SWOT-mallin että termistönhallintaprosessin kypsyysmallin avulla. Nykytila-analyysin tulosten pohjalta yritykselle muodostettiin termistönhallintaprosessi, jossa haastateltavien näkemykset avainhenkilöistä ja heidän vastuunjaoistaan huomioitiin. Termistönhallintaprosessin muodostamiseen käytettiin apuna alalla luotuja termistönhallintaprosessien malleja sekä sanastoprojektien malleja.

Haastateltavien vastauksista korostui tarve yhteisiin sääntöihin, vastuunjakojen määrittelyyn sekä selkeään ja yhdenmukaiseen viestintään. Sanastotyön hyödyntäminen koettiin tarpeelliseksi erityisesti käyttöohjeiden ja varaosakirjojen käänöksissä. Tutkimus osoitti, että Metso Outotecin termistönhallinnan nykytilanne on termistönhallintaprosessin kypsyysmallin mukaan alkeellinen eikä fuusio ole vaikuttanut tilanteeseen. Tällä hetkellä termistönhallinnalla ei ole vastuuhenkilöä ja sanastotyötä tehdään silloin kun muilta työtehtäviltä on aikaa. Termistönhallinnan nykytilannetta voidaan parantaa kypsyysmallin mukaisesti ottamalla seuraavaksi käyttöön keskitetty termipankki, jota kaikki yrityksen työntekijät pääsevät hyödyntämään työssään. Tutkimuksessa muodostettu termistönhallintaprosessi mukailee suurilta osin alalla hyväksi todettuja käytänteitä, sillä tutkimus osoitti, että yrityksen tarpeet termistönhallintaprosessille eivät ole erityislaatuista. Tästä johtuen Metso Outotecille muodostettua termistönhallintaprosessia voidaan myös osittain soveltaa muissa yrityksissä. Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että termistönhallinnan työtehtävien toteuttaminen tutkimuksessa muodostetun termistönhallintaprosessin mukaisesti parantaa termistönhallinnan tilannetta yrityksessä. Lisäksi voidaan todeta, että kyseisen termistönhallintaprosessin mukaan toimiminen selkeyttää ja yhdenmukais-taa yrityksen sisäistä ja ulkoista viestintää.

---

**AVAINSANAT:** sanastotyö, sanastoprojekti, termistönhallinta, termistönhallintaprosessi, terminologia

## Sisällys

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1     | Johdanto   | 6  |
| 1.1   | Tavoite  | 7  |
| 1.2   | Aineisto   | 10 |
| 1.3   | Menetelmät   | 13 |
| 1.4   | Metso Outotec  | 15 |
| 2     | Sanastotyö   | 18 |
| 2.1   | Sanastoprojekti  | 18 |
| 2.2   | Sanastotyön menetelmät                                   | 23 |
| 2.3   | Sanastotyö osana yrityksen toimintoja                    | 26 |
| 2.4   | Sanastotyön hyödyt ja kustannukset                       | 28 |
| 2.5   | Sanastotyön roolit ja työnjako                           | 33 |
| 3     | Termistönhallinta  | 37 |
| 3.1   | Termistönhallintaprosessi                                | 37 |
| 3.2   | Termistönhallintaprosessin kypsyyssmalli                 | 40 |
| 3.3   | Työkalut ja järjestelmät                                 | 43 |
| 3.3.1 | Termistönhallintajärjestelmä                             | 44 |
| 3.3.2 | Terminpoinintaohjelma                                    | 47 |
| 4     | Termistönhallintaprosessin nykytila-analyysi ja toteutus | 49 |
| 4.1   | Termistönhallinnan nykytilanne                           | 52 |
| 4.1.1 | Tunnistetut haasteet                                     | 57 |
| 4.1.2 | Tunnistetut tarpeet                                      | 59 |
| 4.1.3 | Fusion vaikutukset termistönhallintaan                   | 63 |
| 4.1.4 | Yhteenvedo nykytilanteesta                               | 64 |
| 4.2   | Avainhenkilöt ja työnjako                                | 68 |
| 4.3   | Termistönhallintaprosessin määrittäminen                 | 73 |
| 5     | Loppupohdinnat   | 79 |
|       | Lähteet  | 84 |
|       | Liitteet   | 89 |

|  |    |
|--|----|
| Liite 1. Teemahaastattelun runko suomeksi                        | 89 |
| Liite 2. Teemahaastattelun runko englanniksi                     | 91 |
| Liite 3. Teemahaastattelun runko käännöstoimiston työntekijöille | 93 |

## **Kuviot**

|  |    |
|--|----|
| Kuvio 1. Tutkimuksen kulku ja menetelmät.  | 13 |
| Kuvio 2. Sanastoprojektin kulku.   | 19 |
| Kuvio 3. Esimerkki käsitekaaviosta.  | 22 |
| Kuvio 4. Sanastotyön kustannus-hyötyanalyysi (mukaillen Schmitz & Straub, 2018). | 31 |
| Kuvio 5. Termistönhallintaprosessin kuvaus (mukaillen Schmitz, 2020).            | 38 |
| Kuvio 6. Termistönhallintaprosessin kypsyysmalli (mukaillen Thomsen, 2005).      | 41 |
| Kuvio 7. Metso Outotecin termistönhallinnan nykytilanne.                         | 65 |
| Kuvio 8. Metso Outotecin termistönhallintaprosessi.                              | 75 |
| Kuvio 9. Metso Outotecin termistönhallintaprosessi, tuottaminen.                 | 77 |

## **Kuvat**

|   |    |
|---|----|
| Kuva 1. Termitietueen kentät, MultiTerm.          | 45 |
| Kuva 2. Termitietueen kenttien tyypit, MultiTerm. | 46 |
| Kuva 3. Termipankin näkymä, MultiTerm.            | 46 |
| Kuva 4. SAP-järjestelmässä lyhennettyjä termejä.  | 56 |

## **Taulukot**

|   |    |
|---|----|
| Taulukko 1. Sanastotyön hyödyt.                                       | 29 |
| Taulukko 2. Metso Outotecin termistönhallintaprosessin avainhenkilöt. | 72 |

## 1 Johdanto

Suuret yritykset hallitsevat valtavia massoja tietoa. Yrityksen hallinnoimat tiedot sisältävät esimerkiksi yrityksen palveluihin ja tuotteisiin liittyvää tietoa eli tuotetietoa (Sääksvuori & Immonen, 2008, s. 7). Yrityksen liiketoiminnan kannalta merkittävää on tiedon tallentaminen, ymmärtäminen ja käyttäminen, sillä muuten se muuttuu hyödyttömäksi (Millar ja muut, 2016, s. 846). Tuotetietojen tallentamisessa ja käyttämisessä on tärkeää huomioida tietojen ajantasaisuus, virheettömyys ja selkeys, jotta asiakkaat voivat ymmärtää tuotteiden tarkoituksen ja siten tehdä ostopäätöksiä. Selkeä viestintä tuotteista lisää myös yrityksen palvelun laadukkuutta asiakkaan silmissä ja tuo yritykselle kilpailuetua (Fähndrich, 2005, s. 238). Sen lisäksi, että asiakkaan suuntaan viestitään selkeästi, on tärkeää, että yrityksen sisäinenkin viestintä on sujuvaa, sillä se muodostaa osan yrityksen identiteettiä (Fähndrich, 2005, s. 237). Selkeän ja mutkattoman viestinnän tuottamisessa termien käytöllä on suuri merkitys, sillä ne tekevät kielen käyttämisestä systemaattisempaa (Sager, 1990, s. 105).

Mikäli yrityksen tuoteskaala on hyvin laaja ja tuotteet muistuttavat toisiaan, voi olla vaikeaa muistaa oikeita termejä esimerkiksi samankaltaisten tuotteiden toisiaan muistuttaville komponenteille. Ilman selkeitä sääntöjä termien käyttämiseen, saattavat käyttötavat vaihdella yrityksen osastojen välillä näkökulman, tekstilajin, sovelluksen tai ajan mukaan (Condamines, 2010, s. 31). Tämän seurauksena voi syntyä synonyymejä sekä homonymiaa, jossa yksi termi viittaa useampaan eri käsitteeseen (Yoo & Kim, 2002, s. 176–177). Asia saattaa kuulostaa pieneltä ja mitättömältä, mutta tuotteiden käyttöohjeista voi tulla hyvin epäjohdonmukaisia tilanteissa, jossa kaikki synonyymit päätyvät samaan käyttöohjeeseen. Asiakkaalle tämä luo epätietoisuutta ja samalla laskee yrityksen tarjoaman palvelun laatua asiakkaan silmissä. Pahimmassa tapauksessa epäjohdonmukaiset käyttöohjeet voivat aiheuttaa vaaratilanteita käyttäjälle (Fähndrich, 2005, s. 236) ja tuotteen myynyt yritys tuskin haluaa sellaista aiheuttaa viestinnällään. Tämän vuoksi termien johdonmukaisella käytöllä voidaan parantaa riskienhallintaa (Condamines, 2010, s. 44).

Termien systemaattinen käyttäminen vaatii siis ohjeistuksia, mutta myös järjestelmien apua. Termien systemaattisen käytön takaamiseksi yrityksissä voidaan hyödyntää termistönhallintajärjestelmää, joka on suunniteltu terminologisen tiedon hallitsemiseen (Schmitz, 2001, s. 539). Vaikka yrityksellä on käytössään termistönhallintaan laadittu järjestelmä, se ei suoraan tarkoita, että termejä hallitaan tehokkaasti ja sujuvasti. Järjestelmän täysi hyödyntäminen vaatii osaavat henkilöt ja heidän välillään sujuvat työnkulut. Tämä tarkoittaa sitä, että yrityksellä tulee olla termistönhallintaprosessi, jonka mukaisesti kaikki termien kanssa tekemisissä olevat henkilöt toimivat.

Termistönhallintaprosessi saattaa olla joillekin yrityksille hyvinkin tuntematon toiminnanprosessi, kun taas toiset yritykset, kuten esimerkiksi Nokia Oyj, ovat hallinneet termistöään jo hyvin pitkään (Suonuuti, 1999). Jos yrityksessä ei ole termistönhallinnan suhteen korkeita tavoitteita, voi termistönhallintaprosessi olla hyvin alkeellinen eikä termistönhallinnalla tällöin saada aikaan kaikkia mahdollisia hyötyjä. Toimivan termistönhallintaprosessin avulla voidaan parhaimmassa tapauksessa vaikuttaa positiivisesti yrityksen liiketoimintaan, esimerkiksi vähentämällä kustannuksia ja lisäämällä asiakastyytyväisyyttä (Warburton, 2021, s. 42). Lisäksi systemaattinen termistönhallinta edesauttaa riskienhallintaa ja mahdollistaa johdonmukaisen kielen käytön sekä sisäisessä että ulkoisessa viestinnässä, kuten aiemmin todettiin. Tämän takia aion tässä tutkimuksessa perehtyä yrityksissä tehtävään sanastotyöhön sekä yritysmaailmaan sopivan termistönhallintaprosessin tekijöihin.

## **1.1 Tavoite**

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten suuren yrityksen termistönhallintaprosessi tulee muodostaa, jotta se vastaa yrityksen tarpeisiin samalla parantaen yrityksen sisäistä ja ulkoista viestintää. Termistönhallintaprosessilla tarkoitetaan säännöllisesti toistuvaa termistönhallintaan liittyvien toimintojen sarjaa, jota prosessiin osallistuvat henkilöt toteuttavat ennalta määrättyjen rooliensa mukaisesti (Schmitz, 2020, moduuli 5, s. 10). Toiminnot, joita termistönhallintaprosessi sisältää, voivat olla esimerkiksi

tuottamiseen, julkaisemiseen ja ylläpitämiseen liittyviä (Schmitz, 2020, moduuli 5, s. 12). Termistönhallintaprosessissa tuottaminen on pääasiallisesti perinteistä sanastotyötä eli käsitteiden ja niiden nimitysten eli termien systemaattista käsittelemistä (Sanastokeskus, 2006). Termistönhallintaprosessi kuvastaa siis yrityksen tapaa hallita termejä. Termistönhallintaprosessit voivat vaihdella yrityksestä riippuen, sillä yrityksillä on usein erilaisia mieltymyksiä ja tarpeita muodostaa toimintaansa liittyviä prosesseja.

Selvittääkseni vastauksen tutkimukseni tavoitteeseen, olen muotoillut seuraavat kaksi tutkimuskysymystä:

1. Millainen on Metso Outotecin termistönhallintaprosessin nykytilanne ja miten sitä voidaan parantaa?

Termistönhallintaprosessin nykytilanteen pohjalta saadaan selville kehityskohteet ja tarpeet yrityksen termistönhallintaprosessille. Nykytilannetta voidaan arvioida Thomsenin (2005) laatiman kuusitasoisen termistönhallintaprosessin kypsyyssmallin avulla. Kyseisessä mallissa termistönhallintaprosessia tarkastellaan sanastotyön organisoinnin, sisällön, tavoitteen ja kohderyhmän osalta, termitietokannan ominaisuuksien ja sisällön osalta sekä laadunhallinnan osalta. Nykytilannetta arvioidessa otan myös huomioon vuonna 2020 tapahtuneen fuusion ja sen vaikutukset Metso Outotecin termistönhallintaan. Ennen fuusiota Metso Mineralsin ja Outotecin termistönhallinnan käytänteet ovat voineet olla keskenään erilaisia. Vanhojen käytäntöjen joukossa saattaa olla hyväksi todettuja käytäntöjä, jotka halutaan säilyttää. Kaikki termistönhallinnan käytänteet eivät kuitenkaan toimi jokaisessa yrityksessä, joten tämän vuoksi mahdollisten vanhojen hyväksi havaittujen käytänteiden toimivuutta tulee arvioida. On myös mahdollista, että osa vanhoista käytänteistä on koettu haasteellisiksi ja niitä halutaan parantaa. Tällöin erityisesti nämä haasteellisiksi koetut käytänteet tulee huomioida parannusehdotuksia laatiessa. Crisplantilla työskentelevä projektipäällikkö ja kielikoordinaattori Kjeldgaard kuvailee haastattelussaan (Møller ja muut, 2012, s. 49) termistönhallintaan liittyviä seikkoja, joita fuusiossa tulee huomioida. Hänen mukaansa fuusion osapuolten



termitietokantojen tulee olla käsitelähtöisesti koostettuja ja jos termitietokannoissa on samalle komponentille eri nimitykset, on päätettävä, mitä termiä tullaan jatkossa käyttämään.

Lisäksi yrityksen yleinen suhtautuminen termistönhallintaan saattaa olla liitoksissa nykytilanteeseen. Termistönhallinnan tuomien hyötyjen ymmärtäminen edesauttaa termistönhallinnan tilannetta positiivisesti, kun taas tietämättömyys aiheesta voi saada aikaan välinpitämättömyyttä. Mikäli tietämys on vähäistä, tulee hyötyjä perustella erityisesti kohderyhmille, jotka ovat yrityksessä keskeisessä asemassa termistönhallinnan suhteen. Warburton (2021, s.42) kuvailee yleisimmiksi hyödyiksi esimerkiksi työntekijöiden tuottavuuden ja asiakastyytyväisyyden. Monien hyötyjen liittyessä myös laatuun, tulee termistönhallinnan olla osa laadunhallintaa ja siten myös vastata laadunhallintajärjestelmiä koskevan ISO 9001 -standardin vaatimukseen (Warburton, 2021, s. 46).

Oletan, että Metso Mineralsin ja Outotecin fuusiolla on ollut vaikutuksia Metso Outotecin termistönhallintaan ja sen järjestämiseen. Oletukseni perustuu sille, että kahden suuren yrityksen fuusioituessa termien määrä luonnollisesti kasvaa etenkin, kun pääliiketoiminnot eroavat toisistaan. Myös totutut työskentelytavat sekä aiemmat prosessit voivat erota toisistaan. Oletan myös, että yleinen tietämys termistönhallinnasta sekä terminologinen osaaminen on Metso Outotecillä vähäistä. Tämän oletuksen perustan yrityksen työntekijöiden kanssa käymiini keskusteluihin Metso Outotecilla suorittamani harjoittelujakson aikana, jolloin myös tarve tutkimukselleni ilmeni.

2. Miten Metso Outotecin termistönhallintaprosessi tulee toteuttaa ja mitä sen tulee pitää sisällään?

Termistönhallintaprosessia muodostaessa on oleellista määrittää, mitä vaiheita prosessiin tulee sisällyttää ja miksi niiden tulee olla osa prosessia. Metso Outotecille muodostettavan termistönhallintaprosessin toteutus pohjautuu alalla hyväksi koettuihin käytänteisiin sekä yrityksen omiin tarpeisiin, jotka selvitän teemahaastattelun avulla. Nämä

kummatkin ohjailevat siis termistönhallintaprosessin toteutusta ja sisältöä. Lisäksi hyödynnän haastatteluilla keräämääni tietoa siitä, mihin muihin yrityksen toimintoihin termistönhallintaprosessi on yhteydessä tai mihin sen tulee olla yhteydessä. Esimerkiksi Suonuuti (1998, s. 13) mainitsee, että termistönhallintaprosessi voi toimia tukiprosessina dokumentoinnissa ja kääntämisessä. Termistönhallintaprosessin vaiheiden sekä niiden sisällön ohella on yhtä tärkeää myös määrittää vaiheiden avainhenkilöt. Eri vaiheissa tarvitaan erilaisia taitoja, ja Seppälä (1999, s. 72) toteaaakin, että termistönhallinnassa laadukkaan lopputuloksen edellytyksenä on erikoisalan asiantuntemuksen ja terminologisen tietämyksen yhdistäminen.

Avainhenkilöiltä tulee löytyä terminologista osaamista ja ymmärrystä termistönhallinnan käytänteistä. Mikäli terminologisessa osaamisessa ilmenee puutteita, täytyy termistönhallintaprosessin avainhenkilöille järjestää koulutusta. Lisäksi termistönhallintaprosessin toimivuuden kannalta on oleellista, että yrityksestä löytyy terminologi tai henkilö, jolla on ammattiterminologin taitoja vastaava osaaminen.

## 1.2 Aineisto

Tutkimusaineistoni koostuu teemahaastattelun avulla kerätystä materiaalista. Haastattelut toteutin yksilöhaastatteluina videopuhelun välityksellä. Haastatteluiden keskimääräinen kesto oli 37 minuuttia. Haastatteluista lyhyin oli kestoaltaan 27 minuuttia ja pisin 47 minuuttia. Pidin haastattelut Microsoft Teamsin välityksellä Metso Outotecin toimesta muodostettuun kohderyhmään kuuluville henkilöille. Haastateltavaksi yrityksestä valittiin 12 henkilöä, joista 10 osallistui haastatteluun. Haastatteluista kolme pidettiin englanniksi ja loput seitsemän suomeksi. Englanniksi pidetyistä haastatteluista poimitut suorat lainaukset analyysin yhteydessä olen kääntänyt suomeksi haastateltavien anonymiteetin takaamiseksi.

Haastateltavien henkilöiden roolit ja työtehtävät yrityksessä ovat oleellisia termistönhallintaprosessin kannalta. Osalla kohderyhmään kuuluvista henkilöistä on

asiantuntemusta yrityksessä käytössä olevista työkaluista ja järjestelmistä. Yhdellä kohderyhmän henkilöistä on asiantuntemusta yrityksen valitsemasta termityökalusta, ja lopujoukkoon kuuluvat dokumentaatioita ja käännöksiä hallinnoivat henkilöt, joista kaksi on Metso Outotecin käyttämän käännöstoimiston työntekijöitä. Haastattelemillani henkilöillä on siis tietämystä termistönhallintaprosessin aihepiiriin liittyvistä osa-alueista, mikä on tärkeää tutkimuksen onnistumisen kannalta (Tuomi & Sarajärvi, 2018, luku 3.4).

Ennen haastattelua taustoitin haastateltaville tutkimukseni syyt haastattelukutsun yhteydessä. Lähetin haastateltaville myös haastattelun rungon (Liite 1, 2 ja 3) etukäteen muutamaa päivää ennen haastattelua taatakseeni sujuvat haastattelut ilman epäselvyyksiä tai yllättäviä kysymyksiä. Haastattelukysymysten toimittaminen ja aiheesta kertominen etukäteen on myös eettisesti perusteltua ja mahdollistaa onnistuneen haastattelun (Tuomi & Sarajärvi, 2018, luku 3.1). Tallensin haastattelut sekä videon että tekstin muodossa. Tekstimuotoisen haastattelun tallentamiseen käytin Microsoft Teamsin tarjoamaa reaaliaikaista transkriptiotoimintoa. Videotallenteita kertyi yhteensä 370 minuuttia.

Valitsin aineiston keräämisen menetelmäksi teemahaastattelun, sillä se antaa mahdollisuuden esittää tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä, ja haastateltavat voivat vastata mahdollisimman monipuolisesti esittämiini kysymyksiin. Haastatteluiden rungot (Liite 1, 2 ja 3) suunnittelin tutkimuskysymyksiini pohjautuvien teemojen mukaisesti. Haastatteluni pääteemoina olivat Metso Outotecin termistönhallinta ja sen käytänteet sekä termistönhallintaprosessi ja siihen liittyvät tarpeet ja työtehtävät. Haastattelukysymykset perustuivat sanastotyön ja termistönhallinnan teoriaan, termistönhallinnan parhaisiin toteutustapoihin ja aiempiin tutkimuksiin näistä aiheista. Näistä syistä johtuen pystyin vastaamaan keräämälläni aineistolla asettamiini tutkimuskysymyksiin ja sitä myöten myös saavuttamaan tutkimukseni tavoitteen eli muodostamaan Metso Outotecille soveltuvan termistönhallintaprosessin.

Haastattelurunko Metso Outotecin työntekijöille (Liite 1 ja 2) koostuu taustatiedoista, yrityksen termistönhallinnan käytänteistä ennen ja jälkeen fuusion,

termistönhallintaprosessin tarpeista ja työtehtävistä sekä ajatuksista liittyen termistönhallintaan. Käännöstoimistosta haastateltaville henkilöille laadittu haastattelurunko (Liite 3) koostuu samoista neljästä pääteemasta. Heille esitettäviä kysymyksiä muotoilin kuitenkin siten, että pystyin selvittämään heidän näkemyksiään Metso Outotecin termistönhallinnan tarpeista sujuvan yhteistyön kannalta. Käännösyhteistyöyrityksestä valittujen henkilöiden haastattelu oli tärkeää, sillä kääntäminen on hyvin vahvasti liitoksissa termistönhallintaan.

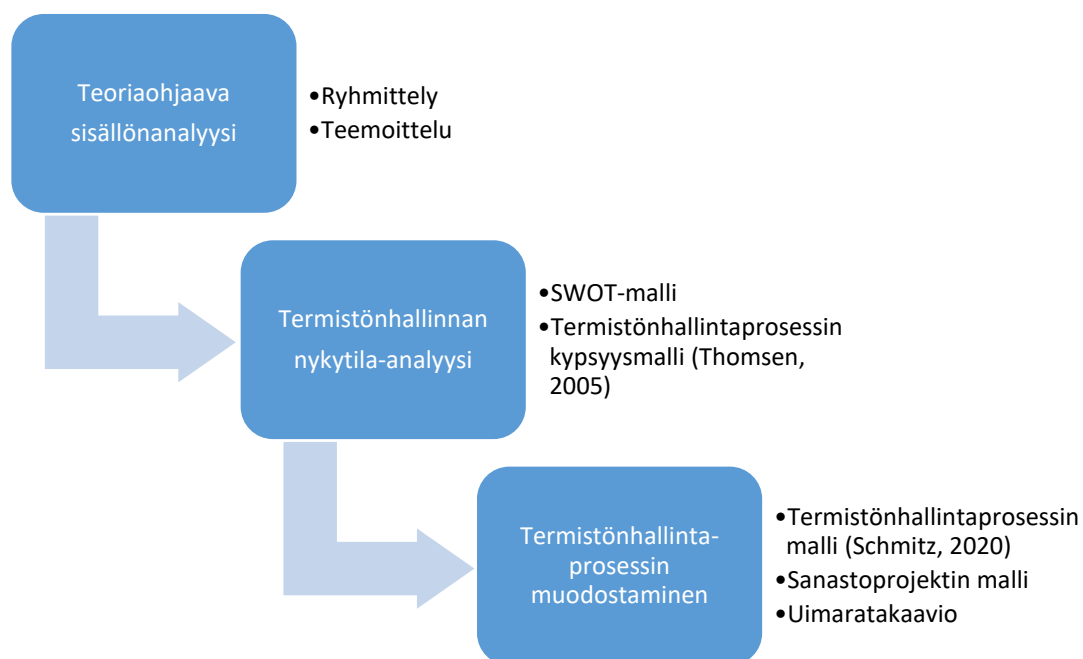
Ennen varsinaisten teemahaastattelujen pitämistä toteutin esihaastattelun erään yrityksen työntekijän kanssa taatakseni, että saan kysymyksillä vastaukset juuri niihin asioihin, joita haluan tutkimuksessani selvittää. Tämän vuoksi esihaastattelussa haastattelemani henkilöllä oli myös mahdollisuus kertoa, mikäli jokin kysymyksistä oli muotoiltu tavalla, jota yrityksessä ei välttämättä olisi ymmärretty. Lisäksi selvitin esihaastattelun avulla haastattelun keston, sekä hyödynsin tilannetta olosuhteiden testaamiseen välttääkseni tekniset haasteet varsinaisissa haastatteluissa (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 72–74). Esihaastattelusta saamieni tietojen perusteella tein muokkauksia sekä haastattelun runkoon että haastattelukysymysten muotoiluun. Muokkausten jälkeen käännsin haastattelun rungon englanninkielisiä haastatteluja varten. Haastattelukysymysten käännöksissä huolehdin tarkkaan, että käyttämäni termit ovat varmasti oikeita, jotta kysymykset pysyvät samoina kuin suomeksi pidettävissä haastatteluissa.

Teemahaastattelulla kerätyn aineiston lisäksi minulla on käytössäni aineistona myös yrityksen dokumentteja aiemmista termistönhallinnan kehityssuunnitelmista ja -projekteista, termistönhallintajärjestelmien vertailuista sekä koostetuista sanalistoista. Dokumentteja on vaihtelevasti vuosilta 2001–2021 ja ne sisältävät myös hyvin vaihtelevia määriä tietoa. Suurin osa dokumenteista on peräisin fuusion toiselta osapuolelta, Outotecilta. Osa dokumenteista on yrityksen työntekijöiden laatimia ja osa puolestaan termistönhallintapalveluita tuottavien yritysten laatimia. Näiden lisäksi aineistooni kuuluu muistiinpanoja, joita olen tehnyt yrityksen työntekijöiden kanssa käydyistä keskusteluista. Näitä aineistoja hyödynnän tarvittaessa analysoidessani teemahaastattelusta

saamiani tuloksia. Pääaineistoni on siis teemahaastattelulla kerätty aineisto ja muu aineisto tukee sekä auttaa tarvittaessa analysoinnissa.

### 1.3 Menetelmät

Tutkimusmenetelmäni koostuivat aineiston sisällönanalyysistä, termistönhallinnan nykytila-analyysistä sekä termistönhallintaprosessin muodostamisesta. Seuraava kuvio (Kuvio 1) havainnollistaa tutkimukseni kulkua sekä tutkimuksessani käyttämiä menetelmiä ja soveltamiani malleja.



**Kuvio 1.** Tutkimuksen kulku ja menetelmät.

Ensimmäiseksi analysoin laadullisen aineistoni teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla. Tämä tarkoittaa sitä, että sisällönanalyysini eteni aineiston ehdoilla, mutta tutkimaani ilmiöön liittyvät teoreettiset käsitteet olivat jo etukäteen tiedossa (Tuomi & Sarajärvi, 2018, luku 4.4.5). Tutkimustani ohjasivat sanastotyön ja termistönhallinnan teoriat. Teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla muodostin selkeän ja tiiviin kuvauksen tutkimastani ilmiöstä, jotta pystyin tekemään aineistostani luotettavia johtopäätöksiä (Puusa, 2020, s.

145; Tuomi & Sarajärvi, 2018, luku 4.4.2). Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä käytin apunani sisällönanalyysille ominaista aineiston ryhmittelyä ja teemoittelua. Teemoittelussa etsin aineistostani tiettyjä pääteemoja kuvaavia ajatuksia (Tuomi & Sarajärvi, 2018, luku 4.1). Pääteemat olivat haastattelurungon mukaiset ja esittelen ne tarkemmin luvussa 4. Ryhmittelyn avulla puolestaan tarkastelin fuusion vaikutuksia termistönhallinnan nykytilanteeseen ja fuusiota edeltäviin termistönhallinnan käytänteisiin. Ryhmittelyssä hyödynsin haastateltavien taustatietoja.

Tämän jälkeen muodostin sisällönanalyysin pohjalta kokonaiskuvan termistönhallinnan nykytilanteesta. Nykytila-analyysin tulosten esittämiseen sovelsin SWOT-analyysin mallia. Valitsin sovellettavaksi kyseisen mallin, koska se on Vuorisen (2013, osa 2, luku 1) mukaan yksi suosituimmista strategiatyökaluista ja tämän myötä mallia on myös helppo ymmärtää ja lukea. Perinteisessä SWOT-analyysissä tarkoituksena on tunnistaa tarkastelun kohteena olevan asian vahvuudet (*strengths*), heikkoudet (*weaknesses*), mahdollisuudet (*opportunities*) ja uhat (*threats*). Näistä analyysin osa-alueista vahvuudet ja heikkoudet ovat perinteisessä SWOT-mallissa yrityksen sisäisiä tekijöitä, kun taas mahdollisuudet ja uhat ovat ulkoisia tekijöitä (Vuorinen, 2013, osa 2, luku 1).

Vuorinen (2013, osa 2, luku 1) toteaa, että SWOT-analyysi on aina subjektiivinen, sillä tietyt asiat voivat olla yritykselle samaan aikaan sekä vahvuuksia että heikkouksia riippuen näkökulmasta. Soveltamassani SWOT-mallissa tekemäni luokittelut perustuvat omaan tulkintaani aineistosta, jolle tein sisällönanalyysin. SWOT-analyysi voi myös Vuorisen (2013, osa 2, luku 1) mukaan helposti jäädä pintapuoleiseksi, jollei pohjatöitä ole tehty. Tämän vuoksi suoritin aineistolleni ensin perusteellisen sisällönanalyysin ja vasta tämän jälkeen tein yhteenvetävän nykytila-analyysin SWOT-mallia soveltaen. Osana nykytila-analyysiä tarkastelin, mille asteikolle Metso Outotecin nykyinen termistönhallintaprosessi sijoittuu Thomsenin (2005) laatimassa termistönhallintaprosessin kuusitasoisessa kypsyysmallissa. Thomsenin (2005) laatimaa termistönhallintaprosessin kypsyysmallia käsittelemme tarkemmin luvussa 3.2.

Lopuksi muodostin ehdotukseni Metso Outotecille soveltuvasta termistönhallintaprosessista. Termistönhallintaprosessin muodostamisessa sovelsin Schmitzin (2020) laatimia termistönhallintaprosessien malleja ja tarkastelemiani sanastoprojektien malleja. Schmitzin (2020) termistönhallintaprosesseja esittelen tarkemmin luvussa 3.1 ja sanastoprojektin mallia luvussa 2.1. Muodostamani termistönhallintaprosessin havainnollistin lopuksi uimaratakaavion avulla. Uimaratakaavio on laajalti yrityksissä käytetty prosessin kuvaamisen malli. Sen tarkoituksena on auttaa ymmärtämään koko prosessia osoittamalla työn kulun järjestys ja reitti sekä jokainen työtehtäviin liittyvä toimija ja toimijan vastuuvaihe (Sharp & McDermott, 2008, s. 201–203). Käytin uimaratakaaviota juuri tämän vuoksi, sillä prosessin alkupäässä mukana olevien toimijoiden tehtävät voivat olla toisessa päässä prosessia toimiville henkilöille epäselviä (Sharp & McDermott, 2008, s. 202). Lisäksi uutta prosessia käyttöönottaessa on toivottavaa, että jokainen osallinen tuntee prosessin läpikotaisin. Uimaratamallin peruseriaatteisiin kuuluu työn kulun eteneminen vasemmalta oikealle, yksinkertaisten symbolien käyttäminen sekä jokaisen toimijan huomioiminen (Sharp & McDermott, 2008, s. 203).

Tutkielman rakenne mukailee tutkimukseni kulkua. Taustoittavien teorialukujen jälkeen esittelen analyysiluvussa teoriaohjaavan sisällönanalyysin tuloksia ja niihin pohjautuvaa termistönhallinnan nykytilaa hyödyntäen SWOT-mallia ja Thomsenin (2005) kuusitasoista termistönhallintaprosessin kypsyysmallia. Tämän jälkeen esittelen ehdotukseni Metso Outotecille sopivasta termistönhallintaprosessista. Loppupohdinnat sisältävät yhteenvedon tutkimukseni tuloksista vastaten samalla tutkimuskysymyksiini. Esitän loppupohdintoissa myös kehitysideoita ja mahdollisuuksia jatkotutkimukselle. Lisäksi arvioin käyttämiäni menetelmiä sekä tutkimuksen onnistumista.

#### **1.4 Metso Outotec**

Tutkimukseni kohteena on kaivosteollisuuden ja teknologian alalla toimiva pörssiyhtiö Metso Outotec. Yritys on maailmanlaajuinen, sillä se toimii yli 50 maassa ja työllistää yli 15 000 henkilöä. Metso Outotec aloitti toimintansa 1. heinäkuuta vuonna 2020, kun

Metso Minerals ja Outotec fuusioituivat. Metso Minerals oli konepajayhtiö ja Outotec puolestaan kaivos- ja metalliteknologiayhtiö. Fuusiossa ei syntynyt kovin paljon päällekkäisyyksiä toimintojen suhteen, sillä osapuolten toiminnot olivat suurimmaksi osaksi keskenään erilaisia ja ne asettuvat toimialan arvoketjussa peräkkäin.

Metso Outotecin liiketoiminta muodostuu viidestä liiketoiminta-alueesta, jotka ovat ki-venmurskaus, mineraalit, metallit, palvelut sekä kulutusosat. Näistä tärkeimmät asiakas-toimialat ovat kiviainesala, mineraaliala sekä metallit (Metso Outotec, 2022a). Asiakas-kunta koostuu niin merkittävistä maailmanlaajuisista kaivosteollisuuden yrityksistä, suu-rista ja keskisuurista toimijoista, kuin myös monista pienemmistä ja paikallisista yrityk-sistä. Lisäksi Metso Outotecin organisaatioon kuuluu kahdeksan markkina-aluetta, joista Eurooppa, Pohjois- ja Keski-Amerikka sekä Aasian ja Tyynenmeren alue ovat liikevaihdol-taan kolme suurinta (Metso Outotec, 2020).

Yrityksen virallinen kieli on englanti ja siitä käytetään amerikanenglannin varianttia (Metso Outotec, 2022b). Tämän vuoksi myös yrityksen termistön lähtökieli on amerikan-englanti. Termien muodostamiseen yritykseltä ei löydy ohjeistuksia, mutta uusien tuot-teiden ja tuoteperheiden nimeämiseen on annettu selkeät ohjeet. Metso Outotecin (2022b) ohjeiden mukaan uudet tuotteet tulee nimetä tuotteen etujen perusteella ja lisäksi nimien tulee olla yleisesti ymmärrettäviä sekä jokaisessa relevantissa kielessä ja kulttuurissa toimivia. Lisäksi tuotteiden nimissä ei tule käyttää lyhenteitä ja monimut-kaista terminologiaa.

Viestinnän ohjeistukset painottuvat vahvasti markkinointiin ja ulkoasuun, mutta myös teknisen dokumentoinnin osalta yritykseltä löytyy melko runsaasti ohjeistuksia. Esimer-kiksi asennus-, käyttö- ja huolto-ohjeiden eli IOMS-manuaalien (*Installation, Operation, Maintenance and Service manual*) laatimiseen on annettu ohjeistuksia, joita tulee nou-dattaa. IOMS-manuaali on asiakasdokumentaatio, joka kattaa koko tuotteen elinkaaren. Manuaalin laatimisen tueksi on laadittu tyyliopas (*style guide*), joka ohjeistaa englannin kielen yhdenmukaiseen käyttöön IOMS-manuaaleissa (Metso Outotec, 2022c).



Tyylioppaassa kerrotaan mm. teknisen kirjoittamisen perusteet, joissa esimerkiksi kehoitetaan käyttämään termejä johdonmukaisesti sekä selittämään auki kaikki tekniset termit. Tyylioppaasta löytyy myös terminologialuku, jonka alussa todetaan, että johdonmukaisen termistön käyttäminen on helpompaa ja kääntäminen halvempaa. Tyylioppaan terminologialuvussa kehoitetaan välttämään slangia, jargonia ja kliseitä. Lisäksi oppaassa todetaan, että lyhenteiden ja turhien isojen kirjaimien käyttämistä tulee välttää sekä tuotteiden nimien oikeinkirjoitukseen (isot kirjaimet ja väliviivat) pitää kiinnittää huomiota.

## 2 Sanastotyö

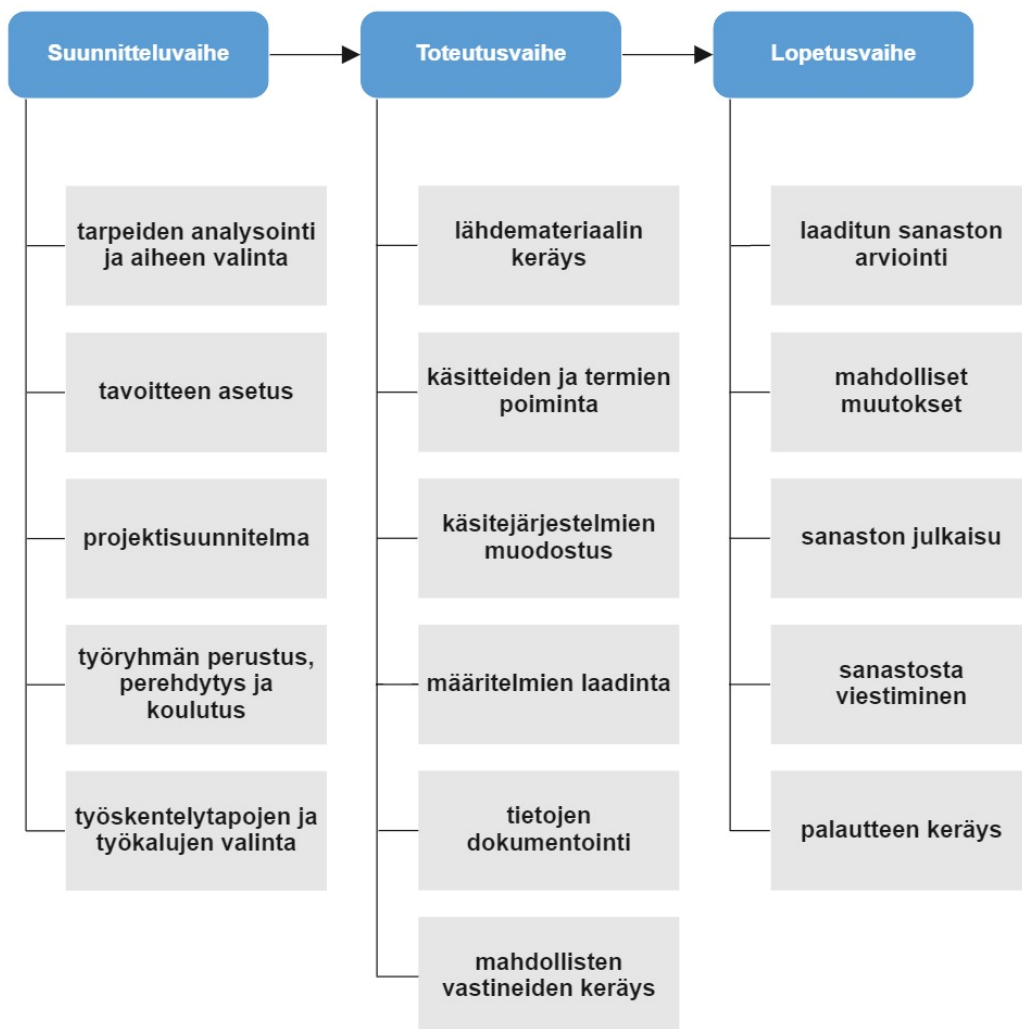
Tässä luvussa esittelen tutkimukseni kannalta relevantteja sanastotyöhön liittyviä aiheita. Aluksi avaan sanastotyön käsitettä, jonka jälkeen tarkastelen sanastoprojektin sisältöä. Tämän jälkeen käsittelen erilaisia sanastotyön menetelmiä sekä sanastotyön asemaa yrityksessä. Tuon myös esille hyötyjä ja kustannuksia, joita sanastotyö tuo yritykselle. Luvun lopussa tarkastelen sanastotyön avainhenkilöitä ja sitä, miten sanastotyön vaiheiden vastuut voidaan jakaa näiden avainhenkilöiden välillä.

Tutkimuksessani sanastotyöllä tarkoitetaan käytännön työtä, jossa systemaattisesti kerätään, analysoidaan, kuvataan ja esitetään tietyn erikoisalan käsitteitä ja niiden nimityksiä koskevaa tietoa (Sanastokeskus, 2006). Kansainvälisen standardisointijärjestö ISO:n standardin 1087:2019 mukaan sanastotyö (*terminology work*) ja termistönhallinta (*terminology management*) ovat synonyymejä (International Organization for Standardization, 2019). Tutkimuksessani näillä kahdella termillä viitataan kuitenkin eri käsitteisiin, sillä tässä tutkimuksessa termistönhallinnalla tarkoitetaan kaikkia terminologisen tiedon käsittelyyn liittyviä toimintoja, joista sanastotyö kattaa vain osan (Warburton, 2021, s. 3–4; Wright & Budin, 1997, s. 1–2). Sanastotyön voidaan siis sanoa olevan osa termistönhallintaa. Termistönhallinnan käsitettä avaan tarkemmin luvussa 3.

### 2.1 Sanastoprojekti

Tässä luvussa käsittelen sanastoprojektia, joka on usein sanastotyön toteutusmuoto (Dobrina, 2015, s. 180; Nykänen, 1999, s. 62). Sanastoprojektille ei ole olemassa yhtä tiettyä mallia, jonka mukaan edetä (Fähndrich, 2005, s. 234; Kudashev, 2013, s. 22). Tämän vuoksi käsittelen sanastoprojektiin sisältyviä vaiheita tässä luvussa siltä osin, miten ne soveltuvat tutkimukseni kohteena olevan Metso Outotecin käytännön sanastotyön toteutukseen.

Nykänen (1999, s. 62) toteaa, että sanastoprojektien hallinnassa on keskeistä eritellä työvaiheet ja -tehtävät. Sanastoprojektin vaiheiden ja työtehtävien listaaminen on suoraviivaista, mutta käytännön toteutus on monimutkaisempaa, sillä jotkin sanastoprojektin vaiheet ovat osittain samanaikaisia (Fähndrich, 2005, s. 232; Nykänen, 1999, s. 63). Seuraavaksi tarkastelen alla olevassa kuviossa (Kuvio 2) esittämäni sanastoprojektin vaiheita, jotka ovat suunnittelu, toteutus ja lopetus. Kuvio on muodostettu alalla hyväksi todettujen käytänteiden pohjalta ottaen huomioon tutkimukseni kohteena olevan Metso Outotecin toimintaympäristö. Kuviota tulen hyödyntämään muodostaessani Metso Outotecille soveltuvaa termistönhallintaprosessia.



**Kuvio 2.** Sanastoprojektin kulku.

Sanastoprojekti alkaa **suunnitteluvaiheella**, jonka Nykänen (1999, s. 62) kertoo olevan avainasemassa hyvien tulosten kannalta. Suunnittelun voidaan sanoa alkavan tarpeiden analysoinnista, sillä Nykänen (1999, s. 63) toteaa, että sanastoprojektin tulee perustua todellisiin tarpeisiin. Metso Outotecin kokoisessa yrityksessä eri osastoilla ja tuotelinjoilla saattaa olla erilaisia tarpeita sanastotyön osalta, jolloin niille tarvitaan myös omat projektinsa. Tällöin tarveanalyysin yhteydessä tulee valita aihe, johon sanastoprojekti halutaan kohdistaa (Nuopponen & Pilke, 2016, s. 81). Tähän valintaan Nuopponen ja Pilkeen (2016, s. 82) mukaan vaikuttavat esimerkiksi yrityksen aika- ja kustannusrajoitteet. Tarveanalyysissä tulee heidän mukaansa myös kartoittaa, onko valittavalle aihepiirille tehty jo aiemmin sanastoprojektia, ja jos on niin mitä, milloin ja kenen toimesta. Tästä syystä Metso Outotecin aiemmin laatimat dokumentit sanastoprojekteista ovat tärkeitä lähteitä sanastotyössä.

Tarveanalyysin jälkeen Nuopponen ja Pilkeen (2016, s. 83) mukaan projektille asetetaan selkeä tavoite, joka määrittelee sanastoprojektissa käytettävät menetelmät. Näitä menetelmiä käsittelemme tarkemmin seuraavassa luvussa 2.2. Tarpeiden ja tavoitteiden pohjalta voidaan muodostaa projektisuunnitelma, jossa on esitettävä tarkkaan esimerkiksi projektin vaatimat ajalliset, rahalliset ja henkilöstölliset resurssit, projektin lopputulos sekä sillä aikaansaavat hyödyt (Nykänen, 1999, s. 63). Myös aikataulun asettaminen on tärkeää, sillä se takaa, että projekti tulee vietyä loppuun asti (Fähndrich, 2005, s. 246).

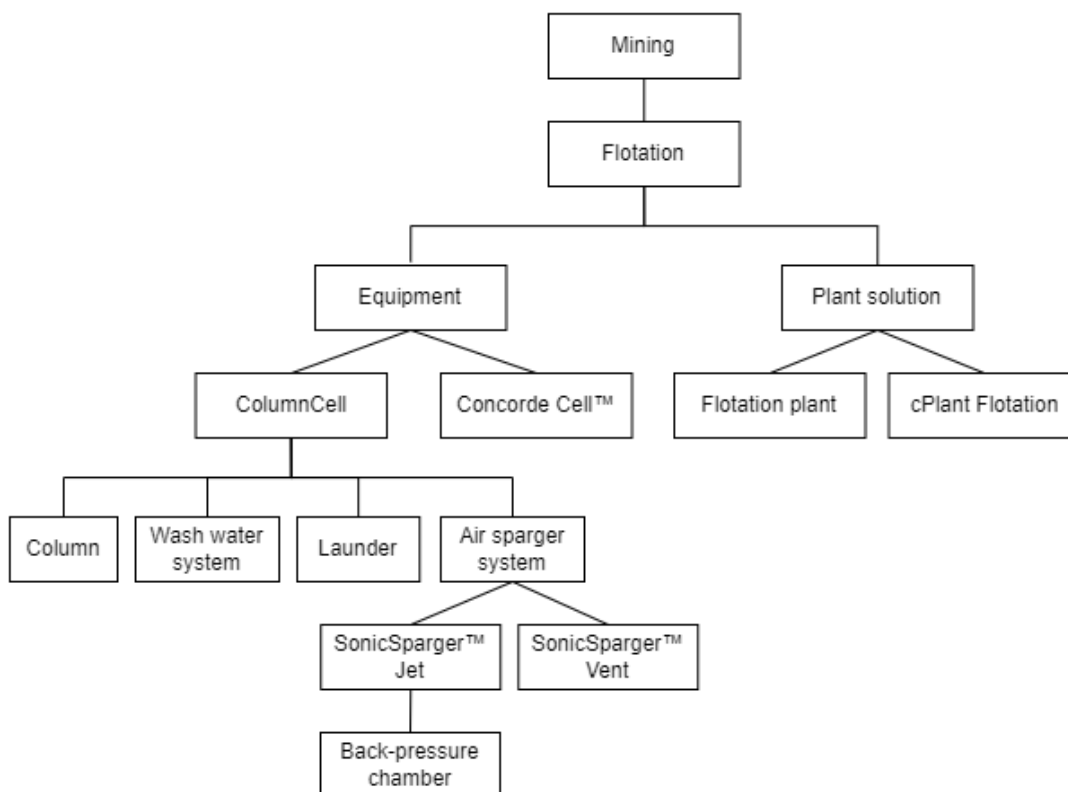
Projektisuunnitelman jälkeen voidaan perustaa työryhmä, jossa tulee olla sekä asiantuntemusta sanastoprojektin aiheesta että osaamista terminologisten tehtävien suorittamista varten (Fähndrich, 2005, s. 248; Nuopponen & Pilke, 2016, s. 85). Työryhmään valitut sanastoprojektin aiheen asiantuntijat tulee perehdyttää tai kouluttaa sanastoprojektissa vaadittavan terminologisen osaamisen mukaan ja sanastoprojektissa toimivien terminologioiden tulee puolestaan perehtyä valittuun sanastoprojektin aiheeseen (Nuopponen & Pilke, 2016, s. 85–86). Koulutusten ja perehdytyksen todellisen tarpeen sekä sisällön kuitenkin määrittelee yrityksestä sanastotyöhön osallistuvien henkilöiden aiempi tietämys ja kokemus sanastotyöstä sekä sanastoprojektille valitusta aiheesta.

Työryhmän tulee myös valita tavoitteen mukaiset työskentelymenetelmät sekä työkalut, joita sanastoprojektissa tullaan käyttämään (Fähndrich, 2005, s. 249).

Kun projektin suunnitelma on tehty ja hyväksytty, voidaan projekti aloittaa. Suunnittelu- vaihetta seuraavaa vaihetta kutsun tässä tutkimuksessa nimellä **toteutusvaihe**. Toteutusvaihe on suositeltavaa aloittaa sanastoprojektin aihetta koskevan lähdemateriaalin keräämisellä (Dobrina, 2015, s. 188; Nykänen, 1999, s. 65). Lähdemateriaaleista voidaan tämän jälkeen kerätä valittuun aihealueeseen liittyvät käsitteet ja termit manuaalisesti tai terminpoimintaan tarkoitetulla työkalulla (Dobrina, 2015, s. 188–189). Nuopponen ja Pilke (2016, s. 88) painottavat, että mahdolliset terminpoimintatyökalulla kerätyt termit tulee käydä manuaalisesti läpi, jotta voidaan poistaa mahdolliset virheet. Samoin toteaa Pasanen (2009, s. 274) väitöskirjassaan. Hänen mukaansa terminpoimintatyökalujen tuottamissa termilistoissa voi esiintyä runsaastikin valetermejä eli esimerkiksi yleiskielen sanoja tai liian pitkiä termejä. Pasanen (2009, s. 274) lisää, että termilistoista ei voida myöskään selvittää, mitkä termeistä ovat mahdollisesti saman käsitteen ilmaisuja. Tämän vuoksi manuaalinen tarkistus on tärkeää käytettäessä terminpoimintatyökalua. Tässä vaiheessa on hyvä myös tuoda esiin käsitteen ja termin ero. Standardin ISO 1087:2019 mukaan käsitteet ja termit eroavat toisistaan siten, että käsite on tiedon yksikkö, joka muodostuu havaittujen ominaispiirteiden pohjalta (International Organization for Standardization, 2019). Saman standardin mukaan termi puolestaan on käsitteen kielellinen ilmaisu.

Kerätystä käsitteistöstä valitaan halutut käsitteet ja tämän jälkeen aloitetaan käsitejärjestelmien muodostaminen (Nykänen, 1999, s. 66). Käsitejärjestelmä kuvastaa käsitteiden välisiä suhteita ja niiden muodostamaa järjestelmää, ja se esitetään käsitekaavion avulla (Sanastokeskus, 2006). Seuraavassa kuviossa (Kuvio 3) havainnollistan esimerkin avulla käsitekaaviota. Kyseisessä käsitekaaviossa on esitetty erään Metso Outotecin tuotelinjan tuotteita sekä kyseisiin tuotteisiin liittyviä komponentteja. Tässä käsitekaaviossa esitettyjen käsitteiden välillä on sekä hierarkkisia suhteita että koostumussuhteita. Hierarkkisia käsitesuhteita kuvataan vinoviivoilla ja koostumussuhteita puolestaan pysty- ja

vaakaviivojen yhdistelmällä eli kampamallilla. Hierarkkisessa käsitesuhteessa alakäsite on yläkäsitteen erikoistapaus ja koostumussuhteessa alakäsite on puolestaan osa yläkäsitettä (Sanastokeskus, 2006).



**Kuvio 3.** Esimerkki käsitekaaviosta.

Käsitekaavioiden ilmentämiä käsitteiden välisiä suhteita voidaan hyödyntää seuraavassa tehtävässä eli määritelmien muodostamisessa (Nykänen, 1999, s. 66). Dobrinan (2015, s. 193) mukaan määritelmien tulee sisältää olennaiset käsitepiirteet sekä muista käsitteistä erottavat tekijät. Nykäsen (1999, s. 66) mukaan tässä yhteydessä on myös huomioitava kohderyhmä, joka pääasiallisesti tulee yrityksessä käyttämään laadittuja määritelmiä. Hän myös painottaa, että vasta määritelmiä laatiessa on hyvä tehdä lopulliset termivalinnat sekä suositukset ensisijaisista ja toissijaista termeistä. Tämän jälkeen kaikki oleelliset tiedot taltioidaan termistönhallintajärjestelmään ja monikielistä sanastoa koostettaessa etsitään myös lähtökielen termeille vastineet kaikilla halutuilla kohdekielillä (Nuopponen & Pilke, 2016, s. 91).

Viimeisestä sanastoprojektin vaiheesta käytän tässä tutkimuksessa nimeä **lopetusvaihe**. Tähän vaiheeseen sisältyy laaditun sanaston arvioiminen sekä validointi ja niiden perusteella tehdyt mahdolliset muutokset (Nykänen, 1999, s. 69). Nykänen (1999, s. 69) painottaa, että mahdollisten muutosten tulee olla hyvin perusteltuja, jotta ne voidaan toteuttaa, sillä niiden jälkeen sanasto julkaistaan. Kun sanasto on julkaistu, siitä viestitään ja sen käyttäjiltä pyydetään palautetta, jonka perusteella sanastoa voidaan tulevaisuudessa päivittää (Nykänen, 1999, s. 69–70). Sanaston päivittäminen on erillinen termistönhallinnan työtehtävä ja samalla osa termistönhallintaprosessin toimintoja, joita käsitellään tarkemmin luvussa 3.

Fähndrichin (2005, s. 227–230) esittelemien luokittelujen perusteella edellä käsittelemäni sanastotyön käytännön toteutustavan eli sanastoprojektin voidaan sanoa olevan luokaltaan säännöllinen standardin omainen projekti. Fähndrich (2005, s. 230–231) esittelee artikkelissaan myös sanastoprojektin määrittelyn tyyppien mukaan. Hänen mukaansa sanastoprojekti voi olla tyypiltään sisäinen, ulkoinen tai näiden kahden sekoitus. Yllä kuvailemani sanastoprojektin tyyppi määräytyy kuitenkin projektikohtaisesti yrityksen päätösten, tarpeiden ja tavoitteiden mukaan. Fähndrich (2005, s. 232) toteaa, että sanastoprojekteissa ulkoinen paine lisää projektien priorisointia ja aikataulussa pysymistä. Tämän vuoksi sanastoprojekteissa on myös hyvä määritellä taho, joka tulee hyötyämään projektin lopputuloksesta (Dobrina, 2015, s. 188).

## 2.2 Sanastotyön menetelmät

Kuten edellisessä luvussa tuli ilmi, sanastoprojektissa käytettävät menetelmät valikoituvat projektin tavoitteiden mukaan. Nuopposen ja Pilkeen (2016, s. 83) mukaan sanastotyö voi olla joko **deskriptiivistä** tai **normatiivista**. Nuopponen (1999, s. 92) toteaa, että deskriptiivisen sanastotyön tavoite on käytössä olevien termien ja käsitteiden selvittämisessä. Warburton (2021, s. 18) lisää, että tavoitteena on dokumentoida niin paljon termejä, kun on mahdollista. Deskriptiivisen sanastotyön tarkoituksena ei ole määritellä

termin statusta eli sitä onko termiä esimerkiksi hyväksyttyä käyttää vai ei (Karsch, 2015, s. 294; Warburton, 2021, s. 18). Tämän vuoksi deskriptiivinen lähestymistapa mahdollistaa ajan käyttämisen kaikkien mahdollisten käsitettä ilmaisevien synonyymien ja varianttien etsimiseen.

Normatiivisen sanastotyön tavoitteena puolestaan on yhtenäistää tai standardisoida käsitteitä ja termistöjä (Nuopponen, 1999, s. 92). Nuopponen ja Pilke (2016, s. 83) lisäävät, että normatiivisessa sanastotyössä halutaan ottaa myös kantaa sekä termien että käsitteiden käyttöön. Karsch puolestaan (2015, s. 294) toteaa, että normatiivinen sanastotyö on paljon systemaattisempaa kuin deskriptiivinen sanastotyö. Normatiivisessa sanastotyössä pyritään myös siihen, että termit ovat pitkäikäisiä ja niissä tapahtuu mahdollisimman vähän muutoksia (Karsch, 2015, s. 294). Tämän osalta normatiivisen sanastotyön voidaan sanoa olevan yrityksen etujen mukaista, sillä jokainen muutos tuo mukanaan uusia kustannuksia yritykselle.

Deskriptiivisen ja normatiivisen sanastotyön lisäksi useammassa lähteessä mainitaan myös **preskriptiivinen** sanastotyö, jossa keskeistä on termin suositellun käyttötavan ilmaiseminen (Karsch, 2015, s. 293; Schmitz, 2020, moduuli 2, s. 1; Warburton, 2021, s. 18). Nuopponen ja Pilke (2016) puolestaan eivät mainitse teoksessaan preskriptiivistä sanastotyötä. Syynä tälle voi mahdollisesti olla se, että preskriptiivinen ja normatiivinen sanastotyö voidaan myös käsitellä yhtenä niiden samankaltaisuuden vuoksi, kuten Karsch (2015, s. 294) teoksessaan toteaa. Hänen mukaansa eron näiden kahden välillä kuitenkin tekee normatiivisessa sanastotyössä tehtävä standardisointi sekä termeissä tapahtuvien muutosten minimointi. Warburton (2021, s. 18) toisaalta mainitsee termien standardisoinnin preskriptiivisen sanastotyön tavoitteeksi, joten eron normatiivisen ja deskriptiivisen lähestymistavan välillä voidaan sanoa näiden määritelmien perusteella olevan hyvin pieni.

Edellä mainituista perinteisistä sanastotyön menetelmistä saa yritysmaailmaan sopivia Warburtonin (2021, s. 20) mukaan vain soveltamalla ja ottamalla huomioon käytännön



tarpeet, jotka ovat usein ristiriidassa klassisten teorioiden ja menetelmien kanssa. Hän (2021, s. 20) toteaa, että tämänhetkinen normi yritysmaailmassa on **semasiologinen** ja **ad hoc**-tyyppinen sanastotyö, joka tuottaa kuvailevaa termistöä deskriptiivisen menetelmän mukaan. Semasiologisessa menetelmässä lähtökohtana on sana ja siinä pohditaan sanan merkitystä (Sager, 1990, s. 56). Semasiologian vastakohtana pidetään **onomasiologista** menetelmää, jossa lähtökohtana puolestaan on käsite ja siinä pohditaan käsitteen kielellistä ilmaisua (Sager, 1990, s. 56). Onomasiologinen menetelmä identifioidaan tämän vuoksi Sagerin (1990, s. 56) mukaan perinteisen terminologian teorian menetelmäksi, mutta todellisuudessa menetelmää käytetään hyvin harvoin sellaisenaan. Syyksi tälle Sager (1990, s. 56) toteaa sen, että terminologit usein työskentelevät jo valmiiksi annettujen termien parissa. Myös Warburton (2021, s. 107) toteaa onomasiologisen menetelmän epäkäytännölliseksi yritysmaailmaan. Onomasiologisen menetelmän olemassaoloa ei kuitenkaan pidä täysin unohtaa, sillä sanastotyössä käsitteen tulee kuitenkin olla lähtökohtana, jotta käsitejärjestelmät sekä määritelmät voidaan muodostaa systemaattisesti.

Ad hoc-tyyppinen menetelmä on vastakohta **systemaattiselle** käsitteistä lähtevälle tavalle tehdä sanastotyötä (Warburton, 2021, s. 17; Wright, 1997, s. 19). Wright (1997, s. 19) toteaa, että tekniset kirjoittajat ja erityisesti kääntäjät tekevät usein ad hoc-tyyppistä sanastotyötä. Wright (1997, s. 147–148) kertoo tämän johtuvan siitä, että esimerkiksi kääntäjien tekemien sanastotyön tehtävien määräaikojen puitteissa on mahdoton lähteä tekemään systemaattista työtä perinteisen terminologian menetelmien mukaan, sillä ne vaativat paljon enemmän resursseja. Ad hoc-tyyppinen sanastotyö tähtää siis ratkaisemaan tarpeet ja ongelmat nopeasti, esimerkiksi vain yksi käsite kerrallaan (Warburton, 2021, s. 18). Bowker (2015, s. 306) toteaa että eroavaisuudet terminologioiden tekemän systemaattisen sanastotyön ja kääntäjien tekemän ad hoc-tyyppisen sanastotyön välillä johtuvat myös heidän käyttämistään erilaisista teknologioista.

Warburton (2021, s. 107) on teoksessaan listannut, millaisia menetelmiä yritysmaailmassa käytetään sanastotyössä. Hänen mukaansa sanastotyö yrityksissä on

semasiologista eli sanojen merkitysten selvittämiseen perustuvaa, mutta myöskin käsitelähtöistä. Lisäksi sanastotyö on yrityksissä pääosin deskriptiivistä eli käsitteistöä kuvaavaa, mutta esimerkiksi tekniseen kirjoittamiseen ja kääntämiseen hyödynnetään myös preskriptiivisiä menetelmiä eli pyritään ilmaisemaan suositeltua käytätapaa (Warburton, 2021, s. 107). Kuten tästä listauksesta voidaan todeta, sanastotyön menetelmiä käytetään yrityksissä projektikohtaisesti ja yhtä suositeltavaa menetelmää on hyvin hankala määritellä, koska projektien tavoitteet ohjaavat menetelmien valintaa (Nuopponen & Pilke, 2016, s. 83). Warburtonin (2021, s. 107) listaamien menetelmien voidaan siis sanoa olevan vain suosituimpia ratkaisuja, joihin yritykset useasti päätyvät sanastotyössään.

### **2.3 Sanastotyö osana yrityksen toimintoja**

Suonuuti (1998, s. 12) kuvailee sanastotyötä tukiprosessiksi. Hänen mukaansa tukiprosesseja ovat sellaiset prosessit, joiden hyötyjä on vaikea mitata. Sanastotyön hyötyjen mitattavuus on vaikeaa, sillä hyötyjä ei Suonuutin (1998, s. 12) mukaan voida huomata heti, vaan vasta kun työtä on tehty useampi vuosi ja kun sanastotyötä oikeasti hyödynnetään tarpeeksi suuressa osin yrityksen toimintoja. Sanastotyön hyötyjä ja niiden mitattavuutta käsittelen tarkemmin seuraavassa luvussa 2.4.

Suonuutin (1998, s. 13) mukaan sanastotyö tukee esimerkiksi käänösprosessia ja kaikenlaisten prosessien dokumentointivaiheita. Kääntäjä hyötyy käänösprosessissaan sanastotyöstä, jos termejä on tallennettu termitietokantaan ja termitietokanta toimii yhteen käänöstyökalun kanssa. Karamysheva ja muut (2020, s. 265) toteavat, että termitietokannasta on huomattava apu kääntäjälle, sillä kääntäjä voi saada termitietokantaan syötetyn tiedon perusteella kääntäessään ehdotuksen termin vieraskielisestä vastineesta, termin statuksesta sekä käsitteen määritelmästä. Nämä termitietokannassa esiintyvät yhtä käsitettä koskevat tiedot muodostavat termitietueen (Sanastokeskus, 2006). Käsitettä koskevat tiedot, jotka termitietueeseen syötetään, ovat ennalta määrätyn tietojen esittämisen mallin eli termitietuemallin mukaiset (Sanastokeskus, 2006). Karamyshevan ja muiden (2020, s. 266) mukaan kääntäjät eivät voi kuitenkaan täysin

tukeutua näihin termitietokannasta peräisin oleviin ehdotuksiin, sillä niissä voi ilmetä esimerkiksi kontekstivirheitä. Karamyshevan ja muiden (2020) artikkelissa jää kuitenkin epäselväksi, mistä mahdolliset kontekstivirheet johtuvat ja olisivatko ne vältettävissä esimerkiksi lisäämällä myös konteksti osaksi termitietuemallia.

Teknisessä kirjoittamisessa termejä käytetään ohjeistamiseen (Wettengel & Van de Weyer, 2001, s. 449). Dokumentit, joita teknisen kirjoittamisen tuloksena syntyy, kertovat käyttäjälle usein uutta tietoa, joten on tärkeää, että niissä esiintyvät termit ja määritelmät ovat esitetty johdonmukaisesti (Wettengel & Van de Weyer, 2001, s. 449). Esimerkiksi kuorma- ja linja-autoja valmistavassa yrityksessä, Scaniassa, tekniset kirjoittajat käyttävät laadittua sanastoa apunaan siten, että sanasto on yhdistetty kielentarkistustyökaluun, joka toimii suurimmassa osassa heidän kirjoitusympäristöistään (Jonsson & Sundholm, 2016, s. 39–40). Tämä auttaa heitä saamaan ilmoituksia vääristä termeistä ja niille korvausehdotuksia. Tällainen sanastotyön tukitoiminto edellyttää, että termien statukset eli esimerkiksi hyväksytyt ja kielletyt termit on merkitty termitietueisiin oikein. Mahdolliset synonyymit, joita ei hyväksytä on myös tärkeää kirjata termitietueeseen, jotta ohjelmat tunnistavat ne tekstejä kirjoittaessa.

Suonuuti (1998, s. 13) toteaa, että sanastotyön tehtävät tulee ajoittaa prosessien alkupäähän oikeaan kohtaan riippuen tuettavasta prosessista, sillä muuten sanastotyöllä ei voida saavuttaa kaikkia sen tarjoamia hyötyjä. Myös Childress (2007, s. 44) toteaa, että mitä aiemmassa vaiheessa tuotekehitystä termistöhallinta huomioidaan, sitä enemmän kustannuksissa säästetään. Suonuuti (1998, s. 15) kuitenkin painottaa, että sanastotyön suunnittelu ja asema suhteessa muihin yrityksen prosesseihin tarvitsevat tarkkaan harkittuja päätöksiä, jotta sanastotyö ei hankaloita muita toimintoja.

Kuten edellä tuli ilmi, sanastotyö tukee kääntämistä ja kaikenlaista sisällöntuotantoa. Tämän vuoksi terminologiayksikkö on loogista sijoittaa yrityksessä näiden osastojen yhteyteen. Warburtonin (2021, s. 111) mukaan terminologiayksikkö sijoitetaan liian usein käännösyksikön alle, sillä sanastotyön koetaan edelleen koskettavan eniten kääntämistä.

Sen sijaan, että terminologiayksikkö sijoitetaan käännösyksikön tai sisällöntuotannon eli esimerkiksi teknisen dokumentoinnin yksikön alle, hän suosittelee sijoittamaan terminologiayksikön yrityksessä esimerkiksi tietohallinnon alle. Tällainen sijoittelu palvelee hänen mukaansa tasavertaisesti sekä kääntämistä että sisällöntuotantoa. Warburtonin (2021, s. 112) toteaa, että voi kuitenkin olla logistiikan tai budjetin kannalta vaikeampaa tehdä yhteistyötä korkeamman tason tiedonhallinnan kanssa, joten terminologiayksikön sijoittamista yrityksessä tulee harkita tarkkaan.

## 2.4 Sanastotyön hyödyt ja kustannukset

Schmitz (2020, moduuli 1, s. 1) toteaa sanastotyössä olevan monia tekijöitä, joiden avulla yrityksen eri henkilöitä voidaan vakuuttaa sanastotyön hyödyllisyydestä. Hän on listannut teoksessaan 65 argumenttia, joilla sanastotyön hyödyllisyyttä voidaan perustella eri kohderyhmille. Esittelen seuraavaksi muutamia niistä argumenteista, jotka ovat kohdistettu sekä yrityksen johdolle että tuotekehittäjille ja -insinööreille. Valitsin esiteltäväksi heille kohdistetut argumentit, sillä uudet projektit tulee hyväksyttäväksi yrityksissä kyseessä olevan liiketoiminta-alueen omistajalla (*business owner*). Tuotekehittäjät ja -insinöörit puolestaan ovat yksi suurimmista kohderyhmistä, joille sanastotyön hyödyt eivät välttämättä ole yhtä selkeitä kuin tiedonhallintaan liittyviä työtehtäviä hoitaville henkilöille Metso Outotecillä.

Koostin kyseisille kohderyhmille Schmitzin (2020, moduuli 1, s. 2–12) laatimista argumenteista oleellimmat alla olevaan taulukkoon (Taulukko 1). Kaikki näille kohderyhmille laaditut argumentit liittyvät pääasiassa viestinnän selkeytymiseen, yhtenäiseen ja johdonmukaiseen viestintään, väärinymmärrysten vähenemiseen sekä standardien noudattamiseen.

**Taulukko 1.** Sanastotyön hyödyt.

| Argumentti   | Selitys   |
|--|---|
| Sanastotyön myötä tukipyynnöt vähenevät.                       | Yksiselitteisten termien avulla viestinnässä esiintyy vähemmän virheitä.  |
| Sanastotyö helpottaa oppimista ja yhteinen ymmärrys lisääntyy. | Sanastotyö tukee yhteisen kielen käyttöä, joka puolestaan johtaa prosessien nopeampaan integraatioon esimerkiksi fuusion jälkeen.                         |
| Sanastotyö luo tietoarkiston.                                  | Termitietue sisältää yhdessä paikassa kaikki tärkeimmät tiedot koskien käsitettä.   |
| Sanastotyö levittää yritystietoa.                              | Johdonmukainen ja yhtenäinen termien käyttö parantaa viestintää yrityksen sisällä ja väärinymmärrykset vähenevät.   |
| Sanastotyö mahdollistaa virheettömän brändäyksen.              | Tuotteiden nimissä ja osissa tulee välttää ilmaisuja, jotka voivat antaa negatiivisia merkityksiä. Terminologin tehtäviin kuuluu nimeämisten arvioiminen. |
| Sanastotyö tukee standardisointia.                             | Sanastotyö takaa sen, että standardeja noudatetaan ja termit ovat standardin mukaisia.  |

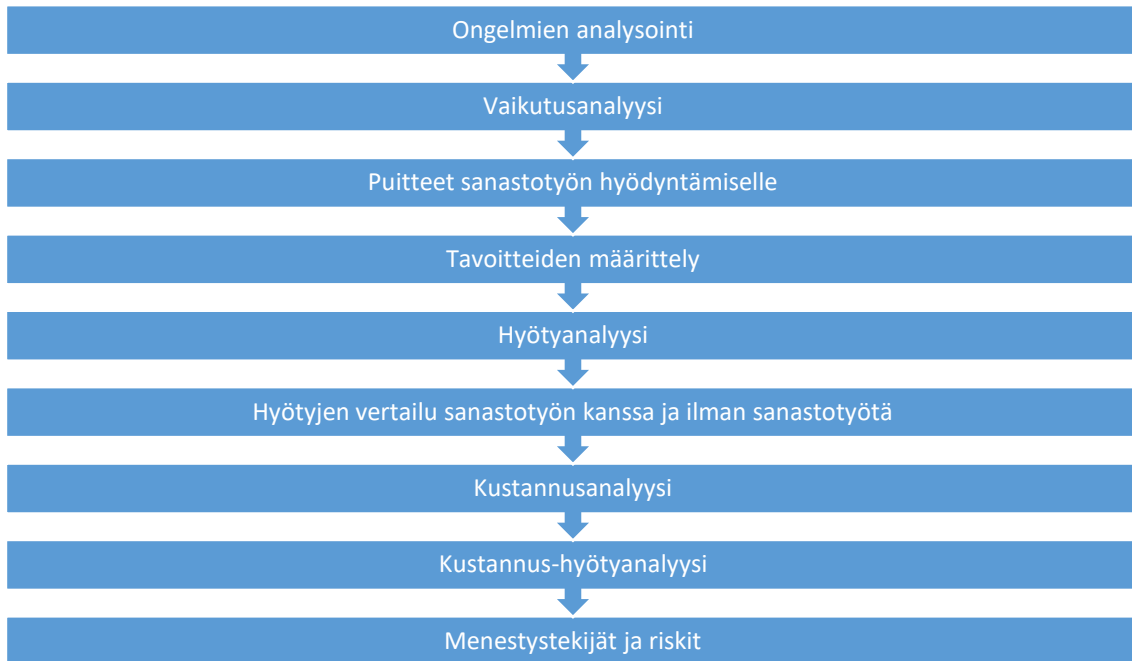
Warburtonin (2021, s. 126) mukaan parhaita sanastotyön hyötyjä johdon vakuuttamiseksi ovat sellaiset hyödyt, joita voidaan helposti mitata määrällisesti. Taulukossa 1 esittämistäni hyödyistä vain tukipyyntöjen väheneminen voidaan osoittaa numeroin. Kaikki muut listaamistani hyödyistä lukeutuvat Warburtonin (2021, s. 126) jaottelun mukaan hyötyihin, jotka eivät ole mitattavissa. Hänen jaottelussaan määrällisesti mitattavia hyötyjä, joilla sanastotyön kannattavuutta voidaan esimerkiksi Metso Outotecillä perustella ovat esimerkiksi säästetty aika, markkinaosuuden kasvu, tuotetun tai käännetyn sisällön määrä, termitietokannan koko tai kustannussäästöt.

Taloudelliset hyödyt voidaan jakaa vältettyihin kustannuksiin ja säästettyihin kustannuksiin (Warburton, 2021, s. 125). Warburtonin (2021, s. 125–126) esimerkin mukaan vältetyt kustannukset viittaavat sanastotyössä siihen, kuinka esimerkiksi termistönhallintaohjelman käyttäminen tekee jostain tulevaisuudessa tapahtuvasta toiminnasta edullisempää kuin tilanteessa, jossa tämä toiminta toteutettaisiin ilman termistönhallintaohjelmaa. Säästetyt kustannukset puolestaan ovat hänen mukaansa vaikeampia esitellä, sillä yrityksissä voidaan pelätä niiden johtavan budjettien leikkauksiin. Jos sanastotyöllä

väitetään olevan vaikutuksia Metso Outotecin kustannussäästöihin, saatetaan niistä vaatia raportointia ja todisteita, että kustannuksissa on oikeasti tapahtunut säästöjä (Warburton, 2021, s. 125). Warburton (2021, s. 125) toteaa myös, että sanastotyön rahoittajat voivat haluta kohdistaa säästöjä termistönhallintaprosessin kannalta erittäin tärkeisiin toimiin. Kuten edellisessä kappaleessa tuli ilmi, kustannussäästöt ovat yksi mitattavissa olevista hyödyistä, joten niitä pitää tuoda esiin yhtä rohkeasti kuin vältettyjä kustannuksia.

Sanastotyötä ei voida siis lähteä tekemään Metso Outotecillä pelkästään tukeutumalla sen tarjoamiin hyötyihin, vaan on pohdittava myös siitä aiheutuvia kustannuksia. Warburton (2021, s. 124) toteaa, että kustannukset saattavat olla ensimmäisinä vuosina korkeammat kuin seuraavina vuosina ja termitietokannan kasvaessa vuosien myötä myös hyötyjen määrä kasvaa. Hänen mukaansa hyödyt kohtaavat kustannukset ja alkavat olemaan niitä suuremmat useimmiten kolmannen vuoden jälkeen. On kuitenkin hyvin yrityskohtaista, mistä kustannukset muodostuvat ja miten sanastotyötä lähdetään toteuttamaan. Tämän takia myös Metso Outotecin tulee määritellä tarkasti omat kustannuksensa, jotta voidaan mahdollisimman tarkasti arvioida ajankohta, jolloin hyödyt ovat kustannuksia suuremmat. Warburtonin (2021, s. 124–125) mainitsemia termistönhallintaan liittyviä kustannuskategorioita, joita tulee määritellä, ovat erilaisten ohjelmien lisenssi-kustannukset, kustomoitujen sovellusten kustannukset, työntekijöiden palkat, toimistotilat ja koulutusmateriaali.

Sanastotyön kustannuksien ja hyötyjen suhdetta voidaan esitellä kustannus-hyötyanalyysin avulla. Schmitz ja Straub (2018, s. 28–36) esittelevät teoksessaan sanastotyöhön sovellettavan kustannus-hyötyanalyysin prosessimallin, joka jakautuu yhdeksään eri vaiheeseen. Seuraavassa kuviossa (Kuvio 4) on kuvattuna kyseisen mallin vaiheet.



**Kuvio 4.** Sanastotyön kustannus-hyötyanalyysi (mukaillen Schmitz & Straub, 2018).

Schmitzin ja Straubin (2018) laatiman sanastotyön kustannus-hyötyanalyysin prosessimallin ensimmäisessä vaiheessa **analysoidaan ongelmat** eli tuodaan esille yrityksessä esiintyviä termistöhallinnan ongelmia. He myös korostavat sitä, että ongelmat tulee pystyä esittämään numeroin. Schmitzin ja Straubin (2018, s. 28) mukaan on tärkeää erottaa suurimmat ongelmat ja perehtyä niihin tarkemmin seuraavan vaiheen eli **vaikutusanalyysin** avulla. He kertovat, että vaikutusanalyysissä ongelmien vakavuutta tutkitaan tarkastelemalla niiden negatiivisia vaikutuksia. Arviointi tapahtuu esimerkiksi tarkastelemalla ongelmien esiintymistiheyttä, levinneisyyttä, ongelmiin käytettyjä kustannuksia ja aikaa, ongelmien vaikutusta laatuun sekä yrityksen kokonaiskuvaan (Schmitz & Straub, 2018, s. 31). Schmitz & Straub (2018, s. 31) toteavat, että mitä enemmän huonoja vaikutuksia ongelmilla on, sitä tärkeämpää niihin on puuttua. Vaikutusanalyysillä saadaan siis selville, kuinka isoja ongelmat ovat, ja sillä luodaan myös perusta hyötyanalyysille sekä liiketoimintatapaukselle (*business case*).

Kolmannessa vaiheessa listataan **puitteet sanastotyön hyödyntämiselle**. Tämä tarkoittaa, että listataan esimerkiksi toimintoja, jotka suosivat sanastotyötä, ja tarkastellaan

saavuttavatko näiden toimintojen ominaisuudet korkean hyötyarvon (Schmitz & Straub, 2018, s. 31). Mitä enemmän sanastotyöstä hyötyviä puitteita (*framework conditions*) on ja mitä suuremmat niiden hyötyarvot ovat, sitä suuremmaksi sanastotyön hyödytkin kasvavat. Neljännessä vaiheessa **määritellään tavoitteet**. Schmitzin ja Straubin (2018, s. 32) mukaan sanastotyöllä tulee saavuttaa tietyt yrityksen määrittelemät osastotason tai koko yrityksen mukaiset tavoitteet. Sanastotyön osalta on siis erotettava tavoitteet, joiden prioriteetti on kaikista suurin yritykselle. Nämä asetetut tavoitteet tullaan sisällyttämään liiketoimintatapaukseen (*business case*) (Schmitz & Straub, 2018, s. 33).

Mallin viides vaihe on **hyötyanalyysi**. Tässä analyysissä kuvataan hyötyjä, jotka saadaan, kun saavutetaan edellisessä vaiheessa asetetut tavoitteet (Schmitz & Straub, 2018, s. 33). Mallin seuraavassa vaiheessa **vertaillaan sanastotyön tuomia hyötyjä** tilanteeseen, jossa ei tehdä sanastotyötä (Schmitz, 2018, s. 34). Schmitz ja Straub (2018, s. 34–35) kertovat, että hyödyt kvantifioidaan, sillä niiden tulee olla määrällisesti mitattavissa. Tämä tehdään, jotta kyseiset hyödyt voidaan myöhemmin sisällyttää kustannus-hyötyanalyysiin. He toteavat, että myös ne hyödyt, jotka eivät ole määrällisesti mitattavissa tulee mainita liiketoimintatapauksessa (*business case*).

Mallin seitsemännessä vaiheessa toteutetaan **kustannusanalyysi** laskemalla ja määrittelemällä kaikki kustannukset (Schmitz & Straub, 2018, s. 35). Tämän vaiheen jälkeen vuorossa on **kustannus-hyötyanalyysi**, jossa voidaan käyttää apuna Schmitzin ja Straubin (2018, s. 35) mukaan vertailuanalyysiä (*benchmarking*), sillä kustannus-hyötyanalyysissä voi olla vaikeaa esittää kuvioita tai arvoja ilman konkreettisia esimerkkejä. He kertovat, että kustannus-hyötyanalyysissä kaikkien aiempien vaiheiden analyysien tulokset kerätään yhtenäiseen kuvioon, josta saadaan toteutettua kustannus-hyötyanalyysi. Viimeisenä vaiheena on **menestystekijöiden ja riskien tarkastelu**. Yrityksessä on siis selvitetävä ratkaisevat tekijät tavoitteiden saavuttamiseksi ja termistön käytölle on myös annettava ohjeistuksia (Schmitz & Straub, 2018, s. 36).



Sanastotyön tuomia hyötyjä voidaan myös esittää sijoitetun pääoman tuotto prosentilla eli ROI-yhtälöllä, jonka Childress (2007) artikkelissaan esittelee. Jotta ROI-yhtälöä voidaan käyttää, yrityksen on hänen mukaansa ensin määritettävä sanastotyön kustannukset. Tämän vuoksi Schmitzin ja Straubin (2018) esittelemä kustannus-hyötyanalyysi voi olla helpompi toteuttaa. Vaikka sanastotyötä normaalisti toteutetaankin yrityksissä projektimuotoisena, on Warburtonin (2021, s. 124) mukaan tärkeää, että yrityksissä sitoudutaan pysyvästi termistöhallintaan, eikä sitä ajatella vain tietyn kestoisena projektina, jolle on asetettu aika- ja kustannusrajoitteet. Tämän vuoksi sanastotyön hyödyt ja kustannukset tulee siis esitellä yrityksessä mahdollisimman yksityiskohtaisesti ja selkeästi etenkin niille henkilöille, joilla on eniten päätösvaltaa sanastotyötä koskevissa päätöksissä. Sekä kustannus-hyötyanalyysi että ROI-yhtälö ovat hyviä työkaluja esittelemään sanastotyötä yrityksessä liiketoimintatapauksena (*business case*).

## 2.5 Sanastotyön roolit ja työnjako

Tässä luvussa tarkastelen erilaisia rooleja, joita sanastotyön tehtävät sisältävät. Warburton (2021, s. 118–119) kuvailee mahdollisiksi rooleiksi esimerkiksi terminologin, järjestelmän hallinnoijan, sisällöntuottajan ja validoijan. Otan roolien tarkastelun yhteydessä huomioon myös avainhenkilöitä, jotka voivat esimerkiksi Metso Outotecillä täyttää kyseiset roolit. Lisäksi esittelen, kuinka sanastotyössä voidaan hyödyntää joukkoistamista.

Ensimmäisenä voidaan todeta, että kun yrityksessä tehdään sanastotyötä, tulee mukana olla ammattiterminologi tai henkilö, jonka terminologinen osaaminen vastaa ammattiterminologin osaamistasoa (Fähndrich, 2005; Warburton, 2021). Sanastotyön on huomattu nopeutuvan ja käsitesuhteiden huomioimisen parantuvan, silloin kun terminologi johtaa työtä (Suonuuti, 1999, s. 113). Sanastotyötä johtava ammattiterminologi tai henkilö, joka ottaa sanastotyössä Metso Outotecillä terminologin roolin, tarvitsee terminologisen osaamisen lisäksi myös vahvoja projektinhallintataitoja (Fähndrich, 2005, s. 225). Voidaan siis todeta, että terminologin rooli sanastotyössä on hyvin monipuolinen, ja että terminologilla tulee olla hyvä yleiskuva yrityksen termistöhallinnasta. Hyväksi tavaksi

on kuitenkin todettu, että ammattiterminologin apuna sanastotyössä toimii henkilöitä yrityksen eri osastoilta, esimerkiksi markkinoinnista ja dokumentoinnista (Suonuuti & Suhonen, 2015).

Kun tarkastellaan Warburtonin (2021, s. 118–119) kuvailemia rooleja, järjestelmän hallinnoijana voi toimia terminologi tai käytettävään järjestelmään perehtynyt yrityksen työntekijä, joka työskentelee siinä yksikössä, johon termistönhallinta on sijoitettu. Kuten luvussa 2.3 todettiin, tämä yksikkö voi olla esimerkiksi käännösyksikkö, teknisen dokumentoinnin yksikkö tai tiedon hallinnan yksikkö. Sisällöntuottajina puolestaan voivat toimia yrityksen tuoteasiantuntijat, joilla on tietoa tuotteista ja palveluista, sillä heidän tietovarastonsa yrityksessä näiden suhteen on suurin. Tuoteasiantuntijoista on koettu olevan apua esimerkiksi tehdessä päätöksiä sopivasta termistä (Jonsson & Sundholm, 2016, s. 35). Sisällöntuottaminen kohdekielellä puolestaan on esimerkiksi kääntäjille sopiva tehtävä, sillä kääntäjien joukosta on helppo löytää eri kieliä osaavia henkilöitä, joilta voi löytyä myös kiinnostusta sanastotyötä kohtaan. Eri kieliä osaavia henkilöitä tarvitaan erityisesti Metso Outotecillä, koska yrityksen toiminta on maailmanlaajuista.

Warburtonin (2021, s. 117) mukaan kääntäjät ovat termien pääkäyttäjiä ja termistönhallintaohjelma tulee muotoilla heidän tarpeidensa mukaan. On kuitenkin tärkeää huomioida, että termejä käyttävät monet muutkin yrityksen työntekijät, sillä tekstimuotoista sisältöä syntyy Metso Outotecin kokoisessa yrityksessä useilla eri osastoilla. Esimerkiksi Jonsson ja Sundholm (2016, s. 38–39) toteavat, että sanaston suurimpia käyttäjäryhmiä ovat tuotesuunnittelijat, tekniset kirjoittajat ja kääntäjät, sillä kaikki he tarvitsevat työssään systemaattista termien käyttöä päivittäin. Siksi termistönhallintaohjelmaa ei voida ottaa käyttöön vain huomioiden kääntäjien tarpeet, vaan on myös tarkasteltava suuremman joukon tarpeita.

Joukkoistaminen (*crowdsourcing*) sanastotyössä tarkoittaa terminologin perinteisesti suorittamien tehtävien jakamista useammille henkilöille ja ryhmille (Karsch, 2015, s. 296–297). Joukkoistamisen tapa, joka soveltuu sanastotyöhön, on sisäinen

joukkoistaminen (*internal crowdsourcing*) (Zuchowski ja muut, 2016). Sisäinen joukkoistaminen soveltuu sanastotyöhön, sillä se on luonteeltaan pitkäkestoisempaa kuin ulkoinen joukkoistaminen (*external crowdsourcing*), eikä sanastotyössä tarvita innovatiivisia ratkaisuja yrityksen ulkopuolisilta toimijoilta laajassa mittakaavassa (Zuchowski ja muut, 2016, s. 179). Sisäisessä joukkoistamisessa vaihtoehtoina erilaisille ryhmille Karsch (2015) esittelee artikkelissaan esimerkiksi suljetun ryhmän (*closed crowd*) ja avoimen ryhmän (*open crowd*). Suljetussa ryhmässä on yrityksen ennalta määräämät henkilöt ja avoimeen ryhmään voi osallistua kuka tahansa yrityksestä (Karsch, 2015, s. 296). Ryhmien muodostaminen on nykyajan teknologioiden ansiosta vaivatonta, joten kynnys joukkoistamisen hyödyntämiseen ei ole suuri (Wilson ja muut, 2018, s. 1490).

Wilson ja muut (2018, s. 1489) toteavat, että joukkoistamisella voidaan esimerkiksi parantaa tulosten laatua, nopeuttaa prosesseja ja lisätä globaalia monimuotoisuutta. He kuitenkin huomauttavat, että joukkoistaminen ei sovi tilanteisiin, joissa käsitellään luotamuksellista tai salaista tietoa. Sanastotyön tehtävät, joihin Karsch (2015, s. 298–299) ehdottaa joukkoistamisen hyödyntämistä eivät kuitenkaan käsittele tällaisia tietoja, joten joukkoistamisen voidaan sanoa soveltuvan hyvin sanastotyössä hyödynnettäväksi. Sanastotyön tehtävistä osa termien tuottamisen ja laadun ylläpitämisen tehtävistä on joukkoistettavia (Karsch, 2015, s. 298). Karsch (2015, s. 299) toteaa, että termien ehdottaminen, valitseminen ja validointi ovat tuottamiseen liittyviä tehtäviä, joissa isompaa joukkoa voidaan hyödyntää. Laadun ylläpitämiseen liittyvistä tehtävistä puolestaan voidaan hänen mukaansa joukkoistaa tietokannan sisällön tarkastus ja palautteen antaminen. Sanastotyön tehtävistä sanastojen julkaiseminen ei Karschin (2015, s. 298) mukaan sovellu joukkoistamiseen, sillä kyseinen tehtävä vaatii henkilöä, joka osaa käyttää termistönhallintajärjestelmää. Tätä väittämää tukee myös Zuchowskin ja muiden (2016, s. 179) toteamus siitä, että joukkoistaminen ei sovellu tehtäviin, joille on jo ennalta määrätty vastuu henkilö.

Hyvin lähellä joukkoistamisen käsitettä liikkuu myös Nokian toteuttama sanastokoordinaattoreiden ja -yhdyshenkilöiden nimeäminen yrityksessä. Työmäärän kasvaessa

verkostotoiminta koettiin Nokialla tärkeäksi ja eri tuotelinjoille nimettiin sanastokoordinaattorit ja -yhdyshenkilöt, jotta pystyttiin kattamaan kaikki tuotteet ja niiden vaatimien sanastojen tarpeet (Suonuuti, 1999 s. 114–116). Vaikka joukkoistamista ei Metso Outotecillä hyödynnettäisikään, niin ainakin yrityksen sisäisen verkostotoiminnan voidaan todeta olevan hyödyllinen, jotta sanastotyön tuloksia saadaan näkymään tarpeeksi laajalti.

### 3 Termistönhallinta

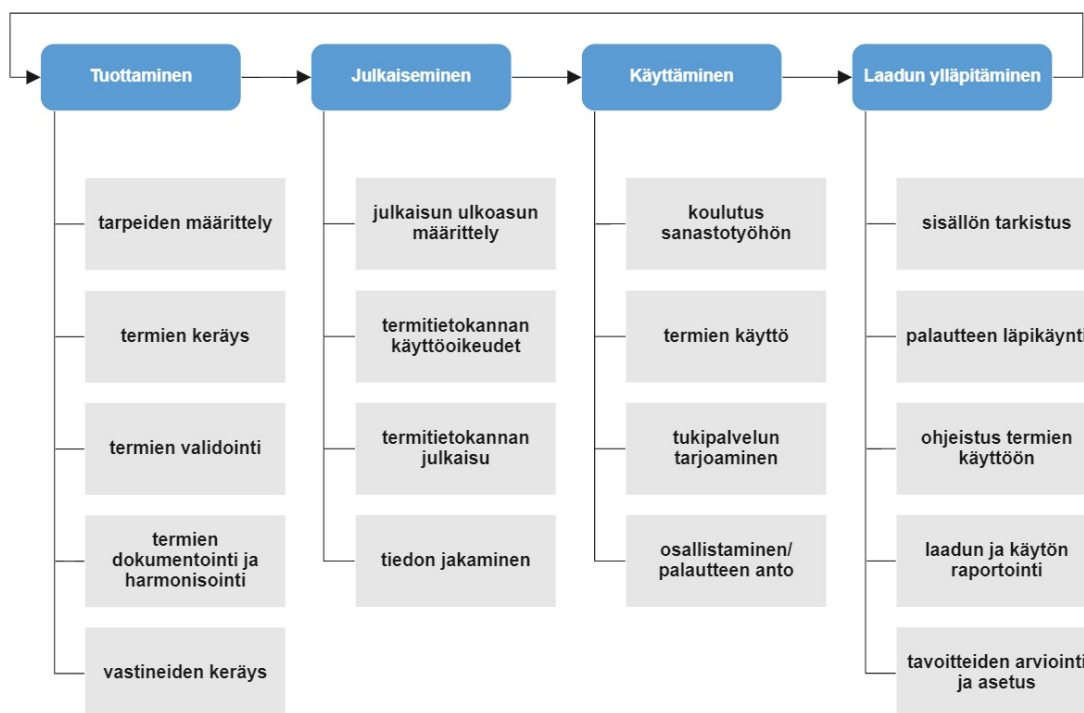
Kuten jo sanastotyön määrittelyn yhteydessä todettiin, sanastotyö on yksi kaikista termistönhallinnan kattamista terminologisen tiedon käsittelyyn liittyvistä toiminnoista. Warburton (2021, s. 3–4) täydentää vielä Wrightin ja Budinin (1997, s. 1–2) laveaa määritelmää kuvailemalla sitä, mitä termistönhallinta oikeastaan on yrityksissä. Heidän mukaansa termistönhallinta pitää sisällään esimerkiksi suunnittelua, budjetointia, työtehtävien jakoa, laadun ylläpitämistä ja termistönhallinnan integroimista muihin yrityksen toiminnanprosesseihin ja työkaluihin.

Tässä luvussa esittelen termistönhallintaa termistönhallintaprosessin kautta. Termistönhallintaprosessin tarkastelun jälkeen esittelen Thomsenin (2005) laatiman termistönhallintaprosessin kypsyysmallin. Lopuksi käsittelen termistönhallintaan käytettäviä työkaluja, joista olen valinnut tässä tutkimuksessa tarkasteltavaksi termistönhallintajärjestelmän ja terminpoimintaohjelman. Termistönhallintaohjelman yhteydessä esittelen myös Metso Outotecillä käytössä olevan termityökalun MultiTermin.

#### 3.1 Termistönhallintaprosessi

Luvun alkuun selvennän eroavaisuuden sanastoprojektin ja termistönhallintaprosessin välillä. Sanastoprojekti on siis sanastotyön toteutustapa, jossa systemaattisesti käsitellään käsitteitä ja niiden nimityksiä eli termejä koskevaa tietoa (Sanastokeskus, 2006). Termistönhallintaprosessi puolestaan määrittelee, kuinka sanastotyötä ja muita termistönhallinnan osa-alueita käytännössä toteutetaan. Schmitz (2020, moduuli 5, s. 10) toteaa vielä, että prosessit ovat säännöllisesti toistuvia toimintasarjoja, joita prosessiin liittyvät henkilöt toteuttavat ennalta määrättyjen rooliensa mukaisesti. Projektit puolestaan ovat hänen mukaansa osa ennalta määrättyjä prosesseja, ja niillä on selkeät päättymispäivämäärät sekä tavoitteet.

Termistönhallintaprosessi voidaan jaotella Schmitzin (2020, moduuli 5, s. 12) mukaan neljään alaprosessiin, jotka ovat tuottaminen (*production*), julkaiseminen (*distribution*), käyttäminen (*use*) ja laadun ylläpitäminen (*quality control and assurance*). Tätä termistönhallintaprosessin mallia tulen hyödyntämään muodostaessani Metso Outotecille soveltuvaan termistönhallintaprosessia. Seuraavaksi esittelen alaprosessit tarkemmin kuvion 5 avulla.



**Kuvio 5.** Termistönhallintaprosessin kuvaus (mukaillen Schmitz, 2020).

Schmitzin (2020, moduuli 5, s. 13) kuvailemassa mallissa ensimmäisenä tulee **tuottaminen**. Hänen mukaansa tarpeiden analysointi ja määrittely ei ole erillinen alaprosessi, ja tästä johtuen se on sijoitettu kuviossa 5 tuottamisprosessin vaiheeksi. Tuottamisprosessissa kerätään termejä, minkä jälkeen sekä kerätyt termiehdokkaat että mahdolliset palautteen kautta saadut termiehdokkaat arvioidaan ja joko hyväksytään tai hylätään (Schmitz, 2020, moduuli 5, s. 13). Schmitz (2020, moduuli 5, s. 13) pitää myös tärkeänä hylättyjen termiehdotusten dokumentointia, sillä tämän avulla samat ehdotukset eivät toistu tulevaisuudessa. Hän lisää edellä mainittujen lisäksi tuottamisprosessin vaiheiksi

vielä termien harmonisoinnin, termien sekä niihin liittyvien tietojen dokumentoinnin termitietokantaan ja vieraskielisten vastineiden etsimisen. Tuottamisprosessia voidaan siis kutsua myös käytännön sanastotyöksi tai sanastoprojektin yleiseksi kuvaukseksi, jota käsittelemme luvussa 2.1.

Kuten kuviosta 5 voidaan huomata, termistönhallintaprosessissa **julkaisemisen** vaiheet liittyvät suurilta osin termipankkiin. Schmitz (2020, moduuli 5, s. 19) toteaa jokaisen vaiheen avainhenkilöksi termipankin asiantuntijan. Hänen mukaansa julkaisuprosessin vaiheisiin kuuluvat julkaisun ulkoasun määrittely kohderyhmän mukaan, termitietokannan käyttöoikeuksien määrittely, termitietokannan julkaiseminen ja tiedon jakaminen (Schmitz, 2020, moduuli 5, s. 19). Schmitz (2020, moduuli 5, s. 19) kertoo, että tiedon jakaminen voi tarkoittaa esimerkiksi erilaisten termilistojen vientiä termitietokannasta toiseen järjestelmään.

**Käyttämisen** prosessin Schmitz (2020, moduuli 5, s. 20) kuvailee pitävän sisällään termipankin käyttäjien kouluttamisen. Hänen mukaansa koulutusta tulee tarjota kaikille niille käyttäjille, joiden rooli on yrityksen termistönhallinnan kannalta keskeinen. Kouluttamisen ja itse termien käyttämisen lisäksi tähän prosessiin kuuluvia vaiheita ovat kuviossa 5 listatut tuen tarjoaminen käyttäjille sekä useampien ihmisten osallistaminen sanastotyöhön tarjoamalla kanavia palautteen antamiselle (Schmitz, 2020, moduuli 5, s. 20). Palautteen keräämisen avulla voidaan myös ylläpitää laatua vastaten termipankin käyttäjien tarpeisiin. Tämän vuoksi voidaankin todeta, että rajat ovat hieman häilyvät prosessien sisältöjen luokittelussa.

**Laadun ylläpitämisen** prosessiin puolestaan kuuluu termitietokannan sisällön tarkistusta, jossa esimerkiksi päivitetään tietoja ja poistetaan mahdollisia virheitä ja kaksoiskappaleita (Schmitz, 2020, moduuli 5, s. 21). Schmitzin (2020, moduuli 5, s. 21) mukaan laadun ylläpitämisen prosessiin kuuluu myös kerätyn palautteen läpikäyminen, ohjeistuksien antaminen termien käyttöön, laadusta ja termistön käytöstä raportoiminen sekä tavoitteiden arvioiminen ja asettaminen.

Nämä edellä esitellyt termistönhallintaprosessin alaprosessit voivat sisältää myös muita vaiheita yrityksestä riippuen tai muodostua eri tavalla, sillä vaiheissa esiintyy Schmitzin (2020, moduuli 5, s. 13) mukaan myös osittain päällekkäisyyksiä. Kuten kuviossa 5 esitellyssä Schmitzin (2020, moduuli 5, s. 12) termistönhallintaprosessin kuvauksessa huomattiin, ovat sisällöt hyvin monipuolisia, joten voidaan todeta, että prosessien eri vaiheissa tarvitaan erilaista osaamista. Tämän takia termistönhallintaprosessit työllistävät laajasti yritysten henkilöstöä. Kyseisissä prosesseissa tarvitaan esimerkiksi asiantuntijuutta liittyen kyseessä olevan erikoisalan käsitteistöön, jotta käsitteet voidaan määrittellä. Tämän lisäksi tarvitaan terminologista osaamista termien muodostukseen sekä terminologisten menetelmien käyttämiseen. Osaamista termityökalujen käyttämiseen tarvitaan, jotta termistöä voidaan hallinnoida siihen tarkoitetuissa ohjelmissa.

### **3.2 Termistönhallintaprosessin kypsyysmalli**

Termistönhallintaprosessin kypsyyttä voidaan arvioida esimerkiksi Thomsenin (2005) laatiman termistönhallintaprosessin kypsyysmallin avulla. Hänen laatima mallinsa koostuu kuudesta tasosta (0–5), joista jokaisella tarkastellaan seitsemän eri osa-alueen kautta termistönhallinnan tilannetta yrityksessä. Nämä tarkasteltavat osa-alueet ovat sanastotyön organisointi, termien laadun tarkastus, sanastotyön sisältö, sanastotyön tavoite, kohderyhmä, termitietokanta, termitietueen sisältö (Thomsen, 2005, s. 252–255). Mallin jokaisella tasolla annetaan myös ohjeet, mitä tulee tehdä, jotta termistönhallinta voidaan viedä seuraavalle tasolle. Thomsen (2005, s. 247) painottaa, että tasojen mukaan tulee edetä järjestyksessä, sillä ne muodostavat luonnollisen kehityskulun kohti ylintä tasoa. Tulen hyödyntämään mallia tutkimuksessani tarkastellessani Metso Outotecin termistönhallinnan nykytilaa. Seuraavaksi esittelen mallin mukaisia tasoja ja niiden sisältöä, joita on havainnollistettu kuviossa 6.



### 0 - Välinpitämätön

- Ei toimia termistönhallinnan suhteen

### 1 - Ad hoc

- Yksittäisiä sanastoja henkilökohtaiseen käyttöön

### 2 - Alkeellinen

- Sanastotyötä tehdään, kun muilta töiltä on aikaa
- Tavoitteena yhtenäinen viestintä asiakkaille ja ajan säästäminen käännoistyössä

### 3 - Organisoitu ja toistettava

- Vastuuhenkilö hyväksymässä termejä
- Tavoitteena laadukas ja johdonmukainen viestintä asiakkaille
- Keskitetty termipankki, jota kaikki asiakkalle viestivät henkilöt käyttävät

### 4 - Hallittu ja pysyvä

- Termistönhallinta huomioidaan kokonaissuunnittelussa
- Termistönhallinta mukana jo tuotteen kehitysvaiheessa
- Kaikki työntekijät käyttävät termipankkia tietopohjana ja kokevat sen hyödylliseksi
- Termistönhallinnalla pyritään myös sisäisen viestinnän parantamiseen

### 5 - Optimoitu

- Työskentelytapoja ja termistönhallintaprosessia kehitetään jatkuvasti

**Kuvio 6.** Termistönhallintaprosessin kypsyyssmalli (mukaihen Thomsen, 2005).

Tasosta nolla käytetään nimeä **välinpitämätön** ja tällä tasolla termistönhallinnan eteen ei tehdä mitään, koska yrityksessä ei olla kiinnostuneita tai tietoisia siitä (Thomsen, 2005, s. 245). Taso yksi on nimeltään **ad hoc** ja tällä tasolla yrityksessä yksittäiset työntekijät ovat laatineet omia sanalistoja omaa työtään helpottamaan (Thomsen, 2005, s. 245). Tältä tasolta seuraavalle voidaan nousta esimerkiksi jakamalla sanalistoja yleiseen käyttöön ja panostamalla termien standardisointiin (Thomsen, 2005, s. 254).

Taso kaksi on nimeltään **alkeellinen**. Tämä taso sisältää termistönhallintaa, joka on melko organisoimatonta ja jota tehdään silloin kun muilta työtehtäviltä on aikaa (Thomsen, 2005, s. 245). Thomsenin (2005, s. 245) mukaan tällä tasolla termistönhallinnan tavoitteena on yhtenäinen viestintä asiakkaille sekä ajan säästäminen käännoistyössä, joka Suonuutin (1998, s. 15) mukaan on eräs toimivan prosessin vaikutus. Warburton (2021, s. 126) toteaa käännoistyössä säästetyn ajan olevan määrällisesti mitattava hyöty, joten tämän avulla voidaan helposti perustella termistönhallintaprosessin kannattavuutta ja

ehkä jopa motivoitua tekemään töitä sen eteen, että voidaan edetä korkeammalle tasolle.

Thomsen (2005, s. 246) toteaa, että yrityksellä saattaa olla eri osastoilla useita toisistaan irrallaan olevia termitietokantoja, joissa käännökset on tehty sanasta sanaan. Lisäksi hänen mukaansa kyseiset sanastot voivat sisältää joitakin määritelmiä, joita ei ole muodostettu systemaattisesti. Näiden sanastojen laatua on voitu jossain määrin tarkastaa, mutta se ei tapahdu minkään järjestelmän kautta (Thomsen, 2005, s. 246). Thomsen (2005, s. 246) myös varoittaa, että tältä tasolta voi helposti pudota alemmalle esimerkiksi siinä tapauksessa, jos termistönhallinnasta kiinnostuneet ihmiset lähtevät yrityksestä. Kolmannelle tasolle voidaan hänen mukaansa taas nousta ottamalla käyttöön yksi keskitetty termipankki, jota päivitetään sääntöjen mukaan ja jonka sisältämiä hyväksytyjä termejä työntekijät käyttävät.

Termistönhallinta tasolla kolme, jota kutsutaan **organisoiduksi ja toistettavaksi**, on nimensä mukaan jo hyvin organisoitua, sillä siihen on esimerkiksi nimetty vastuuhenkilöitä hyväksymään termejä (Thomsen, 2005, s. 246). Thomsen (2005, s. 246) kuitenkin toteaa, että sanastotyö koetaan tällä tasolla edelleen toissijaisena työtehtävänä. Hän kuvailee tavoitteeksi laadun ja johdonmukaisuuden asiakkaiden kanssa tapahtuvassa kirjallisessa viestinnässä. Kaikki asiakkaiden tai yhteistyökumppaneiden kanssa viestivät henkilöt käyttävät tällä tasolla keskitettyä termipankkia, jolla on selkeät päivitysohjeet ja joka sisältää suurilta osin käsitteisiin perustuvaa systemaattista tietoa (Thomsen, 2005, s. 246). Yleisesti ottaen Thomsenin (2005, s. 246) mukaan tällä tasolla sanastotyö on laadukasta ja työn tulokseen ollaan tyytyväisiä. Hänen mukaansa tältä tasolta voidaan nousta seuraavalle ottamalla termistönhallinta huomioon yrityksen kokonaissuunnitelmassa.

Taso neljä on nimeltään **hallittu ja pysyvä** ja tällä tasolla termistönhallinta on huomioitu kokonaissuunnittelussa (Thomsen, 2005, s. 247). Thomsen (2005, s. 247) kuvailee, että tällä tasolla termistönhallinnalle on aikaa, ja se otetaan huomioon jo tuotteiden kehitysvaiheessa. Hän myös toteaa, että tällä tasolla kiinnitetään erityisen paljon huomiota

siihen, että tiedot pohjautuvat käsitteisiin. Lisäksi hän toteaa, että kaikki työntekijät käyttävät hyödylliseksi kokemaansa yhteistä termipankkia tietopohjana ja termistönhallinnalla pyritään myös sisäisen viestinnän parantamiseen. Esimerkkinä tästä voidaan mainita Scania, jossa sanastoa pyritään pitämään kaiken tuotetun tiedon perustana, jotta kaikkialla varmasti käytettäisiin samoja termejä (Jonsson & Sundholm, 2016, s. 35). Lisäksi tällä tasolla termipankki sisältää kaikki tarvittavat tiedot ja ne on kerätty systemaattisesti (Thomsen, 2005, s. 247). Tällä tasolla oleva termistönhallinta on Thomsenin (2005, s. 247) mukaan osa yrityksen rutiineja.

Korkeimmalle eli viidennelle tasolle päästäkseen yrityksen tulee Thomsenin (2005, s. 254–255) mukaan muodostaa tavat termistön sekä termistönhallintaprosessin arviointiin ja varata niihin resursseja. Tätä viidettä tasoa hän kutsuu nimellä **optimoitu**. Tällä tasolla sekä työskentelytapoja että termistönhallintaprosessia pyritään parantamaan jatkuvalla arvioinnilla (Thomsen, 2005, s. 247).

### 3.3 Työkalut ja järjestelmät

Termistönhallinnan työkalut voivat yksinkertaisimmillaan olla tavallisia ohjelmia kuten Microsoftin tekstinkäsittelyohjelma Word tai taulukkolaskentaohjelma Excel. Kyseiset ohjelmat eivät kuitenkaan useimmiten riitä vastaamaan tehokkaan termistönhallinnan tarpeisiin, joten yrityksillä on usein käytössään erilaisia ohjelmia ja järjestelmiä, jotka ovat suunniteltu erityisesti termistönhallintaa varten. Näiden ohjelmien ominaisuudet vaihtelevat, ja osa ohjelmista voi olla hyvin rajoittuneita, kun taas osa ohjelmista on erittäin laajoja ja organisaation tarpeisiin helposti mukautettavissa olevia (Steurs ja muut, 2015, s. 224).

Sanastoprojektin tuotoksena syntyneet termit, määritelmät ja muut oleelliset tiedot tallennetaan näiden ohjelmien ja järjestelmien avulla kokonaisuudeksi, joita kutsutaan ISO-standardi 1087:2019 mukaan termitietokannaksi (International Organization for Standardization, 2019). Termitietokantojen kokoelmaa puolestaan kutsutaan saman ISO-

standardi 1087:2019 mukaan termipankiksi (International Organization for Standardization, 2019). Nuoposen ja Pilkeen (2016, s. 100) mukaan termipankit voivat koostua termitietokannoista, jotka ovat peräisin eri sanastoprojekteista. Heidän mukaansa termipankit eroavat verkossa olevista sanastoista ja sanalistoista siten, että ne ovat monipuolisia ja hakutoimintojakin on useita. Seuraavaksi käsittelen termistönhallintajärjestelmää ja sen ominaisuuksia tarkastellen MultiTermiä, joka on yksi yleisimmistä kaupallisista terminhallintaohjelmista, jonka myös Metso Outotec on valinnut työkalukseen.

### **3.3.1 Termistönhallintajärjestelmä**

Termistönhallintajärjestelmä on tietokoneohjelma, jonka avulla hallitaan terminologista tietoa (Warburton, 2021, s. 163). Termistönhallintajärjestelmät ovat Steursin ja muiden (2015, s. 224) mukaan välttämättömiä laadukkaana sanastotyön toteutuksessa. Heidän mukaansa valittavana on useita eri ohjelmia ja järjestelmiä, joiden ominaisuudet vaihtelevat sen mukaan, mitä termistönhallinnalta halutaan. Vaihtoehtojen määrän jatkuva kasvaminen ei myöskään tee valinnasta helppoa (Steurs ja muut, 2015, s. 224). Tämän vuoksi termistönhallintajärjestelmää valittaessa on tärkeää perehtyä vaihtoehtoihin perusteellisesti, jotta voidaan varmistaa valittavan termistönhallintajärjestelmän kattavan yrityksen tarpeet ja tavoitteet termistönhallinnan suhteen.

Tutkimukseni kohdeorganisaatiolla, Metso Outotecillä, on käytössään termistönhallintaohjelma MultiTerm. MultiTerm on termistönhallintaohjelma, joka mahdollistaa käsitelähtöisen termitietokannan hallinnoinnin (RWS, 2021). Steurs ja muut (2015, s. 225) kuvailevat MultiTermiä suosituimmaksi kaupalliseksi termistönhallintaohjelmaksi ja sen takia myöskin standardiohjelmaksi. Heidän mukaansa MultiTermin käyttöä opetetaan koulutuksissa ja myös useat kääntäjät tuntevat kyseisen ohjelman toiminnot.

MultiTermin eri komponenteilla ja toiminnoilla pystytään muokkaamaan organisaation tarpeisiin sopiva työkalusto. MultiTermin työpöytäversio on suunniteltu keskeisen termitietokannan hallintaan (RWS, 2021). MultiTerm Serverin avulla käänösprosessi saadaan

yhdistettyä termistönhallintaprosessiin ja MultiTerm Online tarjoaa mahdollisuuden käyttää termitietokantoja selaimella koko organisaation laajuisesti (RWS, 2021). Näiden lisäksi MultiTerm tarjoaa kahdeksaa eri tiedostomuotoa tukevan konvertointityökalun, jolla terminologisia tietoja sisältäviä tiedostoja voidaan muuttaa toiseen tiedostomuotoon (RWS, 2021).

MultiTermissä on mahdollista määritellä termitietueeseen täytettävät kentät itse. Kuvassa 1 nähtävässä esimerkissä MultiTermin termitietueeseen voidaan lisätä esimerkiksi huomautus, kuva, aihe, määritelmä, sanaluokka tai status, jotka ovat vain osa kaikista mahdollisista vaihtoehdoista Warburtonin (2021, s. 30) mukaan. Hän myös toteaa edellä mainittujen kuuluvan tyypillisesti termitietueen sisältöön. Kuvan 1 esimerkissä täytettävistä kentistä yksikään ei ole asetettu pakolliseksi. Kentät voi halutessaan jättää vapaaehtoisiksi, mutta tämä voi aiheuttaa puutteellisia tietoja termipankkiin, eikä se siksi ole hyväksi todettu tapa. Kenttiin voi myös asettaa mahdollisuuden lisätä halutut tiedot useampaan kertaan eli esimerkiksi yhteen termitietueeseen voidaan lisätä kaksi erillistä huomautusta (*notes*).

| Entry Structure    |           |          |
|--------------------|-----------|----------|
|                    | Mandatory | Multiple |
| <b>Entry level</b> |           |          |
| Notes              |           | •        |
| Illustration       |           | •        |
| Subject            |           | •        |
| <b>Index level</b> |           |          |
| Notes              |           | •        |
| Definition         |           | •        |
| <b>Term level</b>  |           |          |
| Type               |           |          |
| Part of Speech     |           |          |
| Status             |           |          |
| Notes              |           | •        |

**Kuva 1.** Termitietueen kentät, MultiTerm.

Kuvasta 2 puolestaan nähdään MultiTermin termitietueeseen täytettävien kenttien tyyppiä. Tyyppien avulla määritellään, kuinka vapaassa muodossa tietoja voidaan lisätä. Esimerkiksi käyttämällä tyyppiä pudotusvalikko (*picklist*), voidaan asettaa tietyt vaihtoehdot (*picklist values*), joista valinta täytyy tehdä. Tällä mahdollistetaan esimerkiksi yhtenäiset ja johdonmukaiset sisällöt. Esimerkiksi kuvassa 2 termin aiheelle (*subject*) on

annettu mahdollisuus valita pudotusvalikosta tietty valmiiksi määritelty aihe, jolloin termipankin tiedot pysyvät systemaattisina.

| Descriptive Fields |         |                 |  |
|--------------------|---------|-----------------|--|
| Name               | History | Type            | Picklist Values  |
| Context            |         | Text            |  |
| Definition         |         | Text            |  |
| Illustration       |         | Multimedia File |  |
| Notes              |         | Text            |  |
| Part of Speech     |         | Picklist        | noun   verb   adjective                                    |
| Source             |         | Text            |  |
| Status             |         | Picklist        | Approved   Forbidden   Preferred                           |
| Subject            |         | Picklist        | IT and Telecom   Finance and Insurance   General Marketing |
| Type               |         | Picklist        | Acronym   Full form   Short form                           |


**Kuva 2.** Termitietueen kenttien tyypit, MultiTerm.

Kuvassa 3 on esimerkki, miltä termitietueeseen lisätyt tiedot voivat näyttää käyttäjän tarkastellessa termitietokannan sisältämiä termejä. Kuvassa 3 olevalla termillä *AC power cable* on esimerkiksi synonyymi *AC power cord*, jonka käyttö on kielletty asettamalla statukseksi kielletty (*forbidden*). Huomautuksiin (*notes*) on myös lisätty viittaus termitietokannassa esiintyvään toiseen termiin (*photo printer*), jolloin käsitteiden välisiä suhteita saadaan näkyviksi.

AC power cable

Entry number: 8

Illustration:



**English**  
 Definition: this PowerLine cable for hookup of your audio and video components with IEC power cables.  
**AC power cable**  
 Status: Preferred  
**AC power cord**  
 Notes: Connect the AC power cord to the AC power adapter, then to the back of the [photo printer](#). Please use "cable" instead of "cord".  
 Status: Forbidden

**German**  
**Netzkabel**

**Chinese**  
 电源电缆

**French**  
 câble d'alimentation

**Japanese**  
 AC 電源ケーブル

**Portuguese**  
 cabo de alimentação de CA

**Spanish**  
 cable de alimentación de CA

**Kuva 3.** Termipankin näkymä, MultiTerm.

Termitietuemallia luodessa on tärkeää päättää, miten termitietueen elementit nimetään, mutta myös se, mitä ne tulevat sisältämään, sillä epäjohdonmukaisesti nimetyt termitietueen osat voivat aiheuttaa ongelmia tiedon lisäämisessä tai etsinnässä (Wright & Budin, 1994, s. 43). Tämän helpottamiseksi organisaatioon voidaan luoda ohjeet, joiden mukaan termitietuemallin elementteihin täytetään tietoja, kun elementit on ensin systemaattisesti nimetty organisaation tarpeiden mukaisesti. Wright ja Budin (1994, s. 48) toteavatkin organisaation tarpeiden ja termistön käyttötarkoitusten olevan tärkeä tekijä termitietueeseen sisällytettävien elementtien kannalta, ja niiden tulee määrittää tietueen elementtejä enemmän kuin alan teorian. Termitietuemallin elementtejä suunniteltaessa voidaan kuitenkin tukeutua alalla parhaiksi koettuihin käytäntöihin etenkin silloin, jos sanastotyö on yritykselle uutta.

### 3.3.2 Terminpoimintaohjelma

Terminpoimintaohjelma on Heylenin ja De Hertogin (2015, s. 203) mukaan hyvä apuväline termien keräämiseen lähdemateriaaleista, etenkin kun tehtävä on muuten erittäin työläs ja aikaa vievä. Myös Pasanen (2009, s. 177) toteaa terminpoimintaohjelman nopeuden olevan tärkein etu verrattuna manuaaliseen terminpoimintaan. Tämän lisäksi terminpoimintaohjelman käyttäminen voi vähentää manuaalisessa terminpoiminnassa esiintyvää subjektiivisuutta (Heylen & De Hertog, 2015, s. 203). Pasanen (2009, s. 277) kuitenkin toteaa, että eräs terminpoimintaohjelmissa piilevä ongelma on se, että ohjelmien tuottamat termilistat eivät vastaa aina toiveita eli toisin sanoen termilistat ovat puutteellisia. Heylenin ja De Hertogin (2015, s. 217) mukaan alalla ei ole muodostettu yhteistä mielipidettä siitä, mitä hyvältä terminpoimintaohjelmalta vaaditaan, vaan vaatimukset vaihtelevat käytätapausten mukaan.

Daille ja Blancafort (2013) ovat tarkastelleet terminpoimintatyökaluja vertaillakseen tietoköyhää (*knowledge-poor*) lähestymistapaa, joka perustuu todennäköisyyksiin, ja tietorikasta (*knowledge-rich*) lähestymistapaa, joka perustuu sanaluokkakodeihin (*part-of-speech tagging*). Tutkimuksessaan he tulivat siihen tulokseen, että tietoköyhä

(*knowledge-poor*) lähestymistapa sopii erityisesti kieliin, joissa sanoilla ei ole sanaluokkakoodeja. Esimerkiksi tällaisesta kielestä he antoivat espanjan. Voidaan siis todeta, että käyttötapausten lisäksi kieltenkin välillä pätevät erilaiset käytännöt ja lähestymistavat. Tästä syystä on tärkeää testata eri vaihtoehtoja valitessa terminpoimintatyökalua.



## 4 Termistönhallintaprosessin nykytila-analyysi ja toteutus

Tässä luvussa esittelen analyysin tuloksia sekä kyseisten tulosten pohjalta laatimani ehdotuksen Metso Outotecille soveltuvasta termistönhallintaprosessista. Aluksi käyn läpi termistönhallinnan nykytilannetta sekä siinä tunnistettuja haasteita ja tarpeita. Lisäksi tarkastelen fuusion vaikutuksia termistönhallintaan. Nykytilanteen yhteenvedon jälkeen esittelen haastateltavien näkemyksiä termistönhallinnan avainhenkilöistä ja heidän työnsä jaostaan. Lopuksi esitän ehdotukseni Metso Outotecille soveltuvasta termistönhallintaprosessista. Ennen analyysin tuloksiin perehtymistä taustoitan vielä, kuinka sovelsin valitsemiani tutkimusmenetelmiä selvittääkseni vastaukset tutkimuskysymyksiini.

Teoriaohjaavan sisällönanalyysin aloitin käymällä litteroidut tekstit läpi ja korjaamalla mahdolliset virheet tutkimukseni kannalta olennaisista kohdista. Tämän tein, jotta pystyin havainnollistamaan aineistostani tekemiäni päätelmiä suorien lainausten avulla. Analyysin tulosten esittelyn yhteydessä antamissani esimerkeissä ylimääräiset analyysin kannalta epäolennaiset kohdat on poistettu ja merkitty hakasulkein, joiden sisällä on kolme pistettä. Esimerkkien perässä olevat merkinnät H1–H10, ilmaisevat kuka haastateltavista on esittänyt kyseisen näkemyksen. En kuitenkaan tässä tutkimuksessa vertailut haastateltavien vastauksia keskenään, joten kyseiset merkinnät ovat tuomassa läpinäkyvyyttä esittämiini esimerkkeihin. Esittämäni esimerkit valitsin aineistosta siten, että ne kuvailevat käsittelemiäni ilmiöitä mahdollisimman hyvin. Tästä johtuen valitsin sisällöltään samankaltaisista vastauksista aina selkeimmän ilmiötä kuvaavan ilmaisen, minkä vuoksi en ole esittänyt kaikista haastatteluista suoria lainauksia.

Litteroinnin jälkeen teemoittelin Excel-tiedostoon analyysiyksikköni eli tässä tapauksessa ajatuskokonaisuudet, jotka muodostuivat haastateltavien vastauksista esittämiini kysymyksiin. Teemoittelun jälkeen ryhmittelin aineiston haastateltavien taustan mukaan. Yhden ryhmän muodostivat yritykseen vasta fuusion jälkeen tulleet henkilöt, toisen ryhmän muodostivat Metso Outotecin käyttämästä käännöstoimistosta valitut henkilöt, ja kolmas sekä neljäs ryhmä muodostuivat fuusiota edeltäneen työnantajan (Metso Minerals tai Outotec) mukaan. Nämä ryhmät tukivat fuusion vaikutusten tarkastelua

tutkimuksessani. Lisäksi ryhmittelyn avulla pystyin erottamaan mahdolliset käännösyhteistyön kannalta kriittiset tarpeet termistönhallinnan suhteen.

Aineiston teemoittelun suoritin aineistoni pääteemojen mukaan. Kyseiset pääteemat mukailevat haastattelun rungossa esiintyviä teemoja ja ne ovat seuraavanlaiset:

- taustatiedot
- terminologinen osaaminen
- fuusion vaikutukset termistönhallintaan
- termistönhallinta ennen fuusiota
- termistönhallinnan nykytilanne
- termistönhallintaprosessin tarpeet
- termistönhallinnan avainhenkilöt
- ajatukset termistönhallintaan liittyen

Näiden pääteemojen mukaiset analyysiyksiköt jakautuivat vielä pienempiin ja täsmällisempiin kokonaisuuksiin, joita tarkastelin erikseen. Tarkemmin rajattujen kokonaisuuksien analysoinnin jälkeen tarkastelin rajattuja kokonaisuuksia yhdessä ja tein niiden perusteella päätelmiä koskien asettamiani pääteemoja.

Teoriaohjaavan sisällönanalyysin jälkeen vuorossa oli nykytilan kuvaaminen SWOT-mallia soveltaen. Analyysissäni sovelsin SWOT-mallia siten, että kaikki nelikenttään luokiteltavat tekijät olivat sisäisiä. Lisäksi perinteisten SWOT-mallissa esitettävien uhkien sijaan kirjasin nelikenttään haasteita. Näiden muutosten myötä SWOT-malli soveltui paremmin tutkimukseeni, jossa keskityin selvittämään sisäisiä tekijöitä, jotka vaikuttavat termistönhallinnan nykytilanteeseen. Käyttämäni nelikenttä muodostui siis vahvuuksista, heikkouksista, mahdollisuuksista ja haasteista. Vuorisen (2013, osa 2, luku 1) mukaan SWOT-analyysin pohjalta tulee tehdä valintoja ja toimintasuunnitelmia, jotta se tulee kokonaisuudessaan hyödynnetyksi. Tästä johtuen esitän SWOT-mallissa esiin tuoduille haasteille ratkaisuehdotuksia loppupohdintojen yhteydessä ja lisäksi tutkimukseni viimeisessä

vaiheessa muodostamani termistönhallintaprosessi tuo ratkaisuja, joilla nykyisistä heikkouksista voidaan päästä eroon.

SWOT-mallin antaman nykytilanteen kokonaiskuvan avulla tarkastelin Metso Outotecin termistönhallintaprosessin sijaintia Thomsenin (2005) kypsyyssmallin asteikolla. Tämä auttoi havainnollistamaan sitä, kuinka kaukana ollaan hänen mallinsa mukaisesta termistönhallintaprosessin ideaalitulanteesta ja mitä tulee kehittää, jotta termistönhallintaprosessi saadaan tarpeeksi korkealle tasolle. Termistönhallinnan perusteellisesta nykytila-analyysistä sain selville termistönhallintaprosessin tarpeet yrityksessä. Tämän vuoksi edellä esiteltyjen menetelmien käyttäminen tukee termistönhallintaprosessin muodostamista Metso Outotecille.

Termistönhallintaprosessin muodostamisessa käytin apunani Schmitzin (2020) esittämiä termistönhallintaprosesseja ja alalla hyväksi todettuja sanastoprojektien malleja. Näistä malleista hyödynsin osittain sekä vaiheiden sisältöä että järjestystä. Avainhenkilöiden vastuut termistönhallintaprosessissa puolestaan perustin alalla hyväksi koettuihin käytänteisiin sekä aineistoni teoriaohjautuvaan sisällönanalyysiin, jolloin myös haastateltavien näkemykset tulivat otettua huomioon. Termistönhallintaprosessin havainnollistamiseen käytin uimaratakaaviota, sillä se auttaa ymmärtämään prosessin kokonaisuutena. Sharp ja McDermott (2008, s. 217) toteavat, että uimaratakaaviossa tulee välttää prosessiin osallistuvien toimijoiden nimeämistä prosessissa suoritettavan roolin mukaan, jotta prosessia ei kuvata liian yleisellä tasolla, sillä silloin prosessin kuvaus on hyödytön. Heidän mukaansa toimijat tulee ilmoittaa uimaratakaaviossa esimerkiksi yrityksen työntekijöiden titteleillä tai osastojen nimillä, sen sijaan, että käytetään prosessissa ilmenevää roolia (vrt. tuoteasiantuntija – validoija). Tämän vuoksi esittämissäni uimaratakaavioissa toimijoina ovat sisällönanalyysistä esiin nousseet termistönhallinnan avainhenkilöt.

#### 4.1 Termistönhallinnan nykytilanne

Tässä luvussa esittelen keräämälleni aineistolle suorittamani sisällönanalyysin avulla Metso Outotecin termistönhallinnan nykytilanteen. Aloitan kuvailemalla termistönhallinnan nykytilannetta yleisellä tasolla, jonka jälkeen esittelen siinä ilmenneitä haasteita ja tarpeita. Esittelen termistönhallinnan ensimmäiseksi yleisellä tasolla, sillä näin ollen siinä esiintyviä haasteita ja tarpeita on helpompi ymmärtää. Tämän jälkeen esittelen fuusion vaikutuksia termistönhallinnan nykytilanteeseen. Lopuksi esitän kokonaiskuvan Metso Outotecin termistönhallinnan nykytilanteesta soveltaen SWOT-analyysin mallia ja sijoittaen sen Thomsenin (2005) termistönhallintaprosessin kuusitasoisen kypsyyssmallin asteikolle.

Haastateltavat kokevat termistönhallinnan nykytilanteen yrityksessä yleisesti melko puutteelliseksi. Osa haastateltavista esimerkiksi koki, että yrityksen termistönhallinnan nykytilanteessa ei ole mitään hyvää. Vaikka osa haastateltavista koki termistönhallinnan tilanteen heikoksi, on analyysin perusteella saatu kuva nykytilanteesta kuitenkin parempi kuin haastateltavat osittain antoivat ymmärtää. Analyysin perusteella positiivisiksi tekijöiksi voidaan todeta toimintojen keskittyminen tietyille osastolle, valmiit termilistat, valittu termityökalu, aiemmat projektit sekä halukkuus sanastotyön tekemiseen. Puutteellisiksi tekijöiksi voidaan analyysin perusteella todeta sääntöjen ja ohjeistusten puuttuminen, kielikäännösten ja määritelmien puuttuminen sekä validointiprosessin puuttuminen. Seuraavaksi esittelen analyysin perusteella positiiviseksi tunnistamani tekijät Metso Outotecin termistönhallinnan nykytilanteessa. Näitä olivat seuraavissa esimerkeissä 1 ja 2 esiin tulevat termipyynnöiden keskittyminen samalle osastolle (1) ja keskitetty tietokanta (2).

- (1) kaikki nuo uudet termipyynnöt, niin jos ne tulee sen requestin kautta, niin sitten ne tulee meidän tiimiin, että sekin nyt on ihan hyvä, että ne alkaa niin kuin kasaantua samoihin paikkoihin (H8)
- (2) no se ainoa hyvä mitä mä nyt keksin on nimenomaan se, että meillä on kuitenkin niinku keskitetty tietokanta [...], mistä ne kaikki löytyy tarkoitetaan tätä PDM-järjestelmää (H3)

Esimerkissä 1 haastateltavan mielestä on hyvä asia, että uudet termipyynnöt ovat alkaneet kasaantumaan vain yhdelle osastolle. Termipyynnöillä tässä tarkoitetaan Metso Outotecin IT-tukeen tehtäviä pyyntöjä uusista termeistä. Kyseinen pyyntö tehdään IT-tukipalvelun kautta, kun tarvitaan uutta termiä ja pyyntö välitetään IT-tuen toimesta eteenpäin oikealle osastolle. Osasto, johon haastateltava esimerkissä 1 viittaa, on tässä tapauksessa teknisen informaation osasto. Haastateltavan vastauksesta voidaan tulkita, että pyynnöt eivät ole aiemmin löytäneet tietään keskitetysti samalle osastolle, mutta asiassa on huomattu muutosta positiivisempaan suuntaan.

Esimerkissä 2 puolestaan haastateltava viittaa Metso Mineralsin puolelta tulleeisiin termeihin ja niiden säilytyspaikkaan. Haastateltavan mielestä on hyvä asia, että termit löytyvät samasta paikasta, eikä niitä ole sijoiteltu useampaan järjestelmään. On kuitenkin huomioitava, että tässä kommentissa on kyseessä vain Metso Mineralsilta tulleet termit, joten voidaan todeta, että nykyisessä Metso Outotecin ympäristössä termistölle on olemassa myös muita tietokantoja Outotecin puolelta tulleeille termeille. Haastateltavien vastausten perusteella termejä säilytetään Metso Outotecillä edellisen lisäksi käänno- muisteissa, erinäisissä Excel-tiedostoissa ja PLM-järjestelmässä, jossa hallitaan tuotteen elinkaarta (*product lifecycle management*). Näiden lisäksi yrityksestä löytyy eri osastojen laatimia ja julkaisemia erillisiä sanalistoja esimerkiksi tiettyjen aihealueiden lyhenteille, markkinointiin sekä laadunhallintaan. Tämän kaltaisten sanalistojen osalta voidaan todeta termistönhallinnan olevan alkeellinen eli tasolla kaksi (Thomsen, 2005).

Eräs haastateltavista lisäsi, että kääntäjät ovat viimeisen vuoden aikana alkaneet myös luomaan käänno-työkalu Tradokseen omia projektikohtaisia sanastoja helpottamaan työtään. Kun tarkastellaan kokonaiskuvaa termien säilytyspaikoista Metso Outotecillä, voidaan siis todeta, että termitietokanta ei ole keskitetty, vaan termejä löytyy useassa eri muodossa monista paikoista ja järjestelmistä. Positiiviseksi tekijäksi voidaan tämän osalta todeta se, että termistöä kuitenkin on dokumentoitu edes jossain muodossa, sillä tämä vähentää termien poimintaan käytettäviä resursseja.

Lisäksi haastatteluissa nousi esiin muutamia tekijöitä, joita haastateltavat eivät nimenneet, mutta jotka kuitenkin tulkitsin positiivisiksi tekijöiksi. Metso Outotec on esimerkiksi valinnut käytettävän termityökalun eli MultiTermin, ja sen soveltuvuudesta ollaan erään haastateltavan mukaan pitkälti samaa mieltä yrityksessä. Tämä voidaan katsoa positiiviseksi tekijäksi termistöhallintaprosessin muodostamisen kannalta, sillä kun päätös termityökalun suhteen on selkeä, ei tarvitse lähteä selvittämään Metso Outotecin tarpeisiin soveltuvaa termityökalua. Toinen positiiviseksi tekijäksi tulkitsemani asia, joka haastatteluissa ilmeni, on sanastoprojektit, joita on jo aiemmin toteutettu tai aloitettu. Seuraavissa esimerkeissä 3 ja 4 haastateltavat kuvailevat tällaisia sanastoprojekteja.

- (3) Ranskan yksikössä missä on tiettyjä tuotteita Aggregatesin osalta hallittu niin siellä lähdettiin keräämään tämmöistä murskainsanastoa, joka liittyy tähän murskaimiin ja tähän murskaamiseen, mikä on se Aggregatesin pääbisnes, niin ruvettiin keräämään niin kuin englanninkielisiä termejä manuaaleista ja sitten muista materiaaleista ehkä. En ole ihan varma mitä, mä en ollut siinä niin itse keräämässä, mutta tota yritettiin aloitella, mutta sitten sekin kyllä tyrehtyi aika äkkiä, että siitä tuli niinku äkkiä niin iso juttu, että sitten siihen ei sitten taas riittänyt kukaan kukaan oikein sitten energiaa ja resursseja (H1)
- (4) Joillekin tuotealueille on kerätty sanastoja ja joskus niille on kerätty jotain käännöksiä. Sitten niinku siellä laadunvalvonta puolella se QESH niin siellä oli kans oma sanasto ja niillä oli tehty sillee et oli niinku määritelmät niille eli ne oli käynyt siis ihan systemaattisesti, että mitä termejä he käyttää ja mitkä niiden määritelmät on, mutta siellä ei muistaakseni ollut taas sitten niinku käännöksiä ja sitten automaatiolla oli kanssa. Niillä on joku työkalu, oma työkalu mitä ne käytti ja siellä oli sanasto ja jos nyt muistan, niin ainakin venäjän käännöksiä, en muista oliko muita siellä niitten työkalussa sitten. (H9)

Esimerkissä 3 haastateltava kertoo eräällä tuotelinjalla aloitellusta sanastoprojektista, joka kuitenkin kasvaessaan suureksi oli päättynyt nopeasti resurssien puutteiden vuoksi. Esimerkistä 3 on kuitenkin tulkittavissa, että Metso Outoteciltä löytyy halukkuutta sanastotyön tekemiseen, joka on myös positiivinen asia. Resurssien puute puolestaan hankaloi selvästi projektien toteutusta. Esimerkissä 4 toinen haastateltava puolestaan kertoo, että laadunvalvonnassa on tehty heidän käyttämistään termeistä ja määritelmistä

sanasto, jossa kuitenkin ei ole käännöksiä mukana. Haastateltava toteaa myös, että automaationkin puolelta löytyy sanasto, joka on tuotelinjan käyttämässä omassa työkälyssä, ja sen sisältämille termeille löytyy myös venäjänkieliset käännökset.

Tekijöitä, jotka ovat Metso Outotecin termistöhallinnassa heikosti toteutettuja, pystyivät haastateltavat listaamaan paljon runsaammin kuin tekijöitä, joiden koetaan olevan hyvin. Koko yrityksen yhteisten sääntöjen ja ohjeistusten puuttuminen, joka tuli ilmi useammassa haastattelussa, oli yksi tekijöistä, jonka haastateltavat kokivat olevan huonolla mallilla. Sääntöjen ja ohjeistusten puuttuminen viittaa termistöhallintaan, joka ei ole kovin hyvin organisoitua. Myös tältä osin termistöhallinnan voidaan siis todeta olevan Thomsenin (2005) mallin mukaan tasolla kaksi. Sääntöjen ja ohjeistusten puuttumisella haastateltavat kertoivat olevan vaikutuksia, jotka voivat näkyä asiakkaalle asti. Seuraavassa esimerkissä 5 tulee ilmi sääntöjen ja ohjeistusten puuttumisen vaikutus varaosakirjojen sisältöön.

- (5) tuotelinjojen välilläkään ole mitään linjanvetoa, että mitä termejä käytetään, niin siellä sitten helposti käytetään niitä termejä mitä niille kielikäännöksille ei löydy ja sitten meillä onkin mielenkiintoiset varaosakirjat ihme koodeilla (H3)

Esimerkissä 5 haastateltava toteaa sääntöjen ja ohjeistusten puuttuvan täysin termien käytön osalta. Kun termejä käytetään yrityksessä epäjohdonmukaisesti, ei voida taata, että niille löytyy valmiit käännökset kielikäännösten joukosta. Tämän takia varaosakirjat voivat päätyä asiakkaalle joko ilman käännöksiä tai väärillä käännöksillä. Haastatteluissa tuli lisäksi ilmi, että vaikka käytettäisiinkin oikeaa termiä, sillä ei välttämättä ole olemassa kielikäännöstä.

Kielikäännösten sekä yhteisten sääntöjen puuttumisen lisäksi haastateltavat kokivat määritelmien ja validointiprosessin puuttumisen heikkoudeksi. Haastatteluista nousi esiin validointiprosessin puuttuminen etenkin käännöksien osalta ja todettiin, että tämän takia käännöksissä saattaa esiintyä paljonkin virheitä. Yrityksellä ei siis ole validointiprosessia termeille eikä niiden vastineille, joten voidaan olettaa, että nykyinen termistö

on hyvin epäjohdonmukaista ja harmonisoimatonta. Tämän perusteella voidaan myös todeta, että Metso Outotecin termistönhallinnalla ei ole laadunhallintaa, jonka vuoksi näiltä osin termistönhallinta on tasolla yksi (Thomsenin, 2005). Termitietokantojen voidaan myös olettaa olevan tämän vuoksi täynnä synonyymejä, homonyymejä sekä puhtaita virheitä.

Haastateltavat kokivat termistönhallintaa häiritseväksi tekijäksi myös sen, että yrityksen käyttämässä SAP-järjestelmässä tuotteen tai komponentin nimelle on 40 merkin rajoitus, jonka takia termejä on jouduttu lyhentämään. Lyhenteitä ei ole muodostettu systemaattisesti ja joistakin lyhenteistä on hyvin vaikea hahmottaa, mihin käsitteeseen termillä viitataan. Seuraavassa kuvassa (Kuva 4) on esimerkki SAP-järjestelmästä ulos otetusta Excel-tiedostosta löytyvistä lyhennetyistä termeistä.

|      |                    |
|------|--------------------|
| 981  | JAW PLT FXD & MVBL |
| 2494 | JAW PLT FXD FLAT   |
| 992  | JAW PLT FXD LEFT   |
| 987  | JAW PLT FXD LONG   |
| 986  | JAW PLT FXD RIGHT  |
| 989  | JAW PLT FXD S      |
| 985  | JAW PLT FXD SHORT  |
| 994  | JAW PLT FXD SINGLE |
| 979  | JAW PLT FXD SPCL   |
| 995  | JAW PLT FXD UPR    |
| 984  | JAW PLT QUARRY     |
| 988  | JAW PLT RCCLNG     |
| 5101 | JAW PLT STD CURVED |
| 5102 | JAW PLT STD STRGHT |

**Kuva 4.** SAP-järjestelmässä lyhennettyjä termejä.

Kuvasta 4 voidaan huomata, että termien lyhenteet tekevät termeistä tunnistamattomia, eikä asiaan perehtymätön voi tällöin ymmärtää, mihin käsitteeseen termillä viitataan tai mikä on termin lyhentämätön muoto. Myös tämä saattaa johtaa termien epäjohdonmukaiseen käyttämiseen. Ensisijaisen termin tulee aina olla selkeä ja käsitettä kuvaava, joten kuvassa 4 esiintyvien termien voidaan todeta olevan erittäin huonoja.



#### 4.1.1 Tunnistetut haasteet

Tässä luvussa esittelen tekijöitä, jotka termistönhallinnan suhteen on yrityksessä koettu erityisen haasteellisiksi. Termistönhallinnan heikkouksien ja haasteellisiksi koettujen tekijöiden raja on haastateltavien antamissa vastauksissa osittain hieman häilyvä. Haasteiksi olen siksi tässä tapauksessa luokitellut ne tekijät, jotka olivat haastateltavien vastauksista selkeästi tulkittavissa haasteellisiksi. Termistönhallintaan liittyviä haasteita Metso Outotecilla ovat synonyymien suuri määrä, sisäisten oikolukijoiden puuttuminen validoinnin osalta, henkilöiden sitouttaminen sanastotyöhön sekä sanastotyöstä viestiminen.

Termistönhallinnassa haasteelliseksi koettiin synonyymien suuri määrä, josta haastateltava kertoo seuraavassa esimerkissä 6. Haastateltava toteaa, että esimerkiksi murskaus-sanasto pitää sisällään paljon synonyymejä.

- (6) ja sitten no se on varmaan sit se haasteellisin, että sitten pitäis sit lähteä sinne niin kun ensin jos nyt ajatellaan sitä enkkua [...] voi olla hyvinkin että sama sana, taikka niinku että on vähän niinku tosi paljon semmoisia vastaavia tavallaan, että meillä on niinku esimerkiksi tää murskaussanasto on just semmoista, että on paljon semmoisia sanoja mitä niinku samalla asialla voi olla rakkaalla lapsella monta nimeä eli niinku se (H1)

Lisäksi sisäisten oikolukijoiden puuttuminen sekä henkilöiden sitouttaminen esimerkiksi validointiin koetaan haasteelliseksi, kuten esimerkissä 7 eräs haastateltava toteaa. Haastateltava uskoo henkilöstön sitouttamisen sanastotyöhön olevan haasteellista, mutta kuitenkin välttämätöntä. Tätä haastateltava perustelee sillä, että jos henkilöt eivät sitoudu sanastotyöhön täysin, jäävät asiat tekemättä tai ne tehdään huolimattomasti. Työntekijöille tulee siis painottaa, että projektien muodossa tehtävä sanastotyö on osa jatkuvaa termistönhallintaprosessia.

- (7) sit yks mikä on näissä meidän käänöksissä ollut ongelma just se, että meillä ei ole sisäisiä oikolukijoita eli se just että sit pitäisi löytyä organisaatiosta niitä asiantuntijoita, jotka niinku voisi niin kun sitä työkalua käyttää ja tehdä niitä validointikierroksia ja muita et se sitouttaminen koko

organisaatiossa niin varmasti se on haasteellista, mutta mä näkisin, että on välttämätöntä. Sitä ei voi niinku lähteä vähän silleen niinku vasemmalla kädellä tekee vaan että se on sitten iso satsaus kerralla jos siihen lähde-tään ettei se jää puolitiehen (H1)

Työntekijöiden suhteen myös kaksi muuta haastateltavaa kokivat liittyvän eräänlaisia haasteita. Haastateltavat kokevat haasteelliseksi sen, että onko yrityksellä tarpeeksi resursseja sanastotyöhön. Tämä tulee ilmi esimerkeissä 8 ja 9.

- (8) saattaa edelleen olla myös se haaste et pitäisi löytää [...] ne ihmiset, jotka pystyisi edes vähän käyttämään aikaansa siihen niinku materiaalien haa-rukoimiseen ja sitten termien validoimiseen jossain vaiheessa (H5)
- (9) No mun mielestä henkilöt on haaste, ensinnäkin on resurssit että onko meillä tarpeeksi resursseja tehdä näin ja onko resurssien laittaminen täl-läiseen työhön tarpeellista ja sitten kun mennään tätä prosessia läpi, niin jotenkin toimiiko ne henkilöt prosessin mukaan niin kun on aluksi sovittu vai koska jos kukaan ei tiedä miten pitää toimia niin sitten saatetaan toi-mia vaan samalla tavalla kuin ennen eli pitää kertoa ihmisille niin paljon kun pystytään että nyt meillä on uusi prosessi ja uudet työkalut ja uudet järjestelmät ja että niiden mukaan pitää nyt toimia [...] se on myös vähän myös niinku haaste se viestintä (H6)

Molemmissa esimerkeissä 8 ja 9 haastateltavat kokevat haasteelliseksi sen, löytyykö yri-tykseltä työntekijöitä, joilla on aikaa sanastotyöhön. Lisäksi esimerkissä 9 haastateltavan kertoman perusteella voidaan todeta, että sanastotyön tekeminen täytyy perustella yri-tyksessä päätöstentekijöille todella hyvin, jotta siihen koetaan tarpeelliseksi varata re-sursseja. Apuna on siis hyvä hyödyntää esimerkiksi kustannus-hyötyanalyysiä (Schmitz & Straub, 2018) ja perustella sanastotyön hyötyjä oikeanlaisilla argumenteilla (Schmitz, 2020). Esimerkissä 9 haastateltava kokee myös uusista toimintatavoista viestimisen haas-teelliseksi. Termistönhallintaan liittyvistä toimista tulee siis viestiä yrityksessä säännöllii-sesti, laajasti ja selkeästi sekä myös tältäkin osin hyvin perustellen (Schmitz, 2020). Tä-män lisäksi eräs haastateltava myös painotti, että termistönhallinnasta viestiminen on erittäin tärkeää. Esimerkissä 10 kyseinen haastateltava kuvailee viestinnän tärkeyttä.

- (10) viestintä, että miten tästä asiasta niinku kerrotaan ja sellaiseen niinku, että miten ne muut ihmiset tästä niinku hyöttyy et niinku se ois niinku aivan niinku kriittinen asia se viestintä siitä et niinku et miksi tällaiseen käytetään rahaa ja aikaa ja miksi tää pitää niinku tehdä niin tällaisista asioista kertominen, että ei vaan niinku et ihmiset, jotka asioista niinku ymmärtää niin puhuu sillä omalla niinku jargonillaan näistä jutuista ja lähtee niinku viemään sitä eteenpäin, koska eihän niinku tätä tehdä niinku sellaiselle pienelle piirille, että se kustannussäästö tulee sitten sieltä, kun tällainen on jossain [...] vaiheessa niinku laajemmassa käytössä, et sit ihmisten pitää olla siitä niinku myös tietoisia (H2)

Esimerkissä 10 haastateltava painottaa termistönhallinnan tärkeyden perustelemista sekä sitä, että tietoa pitää levittää laajasti yrityksessä. Haastateltava perustelee laajaa tiedon levittämistä sillä, että termistönhallinnan kustannussäästöt saadaan vasta silloin kun termistöä hallitaan tarpeeksi laajalti yrityksessä. Havainnollistamissani esimerkeistä nousee selkeästi esiin se, että tietoutta termistönhallinnasta tulee jakaa laajalti yrityksessä.

#### **4.1.2 Tunnistetut tarpeet**

Tässä luvussa esittelen haastatteluissa ilmi tulleet tarpeet termistönhallinnan suhteen. Esille tulleet tarpeet olen luokitellut sekä yrityksen sisäisiin tarpeisiin että tarpeisiin, jotka selkeästi näkyvät loppukäyttäjälle eli asiakkaalle asti. Tämän luokittelun tein, koska aineistosta nousi esille myös tarpeita loppukäyttäjien suhteen ja asiakaslähtöisyys on Metso Outotecille erityisen tärkeä arvo.

##### **4.1.2.1 Tarpeet asiakkaan näkökulmasta**

Eryteisesti loppukäyttäjien eli asiakkaiden näkökulmasta katsottuna haastateltavat nimesivät termistönhallinnan tarpeiksi yhteneväisen termistön sekä termien vastineet ja niiden validoinnin. Asiakasta ajatellen sekä varaosakatalogeissa että manuaaleissa tulee olla yhtenevä termistö. Metso Outotecillä termit tulevat varaosakatalogeihin suoraan PLM-järjestelmästä, mutta manuaaleissa esiintyvät termit ovat puolestaan manuaalin

kirjoittajan käsialaa kuten esimerkistä 11 käy ilmi. Tästä johtuen termistön ei voida taata olevan yhteneväinen näiden dokumentaatioiden välillä.

- (11) se, että ne termit olisi niin kuin yhtenevät sekä meidän manuaaleissa, että sitten meidän tuota varaosakirjoissa, että manuaalien termithän tulee varmaan siitä miten joku ne sinne on kirjoittanut. Toki ne yrittää käyttää niitä samoja termejä, mutta ne ei poimi niitä sitten Enoviasta (H8)

Toinen kriittinen tarve asiakasta ajatellen on termien vastineet ja niiden validointi, jonka haastateltava toteaa esimerkissä 12. Kuten aiemmin todettiin, termit tulevat varaosakatalogeihin suoraan PLM-järjestelmästä ja jos termeille ei ole PLM-järjestelmässä annettu vastineita kohdekielellä, tulee varaosakatalogiin tällöin tyhjiä rivejä. Jos taas vastineita ei ole validoitu, tuloksena voi olla väärä käänös.

- (12) jos haluttaisiin niinku just varaosakatalogeja paremmiksi asiakkaan suuntaan, niin kyllähän se olisi tosi hyvä, että ne käännökset olisi esimerkiksi validoitu, että jos ne katsoo jotain espanjankielistä katalogia, että siellä ei lue mitään täytekakkuja tai jotain muuta (H8)

Esimerkiksi espanjan kielen eri variantit ovat Metso Outotecille hyvin kriittisiä, sillä kuten esimerkissä 13 haastateltava toteaa, Etelä-Amerikassa on heille tärkeitä markkina-alueita.

- (13) on useita tärkeitä markkina-alueita esimerkiksi Etelä-Amerikassa ja tuota sitten helposti käy niin, että termi, joka on Chilessä hyvä ei olekaan sitten Meksikossa hyvä (H5)
- (14) osa on tehty niinku Chilen espanjaksi. Sitten me ollaan tehty esimerkiksi Panaman espanjaksi ja niissä on sitten semmoisia, että joku termi ei välttämättä ole niin kuin sopiva siellä Chilessä, vaikka se olisi sitten jossain Kolumbiassa tai Meksikossa sopiva. Tämmöisiä paikallisia eroja niitä tulee etenkin noissa niinku markkinointiteksteissä (H10)

Esimerkissä 14 haastateltava mainitsee espanjan kielen eri varianttien välisten eroavaisuuksien ilmenevän etenkin markkinointiteksteissä. Tarpeet koskien vastineiden validointeja ja termien yhtenäistämisiä eivät siis koske vain varaosakatalogeja ja manuaaleja,

jotka mainitaan esimerkeissä 11 ja 12, vaan kaikkea sisällöntuotantoa koko yrityksen laajuisesti. Tämän vuoksi on perusteltua, että termistöhallinta koskettaa koko yritystä ja termipankin tulee olla koko yrityksen käytettävissä. Lisäksi esimerkeissä 13 ja 14 mainittujen saman kielen sisällä esiintyvien maakohtaisten eroavaisuuksien takia vastineiden validoinnissa tulee ottaa huomioon erityisen tarkkaan kielten väliset eroavaisuudet ja hyödyntää kohdekieltä äidinkielenään puhuvia, jos vain mahdollista. Myös joukkoistamista voidaan hyödyntää vastineiden validoinnissa (Karsch 2015, s. 299). Toimivalla validointiprosessilla pystytään edesauttamaan termistön yhtenäisyyttä manuaalien ja varosakatalogien osalta. Tämän vuoksi voidaan todeta, että asiakkaan näkökulmasta tärkein ja kriittisin termistöhallintaprosessiin sisältyvä vaihe on kaiken termistöhallintajärjestelmään syötettävän tiedon validointi.

#### **4.1.2.2 Yrityksen sisäiset tarpeet**

Yrityksen sisäisiä tarpeita ovat analyysin perusteella yhteinen termityökalu, vastuuhenkilöiden ja -osastojen määrittäminen, selkeät yhteiset ohjeistukset sekä termien käyttöön että itse sanastotyöhön. Termitietueeseen puolestaan on ehdottoman tärkeää sisällyttää konteksti. Näiden lisäksi myös tiedon levittäminen sekä palautteen kerääminen koettiin tarpeellisina toimina termistöhallinnan suhteen.

Yrityksen sisäisistä tarpeista useimmiten haastatteluissa mainittiin yksi yhteinen työkalu termistöhallintaan. Tärkeäksi koettiin myös se, että termistöhallintaprosessille tulee löytää kustannuspaikka ja omistaja eli se henkilö ja osasto, joka tulee ottamaan vastuun termistöhallinnasta ja vetämään sanastoprojekteja Metso Outotecillä. Tarpeelliseksi koettiin myös se, että termitietueesta löytyisi määritelmät kaikille käsitteille.

Termistöhallinnalle tulee myös luoda ohjeistukset ja yhteiset pelisäännöt, jotta työskentely on johdonmukaista ja systemaattista. Ohjeistuksia kaivattiin etenkin sen suhteen, että mitä termejä saa käyttää ja mitä ei. Tämä voidaan ratkaista asettamalla termitietueeseen kenttä, jossa määritellään termin status, eli onko termiä hyväksyttävää käyttää

vai tuleeko sen käyttämistä välttää. Jos jollekin termille tai sen synonyymille on asetettu käyttökielto, kiellolle halutaan kertoa myös syy. Toinen asia, johon erityisesti kaivattiin ohjeistusta, oli termien muodostaminen. Termeille ei ole Metso Outotecillä annettu yhteisiä muodostamisohteja eli yrityksessä ei esimerkiksi ole määritelty, ovatko termin kuvailevat liitteet ennen termiä, vai termin jälkeen ja saako niitä ylipäättään olla. Esimerkeissä 15 ja 16 haastateltavat kuvailevat epäselvyyttä tällaisten termien kirjoitusasuun suhteen.

(15) minkä muotoisia ne pitäisi olla ja minkä verran niihin saa lisätä niitä semmoisia vasen, oikea, ylä, ala (H8)

(16) onko se 'villasukka' vai 'sukka, villainen' vai pelkkä 'sukka' (H3)

Osassa nykyisistä termeistä on lisäksi sen suhteen, onko komponentin osa esimerkiksi sijoitettu laitteen oikealle vai vasemmalle puolelle tai ylä- vai alaosaan. Esimerkissä 15 haastateltava kertoo epäselvyydestä tällaisten termien muodostamisen suhteen. Esimerkissä 16 toinen haastateltava puolestaan viittaa termien kirjoitusasuun epäselvyyteen ja siihen, kuinka tarkkoja ja yksityiskohtaisia termejä on tarpeen muodostaa ja sisällyttää termitietokantaan. Termien muodostamiseen tarvitaan siis ohjeistusta, ja myös hyvän termin ominaisuudet täytyy tässä yhteydessä ottaa huomioon.

Tarpeellisia kenttiä termitietueeseen haastattelujen perusteella ovat termi, määritelmä, vastine, termin status ja konteksti. Nämä muodostavat tyypillisen termitietueen mallin (Warburton, 2021, s. 30). Kontekstin tärkeyttä painotettiin erityisesti kääntämisen kannalta, sillä eräs haastateltavista totesi, että kääntäjät eivät tee termeillä mitään ilman kontekstia. Edellä listattujen termitietuemallin kenttien lisäksi myös muita mahdollisia kenttiä tulee tarkastella, jotta tarvittavat kentät tulevat täytettyä. Tarpeellisia voivat olla esimerkiksi mahdolliset synonyymit sekä lyhenteet, joita yrityksessä käytetään paljon. Myös tuotelinja tai vastaava kenttä voi olla termien käyttäjille selventävä tekijä määritelmän ja kontekstin ohella.

Haastateltavien mukaan tarpeellista on myös määrittää sanastotyöhön osallistuvat henkilöt, ja heille tulee asettaa selkeät roolit. Avainhenkilöiden työnjakoa käsitellen luvussa 4.2, jossa avaan haastateltavien ajatuksia sanastotyön tehtävien työnjaosta. Haastateluissa ilmeni myös, että termistönhallintaan osallistuville henkilöille täytyy varata aikaa sanastotyön tekemiseen, jotta se ei jää toisarvoiseksi esimerkiksi kiireellisten projektien takia. Termistönhallinnan jääminen toisarvoiseksi on hyvin tyyppillistä Thomsenin (2005) mukaan termistönhallintaprosessin ollessa alkeellinen.

Tarpeelliseksi koettiin myös sanastotyöstä viestiminen ja tiedon levittäminen koko yrityksen laajuisesti. Syitä tälle oli esimerkiksi se, että näin Metso Outotecin työntekijät voidaan saada paremmin sisäistämään termistönhallinnan tärkeys ja toimimaan uuden prosessin mukaisesti. Koko yritykselle viestimiseen voidaan myös rinnastaa tarpeelliseksi koettu palautekysely sen jälkeen, kun sanastotyötä on tehty esimerkiksi yhden vuoden ajan. Näin pystytään näkemään missä on onnistuttu ja mitä tulee kehittää seuraavaksi.

#### **4.1.3 Fuusion vaikutukset termistönhallintaan**

Fuusiolla koetaan tähän mennessä olleen hyvin vähän vaikutuksia Metso Outotecin termistönhallintaan. Osa haastateltavista koki, että heidän päivittäisissä työtehtävissään fuusio ei näy ollenkaan, eikä sillä ole ollut minkäänlaisia vaikutuksia heidän työtehtäviinsä tähän mennessä. Syyksi fuusion näkymättömyydelle työtehtävissä todettiin se, että osa henkilöistä on mukana suurissa pitkäkestoisissa projekteissa, jotka ovat alkaneet jo ennen Metso Mineralsin ja Outotecin fuusiota, minkä takia työtehtäviä ei ole muuttuneet projekteissa.

Fuusion osapuolten termistöjä ei myöskään ole yhdistetty, vaan ne ovat omilla sanoillaan ja omilla vanhoista yrityksistä mukana tulleilla järjestelmissään, jotka toimivat toisistaan erillään. Näiden erillään olevien termistöjen yhdistämistä tai viemistä toisiin järjestelmiin ei koeta haastateltavien mukaan kovin järkeväksi, sillä termejä ei ole heidän mukaansa harmonisoitu eikä termeille ole myöskään laadittu määritelmiä.

Termistöjen yhtenäistämiseksi on kuitenkin ollut halukkuutta, ja tämän suhteen Metso Outotecillä on ollut yritystä projektien muodossa, mutta projektit ovat kuitenkin haastateltavien mukaan lopahtaneet yleensä resurssien puutteen takia. Seuraavassa esimerkissä 17 eräs haastateltavista kokee, että fuusiolla voi olla painoarvoa termistöhallintaprosessin muodostamiseen ja sanastotyön tekemiselle, jos toimeen ryhdytään mahdollisimman pian.

- (17) jos ei hirveästi niin kun lykkää tätä asiaa, niin siinä saattaisi olla vielä niin kun sillä yhdistymisperusteellakin niinku painoarvoa siihen, että sitä voisi saada eteenpäin sitä ennen kuin kaikki taas tottuu siihen, että no tää nyt on vaan tämmöistä (H9)

Esimerkissä 17 haastateltava kokee tärkeäksi termistöhallintaprosessin käyttöönoton ja sanastotyöhön ryhtymisen mahdollisimman pian, jotta huonoon tilanteeseen ei vain tyydytä ja ettei sitä perustella fuusiolla. Toisin sanoen fuusio pitää siis haastateltavan mielestä kääntää voimavaraksi ja nähdä mahdollisuutena, eikä nykyistä huonoa tilannetta tule laittaa fuusion syyksi.

Ainoa fuusiota edeltävä termistöhallintaan liittyvä eroavaisuus, joka analyysin perusteella pystyttiin aineistosta toteamaan, on erilliset järjestelmät, joissa termejä on säilytetty ja edelleen säilytetään. Muissa käytännöissä haastateltavat eivät olleet havainneet eroavaisuuksia ja suurimman syyn tälle voidaan todeta olevan se, että kummaltakin fuusion osapuolelta on myös puuttunut systemaattinen ja organisoitu termistöhallintaprosessi.

#### **4.1.4 Yhteenveto nykytilanteesta**

Tässä luvussa esittelen yhteenvedon Metso Outotecin termistöhallinnan nykytilanteesta SWOT-mallia soveltaen. Lisäksi arvioin tässä luvussa nykyistä termistöhallintaprosessin tilannetta myös Thomsenin (2005) termistöhallintaprosessin kypsyyksimallin ja



sen sisältämien yksittäisten osa-alueiden avulla. Edellisissä luvuissa todettujen tekijöiden perusteella muodostin SWOT-analyysin malliin perustuvan kokonaiskuvan Metso Outotecin termistöhallinnan nykytilasta. Mallini poikkeaa alkuperäisestä SWOT-mallista siten, että nelikentässä jokainen osio keskittyy Metso Outotecin sisäisiin tekijöihin. Lisäksi mallissani käytän perinteisesti listattujen uhkien tilalla kontekstiin paremmin sopivaa käsitettä eli haasteita. Seuraavassa kuviossa (Kuvio 7) esittelen kokonaiskuvan Metso Outotecin termistöhallinnan nykytilanteesta huomioiden vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja haasteet.



**Kuvio 7.** Metso Outotecin termistöhallinnan nykytilanne.

Termistöhallinnan nykytilanteen vahvuutena voidaan analyysin perusteella nähdä termipyyntöjen keskittyminen tietylle osastolle. Tämä on mielestäni selkeä vahvuus, sillä se kertoo siitä, että yrityksestä löytyy osasto, joka voi mahdollisesti ottaa vastuun sanastotyöstä. Osasto, joka tässä on kyseessä, on teknisen informaation osasto. Myös useat termilistat, joita eri osastoilla on haastateltavien mukaan koostettu, voidaan nähdä vahvuutena. Tämä johtuu siitä, että yrityksestä löytyy valmista materiaalia, jota lähteä työstämään, eikä termejä tämän vuoksi tarvitse lähteä välttämättä poimimaan manuaalisesti

tai terminpoimintatyökalun avulla lähdemateriaaleista. Lisäksi Metso Outotecilta löytyy valmiiksi valittu termityökalu, joka säästää yhden vaiheen termistönhallintaprosessin käyttöönottamisessa, kun vaihtoehtoja on jo tutkittu ja valinta työkalun osalta on tehty. Aloitetut projektit lukeutuvat myös ehdottomasti vahvuudeksi, vaikka ne eivät olisikaan tuottaneet tulosta. Pienetkin askeleet oikeaan suuntaan sanastotyön edistämiseksi vievät termistönhallinnan tilannetta eteenpäin. Tärkeänä vahvuutena voidaan myös pitää yrityksestä löytyvää halukkuutta sanastotyön tekemiselle.

Heikkouksina puolestaan voidaan analyysin perusteella nähdä termistönhallinnassa esiintyvät haastateltavien mainitsemat puutteet. Näistä olennaisin on yhteisten sanastotyön ohjeistusten ja sääntöjen puuttuminen. Sen lisäksi yrityksessä koottuja termilistoja ei haastateltavien mukaan ole validoitu, eikä niitä pystytä validoimaan, sillä sisäisiä oikolukijoita ei löydy. Myös jo kerättyjen termien määritelmien ja kielikäännösten puute on selvä heikkous yrityksen termistönhallinnassa.

Mahdollisuuksiin edellä tehdyn analyysin perusteella luokittelen henkilöstön kouluttamisen, jolloin yritykseen saadaan lisää tietoutta sanastotyöstä sekä myös lisättyä terminologista osaamista. Myös fuusio voidaan nähdä mahdollisuutena, sillä sen avulla pystytään perustelemaan termistönhallintaprosessin tärkeyttä ja sanastoprojektien reipasta aloittamista, kuten eräs haastateltavista totesi. Palautekyselyn tekeminen sen jälkeen, kun sanastotyöhön on ryhdytty, on myös yritykselle mahdollisuus, sillä sen avulla nähdään missä on onnistuttu ja mitä tulee seuraavaksi kehittää.

Yksi haaste termistönhallinnan nykytilanteessa on ehdottomasti resurssien puute, jonka vuoksi osa aloitetuista projekteistakin on keskeytynyt. Resurssien puutteiden vuoksi myös vastuunottavan osaston ja henkilön määrittäminen saattaa olla haasteellista, sillä työntekijöiden aika sanastotyölle on hyvin rajallinen. Lisäksi henkilöiden sitouttaminen sanastotyöhön koetaan haastateltavien mukaan haasteelliseksi, sillä sanastotyötä ei tällä hetkellä ehkä ymmärretä jatkuvana prosessina vaan ennemminkin erillisinä projekteina. Sitouttaminen saattaa omalta osaltaan vaikuttaa haasteelliseksi koettuun validoijien

puuttumiseen. Näiden haasteiden lisäksi termeissä esiintyvät synonyymit Metso Outotecin termistöissä koetaan haasteellisiksi.

Thomsenin (2005) kypsyysmallin perusteella arvioituna Metso Outotecin termistönhallinnan nykytilanne on tasolla kaksi, joka on nimeltään alkeellinen. Tähän tulokseen päädyin tarkastelemalla analyysin tuloksia suhteessa niihin osa-alueisiin, joita Thomsenin (2005) termistönhallintaprosessin kypsyysmallissa tarkastellaan. Nämä osa-alueet ovat sanastotyön organisointi, sisältö, tavoite ja kohderyhmä, termien laadun tarkastus sekä termitietokanta ja termitietueen sisältö.

Sanastotyön organisoinnin voidaan analyysin perusteella todeta olevan tasolla kaksi, sillä yhteisiä ohjeistuksia ja sääntöjä ei ole, mutta termistönhallinnan voidaan kuitenkin sanoa olevan jossain määrin organisoitua, sillä sanastoprojekteja on aloitettu. Sanastotyön sisältö, tavoite ja kohderyhmä ovat myös analyysin perusteella Thomsenin (2005) kypsyysmallissa samalla tasolla sanastotyön organisoinnin kanssa. Tämä tarkoittaa, että Metso Outotecin sanastotyö ei vielä kohdistu kaikkiin relevantteihin aiheisiin ja että työn tavoitteena on käänösprosessin nopeuttaminen sekä yhtenäinen viestintä asiakkaille (Thomsen, 2005). Termien laadun tarkastus Metso Outotecillä puolestaan on tasolla yksi, sillä validointiprosessi puuttuu täysin. Metso Outotecin termitietokanta on tasolla kaksi, sillä tietokantoja on useampia kuin yksi. Metso Outotecin termitietueen sisältöä puolestaan ei ole määritelty, joten se on Thomsenin (2005) asteikolla tasolla nolla.

Edellä tarkasteltujen osa-alueiden perusteella voidaan siis todeta Metso Outotecin termistönhallintaprosessin olevan tasolla kaksi. Thomsenin (2005) termistönhallintaprosessin kypsyysmallin ensimmäisen tason kriteerit on jo täytetty, sillä yrityksellä on valmiita sanalistoja ja sanastotyötäkin tehdään silloin kun sille löytyy aikaa. Tasolla kaksi sanastotyön tavoitteena on yhtenäinen viestintä asiakkaille. Tätä Metso Outotecin voidaan todeta tavoittelevan, sillä haastateltavat tunnistivat termistönhallinnassa tarpeet termien yhtenäistämiseksi asiakasdokumentaatioissa.

## 4.2 Avainhenkilöt ja työnjako

Tässä luvussa esittelen analyysissä esille tulleita ajatuksia Metso Outotecin termistönhallintaprosessin kannalta olennaisista avainhenkilöistä ja heidän vastuunjaostaan sekä työtehtävistä. Aluksi käsittelen ajatuksia liittyen termipankkiin ja sen yhteydessä määritettäviin lukuoikeuksiin sekä ylläpito-oikeuksiin. Sitten käsittelen tarkempia tehtäviin liittyen termistönhallintaprosessin eri vaiheisiin ja lopuksi tuon esille myös terminologisen osaamisen tason ja koulutuksen tarpeen yrityksessä.

Ensimmäisenä avaan haastateltavien ajatuksia siitä, kuinka laajassa käytössä termipankin tulee olla Metso Outotecillä. Haastateltavat olivat selkeästi sitä mieltä, että jokaisella työntekijällä tulee olla pääsy termipankkiin tarkastelemaan termejä. Eräs haastateltavista korosti esimerkiksi sitä, että termipankin myötä uusilla työntekijöillä olisi selkeä paikka, josta etsiä tietoa heille tuntemattomista termeistä. Uusien työntekijöiden lisäksi termipankkiin pääsystä tietysti hyötyvät myös kaikki muutkin yrityksen työntekijät. Haastateltavien mukaan erityisesti niillä, jotka tuottavat mitä tahansa tekstiä liittyen Metso Outotecin toimintaan tulee olla pääsy termipankkiin. Tämän toteamuksen myötä siis myös talon ulkopuolisilla työntekijöillä eli esimerkiksi kääntäjillä ja teknisillä kirjoittajilla tulee olla pääsy Metso Outotecin termipankkiin, kuten eräs haastateltavistakin totesi.

Termipankin muut käyttöoikeudet sen sijaan tulee haastateltavien mielestä määrittää muutamille tarkkaan valituille henkilöille, joilla on ymmärrystä sanastotyöstä, termipankin toiminnoista sekä termien ja määritelmien muodostamisesta. Lisäksi erään haastateltavan mielestä olisi hyvä, jos kuka tahansa termipankkia käyttävä voisi ehdottaa uutta termiä, kuten esimerkistä 18 ilmenee.

- (18) Mun mielestä kaikilla pitäisi olla pääsy niinku näkemään niitä, että niitä voidaan käyttää, mutta vaan harvoille ja valituille sitten oikeus muokata. Mutta siis se ois hienoa, että sinne voi kuka vaan lisätä eli niinku ehdotuksia, että se olisi semmoinen työkalu et se niinku kehittyisi, mutta sitten tosiaan tarkasti mietitty ne ketkä voi niitä sitten niinku hyväksyä (H1)

Esimerkissä 18 ilmi tuleva termien ehdottaminen, joka olisi jokaiselle mahdollista hyödyntäisi hyvin Karschin (2015) esittelemää sanastotyössä sovellettavaa joukkoistamista, jossa terminologin perinteisesti suorittamia termistöhallinnan tehtäviä jaetaan useammalle henkilölle tai tietyille ryhmille. Esimerkki 18 myös kiteyttää termipankkiin liittyviä ajatuksia, joita lähes jokaisessa haastattelussa ilmeni. Jokaisella tulee olla lukuoikeus sekä mahdollisuus ehdottaa uutta termiä, mutta termipankin ylläpito-oikeudet tulee määrittää tarkkaan valituille asianosaaville henkilöille.

Selvittäessä haastateltavien mielipiteitä näistä tarkkaan valituista termipankin ylläpitäjistä nousi vastauksista selvästi teknisen informaation osasto, mutta myös ammattiterminologia ehdotettiin ylläpitäjäksi. Eräs haastateltavista painotti sitä, että vastuun ottavasta tahosta tulee löytyä ymmärrystä järjestelmille sekä kaikille yrityksen tarpeille termistöhallintaan liittyen. Haastateltava myös koki, että termistöhallinnan ja sen myötä ylläpidon tulee ainakin osittain pysyä Metso Outotecin sisäisenä, jos ulkoisen asiantuntijan apua hyödynnetään. Näiden vaihtoehtojen lisäksi myös IT-henkilöstöä tai ydintiedonhallinnan osastoa (*master data management*) ehdotettiin termipankkia ylläpitäväksi tahoksi tai ylläpitämisen avuksi sillä perusteella, että he pystyvät syöttämään järjestelmään suuria massoja tietoa pyynnöstä. Kyseinen toiminto ei kuitenkaan ole oleellisin terminipankin ylläpitoon liittyen, joten nämä vaihtoehdot voidaan poissulkea. Ylläpidosta vastuun voi Metso Outotecillä siis ottaa teknisen informaation osasto yhdessä ammattiterminologin kanssa.

Määritelmien laatiminen koettiin haastattelujen perusteella selvästi tuotehallinnan tehtäväksi. Tuotehallinta koettiin sopivaksi vastuunottajaksi, sillä heiltä löytyy eniten tietämystä omistamista tuotteista. Tuotehallinnan lisäksi haastateltavat ehdottivat vastuuhenkilöiksi sekä tuoteasiantuntijaa että tuotepäällikköä. Muutama haastateltavista totesi, että tuotehallinta ei kuitenkaan voi yksin toteuttaa määritelmien laatimista vaan määritelmien laatimisessa on oltava mukana ammattiterminologi, joka osaa tuottaa määritelmiä tehokkaasti liukuhihnalta. Sopiva työnjako määritelmien laatimiseen voi siis olla erään haastateltavan näkemys, jossa ammattiterminologi laatii määritelmän ja

tuotehallinnasta joko tuoteasiantuntija tai tuotepäällikkö validoi määritelmän sisällön. Se, onko tämä tuoteasiantuntijan vai tuotepäällikön toimenkuvaan sopiva tehtävä, jää yrityksen ratkaistavaksi. Vastuuhenkilö määritelmien laatimiselle olisi siis ammattiterminologi.

Haastateltavat eivät olleet yksimielisiä siitä, kenen tulee ottaa vastuu vastineiden etsimisestä. Heidän mielestään termien vastineet voi ottaa vastuulleen esimerkiksi teknisen informaation osasto, kääntäjä, käännöstoimisto tai tuoteasiantuntija yhdessä ammattiterminologin kanssa. Myös ajankäytölliset seikat tulivat tässä yhteydessä esiin, joten ne on otettava huomioon, kun vastuu jaetaan. Käännöstoimistoa perusteltiin siltä kannalta, että heillä on käännösmuistit valmiina käytössään ja he osaavat myös etsiä tietoa. Teknisen informaation osastoa vastuunottajaksi eräs haastateltava perusteli sillä, että kyseinen osasto on suurin taho, joka yrityksessä hankkii käännöksiä. Koska termistönhallinta halutaan pitää yrityksen sisäisenä, olisi vastineiden etsimisestä vastaavaksi tahoksi soveltuvin siis teknisen informaation osasto. Kuten edellä ilmeni, kyseinen osasto hankkii eniten käännöksiä, joten heillä oletettavasti on parhaimmat yhteydet käännöstoimistoon, jonka apua voidaan yrityksen sisäisten kääntäjien lisäksi hyödyntää. Myös joukkoistamisen periaatteilla (Karsch, 2015) muodostettu monialainen ryhmä voisi olla yksi toimijoista vastineiden etsimisessä, sillä näin kaikille kohdekielille saadaan varmemmin kieltä osaavia henkilöitä tuottamaan vastineita.

Selvittäessä mielipiteitä validoinnista vastuun ottavaksi tahoksi, nousi aineistosta toistamiseen esille monipuolisia vastauksia. Esimerkissä 19 eräs haastateltavista toteaa, että lähtökielellä tapahtuvan validoinnin pitäisi olla tuotehallinnan vastuulla, mutta käännösten eli kohdekielten validointi puolestaan voisi olla teknisen dokumentoinnin (nyk. tekninen informaatio) tehtävä. Hän myös lisäsi, että eri tuotelinjoilla (*business line*) saattaa toimia erilaiset ratkaisut validoijien suhteen.

- (19) Tuotteiden omistajat eli tuotehallinta. [...] Se voi olla muilla bisneksellä niin kuin erityyppinen se malli, mutta nyt taas Aggregatesin kohdalta niin kyllä mä sanoisin, että tämä product management eli tuotehallinta, niin

heidän pitäisi ne sitten niin kuin hyväksyä ne enkust. Mutta sitten tietenkin eihän näitä voi kysyä kaikkea sitten näihin käännöksiin. Et sitten se varmaan aika pitkälti olisi taas meidän asiantuntijuutta sitten teknisen dokumentoinnin puolella (H1)

Muutama haastateltavista puhui monialaisen ryhmän puolesta, jotta validointiprosessiin saataisiin oikeasti asiantuntevia henkilöitä, jotka tuntevat eri markkina-alueet, puhuvat eri äidinkieltä ja tuntevat laitteet. Eräs haastateltavista totesi, että myöskään validoijien muut työtehtävät tai asema yrityksessä eivät ole hänen mielestään oleellisia kriteereitä, vaan tärkeämpää olisi löytää ne henkilöt, joilta löytyy osaamista. Monialaista ryhmää kannatettiin myös siksi, että esimerkiksi markkinoinnissa on omat vaatimuksensa tuotetimille ja niiden määritelmien rakentumiselle, jonka takia validointiprosessiin tarvitaan tietoutta useammalta osastolta ja henkilöltä. Myös ammattiterminologin tulisi erään haastateltavan mukaan olla mukana validoinnissa, sillä jonkun täytyisi haastateltavan mukaan olla tarkistamassa, että mitä tahansa sisältöä ei hyväksytä. Tähän tietysti auttavat myös ohjeistukset ja säännöt liittyen siihen, minkälainen sisältö on validoitavaa. Monialaisen ryhmän koostamiseen voidaan taas hyödyntää Karschin (2015) esittämää joukkoistamista, joka hänen mukaansa soveltuu sisällön tarkastamiseen.

Validoinnille täytyy kuitenkin määritellä vastuuhenkilö, joka pitää huolen, että validointi tulee tehtyä. Validoinnin vastuuhenkilöksi sopisi tässä tapauksessa ammattiterminologi, sillä hän on tiedoiltaan ja taidoiltaan sopivin henkilö vastaamaan validoinnin oikeellisuudesta. Lähtökielen validointiprosessiin voisivat osallistua ammattiterminologin lisäksi teknisen informaation osasto ja tuotehallinta. Kohdekielellä tapahtuvaan validointiin puolestaan terminologin lisäksi voisivat osallistua teknisen dokumentaation osasto, kääntäjät, käännöstoimisto sekä monialainen ryhmä.

Eniten kysymyksiä ja epätietoisuutta haastateltavissa yleisesti herätti se, kenen tai minkä osaston tulee ottaa vastuu koko termistöhallinnasta Metso Outotecillä. Useissa vastauksissa vastuunottajaksi toistui teknisen informaation osasto, mikä viittaa siihen, että tämä osasto on erittäin potentiaalinen vaihtoehto ottamaan vastuun koko termistöhallintaprosessista. Lisäksi termistöhallinnan tarve on huomattu etenkin teknisen

informaation osastolla, joka vastaa esimerkiksi käyttöohjeiden ja varaosakirjojen dokumentoinnista. Tällä osastolla myös tiettävästi erään haastateltavan mukaan löytyy eniten ymmärrystä, osaamista ja kiinnostusta liittyen termistönhallintaan ja tämä oli pääteltävissä myös analyysin perusteella. Näiden edellä mainittujen seikkojen vuoksi teknisen informaation osasto on loogisin ja selkein vaihtoehto ottamaan vastuun Metso Outotecin termistönhallinnasta.

Seuraavassa taulukossa (Taulukko 2), esittelen yhteenvedon yllä esitellyistä tuloksista liittyen avainhenkilöihin ja heidän vastuualueisiinsa sekä työtehtäviinsä Metso Outotecille muodostettavassa termistönhallintaprosessissa. Taulukon 2 vasemmanpuoleisessa sarakkeessa on lueteltuna termistönhallintaprosessin avainhenkilöt. Keskimmaisessä sarakkeessa on kunkin henkilön vastuualue termistönhallintaprosessissa ja oikeanpuolimmaisessa sarakkeessa ovat tehtävät, joihin kyseinen avainhenkilö osallistuu termistönhallintaprosessissa.

**Taulukko 2.** Metso Outotecin termistönhallintaprosessin avainhenkilöt.

| Avainhenkilö   | Vastuu  | Tehtävä   |
|--|---|---|
| Tekninen informaatio                                       | Termistönhallintaprosessi, termipankin ylläpito, vastineiden etsintä      | Validointi lähtökielellä, validointi kohdekielellä                      |
| Terminologi  | Määritelmien laadinta, validointi lähtökielellä, validointi kohdekielellä | Termipankin ylläpito  |
| Tuotehallinta (esim. tuoteasiantuntija tai tuotepäällikkö) |   | Määritelmien laadinta, validointi lähtökielellä                         |
| Kääntäjät  |   | Vastineiden etsintä, validointi kohdekielellä                           |
| Käännöstoimisto  |   | Vastineiden etsintä, validointi kohdekielellä                           |
| Monialainen ryhmä  |   | Vastineiden etsintä, validointi lähtökielellä, validointi kohdekielellä |

Yllä olevan taulukon (Taulukko 2) mukaan teknisen informaation osasto vastaa koko termistönhallintaprosessista, termipankin ylläpidosta sekä vastineiden etsinnästä. Lisäksi



teknisen informaation osasto osallistuu validointiin sekä lähtö- että kohdekielellä. Terminologi puolestaan vastaa määritelmien laadinnasta ja tietojen validoinnista sekä lähtö- että kohdekielellä. Lisäksi terminologi osallistuu termipankin ylläpitämiseen. Tuotehallinta osallistuu määritelmien laadintaan sekä validointiin lähtökielellä. Kääntäjät ja käännöstoimisto osallistuvat vastineiden etsintään ja validointiin kohdekielellä. Joukkoistamisen keinoin muodostettu monialainen ryhmä osallistuu sekä vastineiden etsintään että validointiin lähtö- ja kohdekielellä.

Terminologista osaamista haastateltavilta henkilöiltä löytyy vaihtelevasti. Kenenkään haastateltavan terminologinen osaaminen ei vastaa ammattiterminologin taitotasoa, mutta kaikki haastateltavat ovat kuitenkin oppineet ja sisäistäneet käytännön kokemusten kautta termistönhallinnassa vaadittavia taitoja. Eräs haastateltavista totesi, että hänellä ei ole terminologista osaamista, mutta hän kuitenkin oli tietoinen, mihin kaikkeen termistönhallinta vaikuttaa yrityksen toiminnassa ja nimesi erittäin oleellisia tarpeita nykyiselle termistönhallintaprosessille. Samainen kaava toistui myös parin muun haastateltavan kohdalla, joten voidaan siis todeta, että yrityksen työntekijöillä on enemmän terminologista osaamista, kuin he itse kokevat omaavansa.

Haastateltavat kokevat, että henkilöt, jotka ovat osallisina termistönhallintaprosessissa ja sanastoprojekteissa tarvitsevat koulutusta, jotta sanastotyötä voidaan tehdä tehokkaasti. Haastateltavat kokevat koulutuksen tarpeelliseksi etenkin sanastotyössä käytettävien työkalujen osalta. Osa haastateltavista koki tarpeelliseksi myös hyvin yleisen tason koulutuksen, joka toisi ymmärrystä siitä, mihin kaikkeen termistönhallinta vaikuttaa ja mitä hyötyjä sillä voidaan saavuttaa. Lisäksi eräs haastateltavista painotti, että sanastotyöhön osallistuvat henkilöt tarvitsevat koulutusta sanastotyön peruseriaatteista.

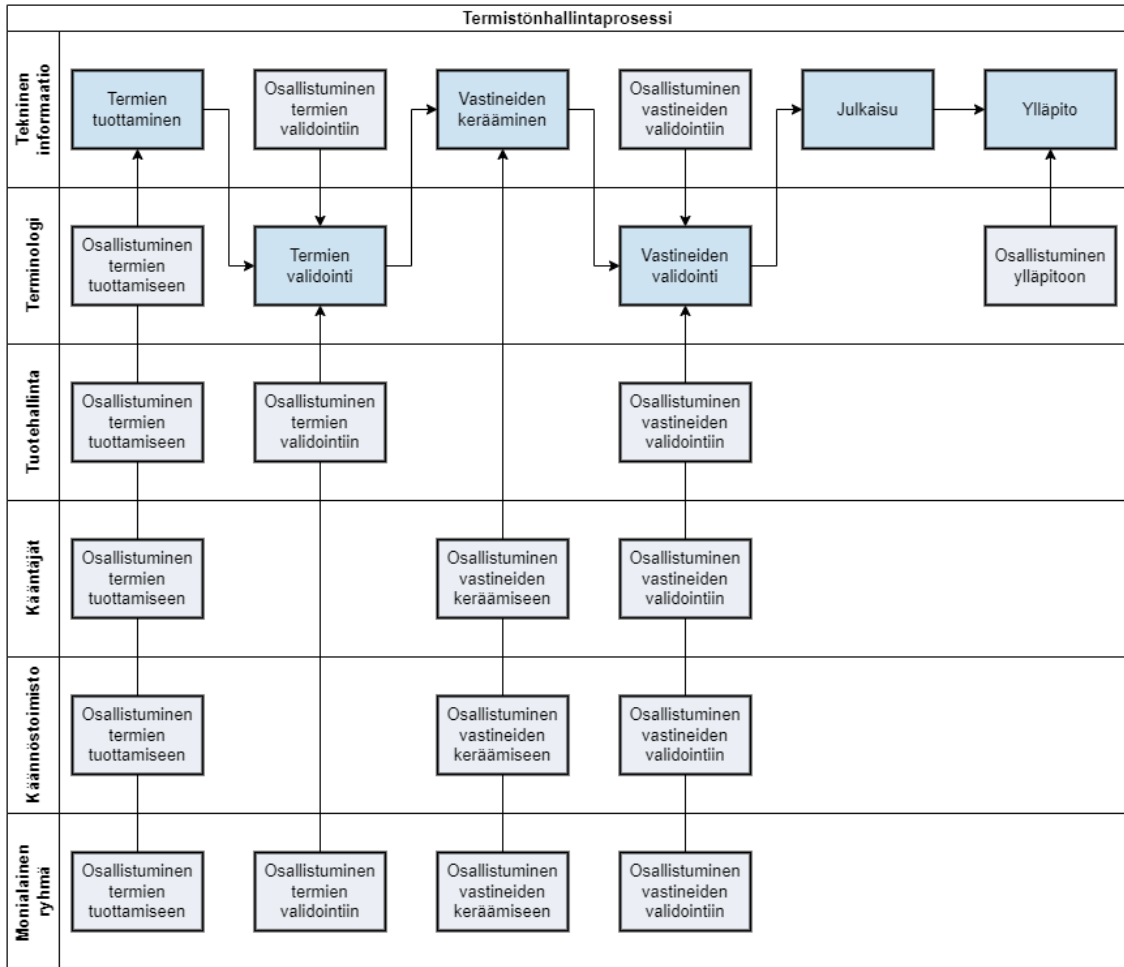
### **4.3 Termistönhallintaprosessin määrittäminen**

Tässä luvussa esittelen ehdotukseni Metso Outotecin termistönhallintaprosessista sekä sen sisältämästä alaprosessista. Termistönhallintaprosessin muodostamisessa hyödynsin

edellisessä luvussa muodostamaani taulukkoa avainhenkilöiden vastuualueista ja tehtävistä termistönhallintaprosessissa. Lisäksi käytin apuna prosessien muodostamisessa sekä Schmitzin (2020) esittelemää termistönhallintaprosessin mallia, että luvussa 2.1 esittelemääni sanastoprojektin mallia. Esitän termistönhallintaprosessit uimaratakaavion avulla.

Metso Outotecille muodostamani termistönhallintaprosessi kuviossa 8 koostuu suurilta osin Schmitzin (2020) esittelemän termistönhallintaprosessin mukaisesti. Se sisältää eriliset alaprosessit vaiheineen kuten Schmitzin (2020) prosessimallikin. Metso Outotecin termistönhallintaprosessi poikkeaa Schmitzin (2020) mallista siten, että käyttäminen ei ole osa termistönhallintaprosessia. Alaprosessit, joita Metso Outotecin termistönhallintaprosessi sisältää ovat kuviossa 8 termien tuottaminen, julkaisu ja ylläpito. Kuviossa 8 prosessien sisältämät vaiheet on merkitty sinisellä värillä.

Termistönhallintaprosessin jokaisella toimijalla on uimaratakaaviossa oma rivinsä, jolta löytyvät heille annetut vastuut tai tehtävät. Termistönhallintaprosessin vaiheiden vastuut jakautuvat teknisen informaation osaston ja terminologin välille. Muut toimijat ovat tietyissä vaiheissa osallisina terminologin tai teknisen informaation osaston valtuuttamina. Muodostamassani termistönhallintaprosessissa vain julkaisu on ainoastaan teknisen informaation osastolle määritetty tehtävä.

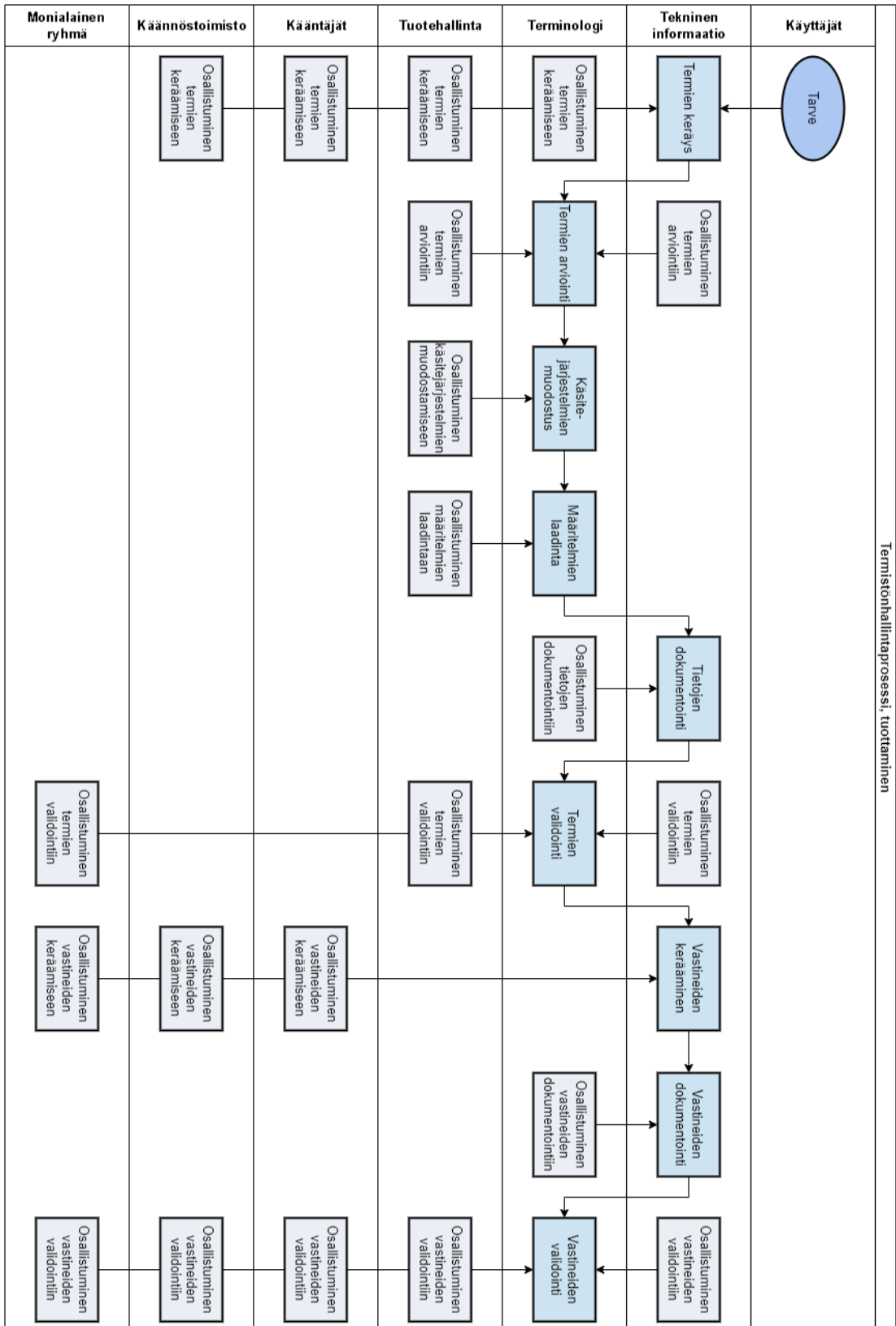


**Kuvio 8.** Metso Outotecin termistönhallintaprosessi.

Kuviossa 8 esittelemäni termistönhallintaprosessi alkaa termien tuottamisella, jossa jokainen prosessin toimija on osallisena. Tuottaminen on yksi alaprosesseista ja siinä osallisena olevien henkilöiden tarkemmat tehtävät ilmenevät kuvioista 9, jossa kuvaan kyseistä alaprosessia. Tuottamisen jälkeen tapahtuu validointi, jonka jälkeen on vuorossa vastineiden kerääminen sekä niiden validointi. Lopuksi tuotokset voidaan julkaista ja sen jälkeen julkaistuja tietoja tulee ylläpitää. Ylläpitoon osallistuvat teknisen informaation osasto ja terminologi. Ylläpidolla tässä tarkoitetaan esimerkiksi palautteen keräämistä ja päivitystehtäviä, joihin kuuluvat terminologisten tietojen päivittäminen termistönhallintajärjestelmässä.

Kuviossa 8 esittelemäni termistönhallintaprosessi ei ole kovin yksityiskohtainen, sillä alaprosessit (termien tuottaminen, julkaisu ja ylläpito) muodostavat vielä omat mallinsa, joista esittelen suurimman eli termien tuottamisen mallin. Muodostamastani termistönhallintaprosessista (Kuvio 8) kuitenkin käy ilmi avainhenkilöiden välinen työnjako prosessin keskeisissä työvaiheissa, mikä on kriittistä termistönhallintaprosessin parantamisen kannalta tässä tapauksessa. Termistönhallintaprosessin vaiheet ovat myös osittain päällekkäisiä, joten käytännössä prosessi ei aina etene laaditun mallin mukaan suoraviivaisesti vaihe kerrallaan. Sanastoprojektin tavoitteesta riippuen myöskään kaikkia prosessin vaiheita ei välttämättä aina käydä läpi. Esimerkiksi sanastoprojektissa, jossa tavoitteena on tuottaa termejä vain lähtökielellä, vastineiden keräämistä ei tarvitse suorittaa. Tästä huolimatta malli kuitenkin täyttää uimaratakaavion hyödyntämisellä halutun tavoitteen, eli prosessin toimijoiden, vaiheiden ja niiden järjestyksen ymmärtämisen (Sharp & McDermott, 2008, s. 203).

Seuraavaksi esittelen muodostamani termistönhallintaprosessin alaprosesseista termien tuottamisen kuviossa 9, jossa prosessin vaiheet on myös merkitty sinisellä värillä. Tuottamisen prosessi alkaa tarpeesta, sillä sanastotyön tulee perustua todelliseen tarpeeseen (Nykänen 1999, s. 63). Tämä on myös merkitty mukaan kuvioon 9 selkeyttämään prosessia. Tarpeen voi tunnistaa kuka tahansa yrityksen työntekijä tai termien käyttäjä, ja tämän vuoksi tässä kohtaa prosessia toimijana on käyttäjät.



Kuvio 9. Metso Outotecin termistöhallintaprosessi, tuottaminen.

Termistöhallinnan tuottamisen prosessissa (Kuvio 9) olen hyödyntänyt sekä Schmitzin (2020) esittelemää tuottamisen prosessia, että luvussa 2.1 esittelemääni sanastoprojektin mallia. Tuottamisprosessi saa alkunsa, kun käyttäjä huomaa tarpeen esimerkiksi uusille termeille ja tarve on todettu aiheelliseksi. Käyttäjä tässä yhteydessä voi olla kuka tahansa Metso Outotecin työntekijä. Tämän jälkeen teknisen informaation osasto koordinoi termien keräämistä, jonka jälkeen terminologi arvioi kerätyt termit, muiden mallissa määriteltyjen tahojen avustuksella. Terminologi vastaa tämän jälkeen myös käsittejärjestelmien ja määritelmien muodostamisesta, joissa apuna toimii tuotehallinta. Tämän jälkeen kaikki termitietueen vaatimat tiedot dokumentoidaan teknisen informaation osaston toimesta ja terminologi avustaa tehtävässä. Seuraavaksi dokumentoitu sisältö validoidaan. Validoinnista vastaa terminologi ja validoinnissa mukana on teknisen informaation osasto, tuotehallinta sekä mahdollisesti tarpeen vaatiessa myös monialainen ryhmä.

Lähtökielen vaiheiden jälkeen, jos on tarpeellista, kerätään vastineet kohdekielellä. Vastineiden keräämiseen osallistuvat teknisen informaation osaston lisäksi kääntäjät, käännöstoimistosta valitut henkilöt sekä monialainen ryhmä, jonka tässä tapauksessa tulee koostua kohdekieltä äidinkielenään puhuvista tai sen hyvin tuntevista henkilöistä. Kun vastineet on saatu kerättyä, tiedot dokumentoidaan taas termitietueeseen, minkä jälkeen vastineet validoidaan. Vastineiden validointia koordinoi teknisen informaation osasto, mutta validointiin osallistuvat kaikki heidän valtuuttamansa kohdekieltä osaavat henkilöt ja markkina-alueen tuntevat henkilöt. Validoinnin jälkeen tuottamisen prosessi päättyy ja vuorossa on julkaisu, joka on oma alaprosessinsa ja josta vastuussa on teknisen informaation osasto.

## 5 Loppupohdinnat

Tutkimukseni tavoitteena oli selvittää, miten suuren yrityksen termistönhallintaprosessi tulee muodostaa, jotta se vastaa yrityksen tarpeisiin samalla parantaen yrityksen sisäistä ja ulkoista viestintää. Saavuttaakseni tutkimukseni tavoitteen analysoin teemahaastattelulla kerätyn aineiston teoriaohjaavan sisällönanalyysin keinoin. Sen lisäksi menetelminä käytin nykytila-analyysiin perinteisestä SWOT-mallista soveltamaani versiota ja Thomsenin (2005) termistönhallintaprosessin kypsyyssmallia. Termistönhallintaprosessin muodostin analyysin tulosten pohjalta käyttäen apuna Schmitzin (2020) esittelemää termistönhallintaprosessin mallia sekä esittelemäni sanastoprojektin kulkua. Seuraavaksi käyn läpi, kuinka selvitin vastauksia tutkimuskysymyksiini ja millaisia tuloksia sain.

Selvitin Metso Outotecin termistönhallinnan nykytilannetta haastattelemalla yrityksen työntekijöitä. Analysoin heidän antamiaan vastauksia teoriaohjaavan sisällönanalyysin keinoin ja hyödynsin nykytilan kuvaamiseen SWOT-mallia. Lisäksi sijoitin Metso Outotecin nykyisen termistönhallintaprosessin Thomsenin (2005) laatiman termistönhallintaprosessin kypsyyssmallin asteikolle analyysin tulosten perusteella. Analyysien tuloksista voitiin todeta, että Metso Outotecin termistönhallinnan nykytilanne tällä hetkellä on melko puutteellinen ja se kaipaa parannusta. Aivan lähtötasolla Metso Outotecin nykyinen termistönhallintaprosessi ei kuitenkaan ole, sillä Thomsenin (2005) mallin asteikolla se sijoittui tasolle kaksi eli Metso Outotecin nykyinen termistönhallintaprosessi on hänen mallinsa mukaan alkeellinen. Koska yrityksen termistönhallintaprosessi on kypsyyssmallin mukaan tasolla 2, voidaan sitä parantaa seuraavaksi ottamalla käyttöön keskitetty termipankki, jonka sisältö on validoitua ja jota päivitetään yhteisten ohjeistusten mukaan (Thomsen, 2005). Tämän jälkeen seuraava vaihe parannusehdotuksissa on se, että termipankin sisältöä hyödynnetään yrityksen toiminnoissa. Näiden toimien avulla termistönhallinnan tasoa voidaan nostaa seuraavalle tasolle.

Oletin, että yleinen tietämys termistönhallinnasta ja terminologinen osaaminen on yrityksessä vähäistä. Olettamukseni kummastakin edellä mainituista osoittautui vääräksi. Haastateltavien omien sanojen mukaan heidän terminologinen osaamisensa on vähäistä

ja kertynyt ainoastaan käytännön kokemuksen kautta. Haastateltavat kuitenkin tunnisti-  
vat hyvin oleellisia tarpeita yrityksen termistönhallinnassa. He myös nimesivät termis-  
tönhallintaprosessin avainhenkilöitä loogisin perustein, eivätkä ne eronneet suuresti  
alalla hyväksi todetuista ratkaisuista. Voidaan siis todeta, että haastateltavat kokevat ter-  
minologisen osaamisensa heikommaksi, mitä se todellisuudessa on. Ratkaisuna termi-  
nologisen osaamisen ja tietämyksen lisäämiseen on työntekijöiden kouluttaminen. Po-  
tentialinen apu tähän voi löytyä esimerkiksi Metso Outotecin käyttämästä käännostoi-  
mistosta. Terminologisen osaamisen suhteen koulutusta tarvitsevat etenkin henkilöt,  
jotka ottavat vastuuta termistönhallintaprosessin vaiheista ja tekevät yrityksessä käytän-  
nön sanastotyötä.

Termistönhallinnan nykytilaa selvittäessä haasteelliseksi tekijäksi osoittautui validoijien  
puuttuminen. Ratkaisuehdotuksena validoijien puuttumiselle ehdotan monialaisen ryh-  
män koostamista sanastoprojektikohtaisesti. Tämä kuitenkin edellyttää myös sanasto-  
työstä viestimistä, joka koettiin haasteelliseksi tekijäksi ja siksi onkin tärkeää lähteä suun-  
nittelemaan, kuinka sanastotyöstä tulee yrityksessä viestiä. Viestinnässä tulee huomi-  
oida kohderyhmä ja perustella sanastotyön tärkeyttä juuri heitä koskevilla tekijöillä  
(Schmitz, 2020, moduuli 1, s. 2–12). Tämän avulla voidaan myös mahdollisesti ratkaista  
haaste, joka oli henkilöiden sitouttaminen sanastotyöhön. Kun henkilöt ovat kiinnostu-  
neita tekemään sanastotyötä ja tämän myötä haluavat sitoutua siihen, saadaan resurs-  
sien puutettakin osittain ratkaistua. Lopullisten resurssien jakautuminen työtehtäviin on  
kuitenkin yrityksen itse ratkaistavissa oleva haaste, mutta mielestäni hyvin perustelluilla  
argumenteilla voidaan vaikuttaa päätöksiin resurssien jakautumisesta.

Lisäksi nykytilaa selvittäessä olettamukseni oli, että fuusiolla on ollut vaikutuksia termis-  
tönhallinnan tilanteeseen. Olettamukseni osoittautui vääräksi, sillä fuusiolla ei kuiten-  
kaan ole ollut haastateltavien mukaan Metso Outotecin termistönhallinnan nykytilan-  
teeseen vaikutuksia. Tämä johtuu siitä, että termistöjä ei ole yhdistetty, eivätkä työnku-  
vat ole muuttuneet. Fuusio kuitenkin voidaan nähdä yrityksessä vielä voimavarana ter-  
mistönhallinnan nykytilanteen parantamiseksi.



Muodostaakseni Metso Outotecille termistönhallintaprosessin sekä siihen sisältyvän työnjaon, selvitin yrityksen työntekijöiden mielipiteitä siitä, mitä he kokevat tarpeelliseksi termistönhallintaprosessissa ja kuinka termistönhallinnan työtehtäviä ja vastuita tulee heidän mielestään jakaa. Tuloksissa työtehtävien vastuunjaon suhteen ei ollut kovin suurta hajontaa, joten muodostamaani termistönhallintaprosessiin avainhenkilöiden roolit oli melko helppo asettaa. Ne termistönhallintaprosessin tehtävät, jotka aiheuttivat suurinta hajontaa, muodostuivat joukkoistamisen keinoin koottavien monialaisten ryhmien tehtäväksi (Karsch, 2015, s. 296–297). Termistönhallintaprosessin sisältämät vaiheet puolestaan mukailevat Schmitzin (2020) kuvaileman termistönhallintaprosessin vaiheita. Niistä ei ollut syytä poiketa suuresti, sillä Metso Outotecillä ei esiintynyt termistönhallinnan suhteen normaaleista käytännöistä poikkeavia tarpeita.

Seuraavaksi muodostamaani ehdotusta Metso Outotecille soveltuvasta termistönhallintaprosessista tulisi testata yrityksessä käytännössä. Tämän perusteella prosessiin voidaan tehdä tarvittavat muutokset. Lisäksi termistönhallintaprosessi vaatii rinnalleen selkeät kirjalliset ohjeistukset, jotka kattavat kaikki toimet termistönhallintaan liittyen.

Tässä tutkimuksessa muodostamaani termistönhallintaprosessia voidaan soveltaa muiden Metso Outotecin kokoluokan tai toimialan yritysten termistönhallintaprosessien muodostamiseen, sillä se ei poikkea merkittävästi alla hyväksi todetuista käytänteistä. Tästä syystä muodostamani termistönhallintaprosessin voidaan todeta myös soveltuvan pienempienkin yritysten toimintaan. Termistönhallintaprosessin muodostamisessa olen kuitenkin ottanut huomioon Metso Outotecin näkemykset ja tarpeet, joten muodostamani termistönhallintaprosessin soveltuvuus sen käyttöympäristöön on otettu huomioon.

Käyttämäni menetelmät tutkimuksen tavoitteen saavuttamiseksi olivat toimivia. Teema-haastattelun sijaan olisin voinut myös toteuttaa aineiston keräämisen kyselylomakkeella, jolloin olisin saanut suuremman määrän vastauksia ja tuloksia olisi pystynyt

perustelemaan myös määrällisin menetelmin. Teemahaastattelun avulla onnistuin kuitenkin saamaan hyvän ymmärryksen ja kokonaiskuvan Metso Outotecin termistöhallinnan nykytilasta, jonka pohjalta pystyin identifioimaan tekijöitä, jotka vievät termistöhallintaa parempaan suuntaan. Teemahaastattelun myötä myös tavoitin oikeat henkilöt yrityksestä, minkä seurauksena saamieni vastausten laatu pysyi hyvänä, sillä heillä oli ymmärrystä tutkimukseni aiheesta.

Teoriaohjaava sisällönanalyysi teemoittelun ja ryhmittelyn keinoin oli toimiva aineiston analyysissä. Tämän osalta koen tehneeni hyvän päätöksen, sillä aineiston analyysissä ei ollut vaikeuksia. Myös teemahaastattelun huolellisesti muodostetun rungon ansiosta pystyin vastaamaan aineiston avulla asettamiini tutkimuskysymyksiin. Haastattelurunгон huolellisesta valmistelusta johtuen asettamiini pääteemojen lisäksi aineistosta ei myöskään noussut uusia teemoja. Tämän koen edesauttaneen sujuvaa sisällönanalyysiä.

Termistöhallinnan nykytilanteen esittäminen soveltamani SWOT-mallin mukaisesti auttoi sitomaan yhteen analyysin tuloksia. Lisäksi Metso Outotecin nykyisen termistöhallintaprosessin asettaminen Thomsenin (2005) termistöhallintaprosessin kypsyysmallin asteikoille toi hyvin esiin seuraavat kehitysvaiheet nykyiselle prosessille. Koen, että malli soveltui tutkimukseeni, sillä pystyin tarkastelemaan mallissa vertailtavia termistöhallinnan osa-alueita Metso Outotecin termistöhallintaprosessissa.

Tämän tutkimuksen voidaan katsoa tuovan lisää näkyvyyttä sille, miten yrityksissä voidaan toteuttaa sanastotyötä ja termistöhallintaa. Tutkimus myös kuvastaa sitä, millaisia haasteita tai ongelmia viestinnässä voi esiintyä ilman systemaattista termistöhallintaa. Lisäksi tämä tutkimus tuo esille yritysmaailmaan sopivia sanastotyön käytänteitä sekä ehdotuksen yritysmaailmaan soveltuvasta termistöhallintaprosessista.

Tutkimusta aiheesta voisi jatkaa esimerkiksi selvittämällä miten muodostamani termistöhallintaprosessi soveltuu Metso Outotecillä käytännön sanastotyöhön ja vaatiiko prosessi paljon muutoksia. Näiden lisäksi tulevaisuudessa voitaisiin myös selvittää, onko

termistönhallinnan tilanne parantanut Metso Outotecillä systemaattisempien työnkulkujen ansiosta ja onko kehitysvaiheissa edetty Thomsenin (2005) termistönhallintaprosessin kypsyysmallin mukaan. Lisäksi voitaisiin tutkia, miten muodostamani termistönhallintaprosessi soveltuu muiden yritysten toimintaan tai millä tavalla se eroaa toisten yritysten termistönhallintaprosesseista.

## Lähteet

- Bowker, L. (2015). Terminology and translation. Teoksessa H. J. Kockaert & F. Steurs (toim.), *Handbook of terminology: Volume 1* (s. 304–323). John Benjamins Publishing Company.
- Childress, M. D. (2007). Terminology work saves more than it costs. *MultiLingual*, 18(3), 43–46.
- Condamines, A. (2010). Variations in terminology: Application to the management of risks related to language use in the workplace. *Terminology*, 16(1), 30–50. <https://doi.org/10.1075/term.16.1.02con>
- Daille, B. & Blancafort, H. (2013). Knowledge-poor and knowledge-rich approaches for multilingual terminology extraction. *13th International Conference on Intelligent Text Processing and Computational Linguistics (CICLing 2013)*. Noudettu 1.3.2022 osoitteesta <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00820322>
- Dobrina, C. (2015). Getting to the core of a terminological project. Teoksessa H. J. Kockaert & F. Steurs (toim.), *Handbook of terminology: Volume 1* (s. 180–199). John Benjamins Publishing Company.
- Fähndrich, U. (2005). Terminology project management. *Terminology*, 11(2), 225–260. <https://doi.org/10.1075/term.11.2.02fah>
- Heylen, K. & De Hertog, D. (2015). Automatic term extraction. Teoksessa H. J. Kockaert & F. Steurs (toim.), *Handbook of terminology: Volume 1* (s. 203–221). John Benjamins Publishing Company.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2008). Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus.
- International Organization for Standardization. (2019). *Terminology work and terminology science – Vocabulary* (ISO 1087:2019). Noudettu 27.2.2022 osoitteesta <https://www.iso.org/standard/62330.html>
- Jonsson, N. & Sundholm, S. (2016). Underhåll är halva nöjet. Teoksessa N. Pilke & N. Nissilä (toim.), *Tänkta termer. Terminologihänsyn i nordiskt perspektiv* (s. 33–46). VAKKI.

- Karamysheva, I., Lishnievska, K. & Nazarchuk, R. (2020). Peculiarities of Usage of Terminology Management Systems in SDL Trados and MemoQ Translator Pro for Translation of English-language Instructions. *2020 IEEE 15th International Conference on Computer Sciences and Information Technologies (CSIT)*, 1, 263–266. <https://doi.org/10.1109/CSIT49958.2020.9322035>
- Karsch, B. I. (2015). Terminology work and crowdsourcing. Teoksessa H. J. Kockaert & F. Steurs (toim.), *Handbook of terminology: Volume 1* (s. 291–303). John Benjamins Publishing Company.
- Kudashev, I. (2013). Quality Assurance in Terminology Management: Recommendations from the TermFactory project. Unigrafia.
- Metso Outotec. (2020). *Liiketoimintakatsaus 2020*. Noudettu 23.2.2022 osoitteesta <https://www.mogroup.com/fi/yritys/sijoittajat/julkaisut-ja-esitysmateriaalit/>
- Metso Outotec. (2022a). *Liiketoiminta*. Noudettu 23.2.2022 osoitteesta <https://www.mogroup.com/fi/yritys/tietoa-meista/liiketoiminta>
- Metso Outotec. (2022b). *Brand Guidelines*. Metso Outotec Brand Hub [Rajattu pääsy]. Noudettu 15.2.2022 osoitteesta <https://mogroup.frontify.com/document/24>
- Metso Outotec. (2022c). *IOMS manual concept*. Metso Outotec SharePoint [Rajattu pääsy]. Noudettu 23.2.2022 osoitteesta <https://metso.sharepoint.com/sites/BLVD-PDM/SitePages/IOMS-manual-concept.aspx>
- Millar, C. C. J. M., Lockett, M. & Mahon, J. F. (2016). Guest editorial: Knowledge intensive organisations: On the frontiers of knowledge management. *Journal of knowledge management*, 20(5), 845–857. <https://doi.org/10.1108/JKM-07-2016-0296>
- Møller, M. H., Toft, B. & Kjeldgaard Almsten, L. (2012). INTERVIEW: Knowledge and Terminology Management at Crisplant. *Communication & Language at Work*, 1(1), 46–50. <https://doi.org/10.7146/claw.v1i1.7275>
- RWS. (2021). *MultiTerm 2021 technical datasheet*. Noudettu 21.10.2021 osoitteesta <https://www.rws.com/localization/products/resources/multiterm-2021-datasheet/>

- Nuopponen, A. (1999). Mihin terminologian teoriaa ja menetelmiä voidaan hyödyntää? Teoksessa K. Kuhmonen (toim.), *Toimikunnista termitalkoisiin. 25 vuotta sanastotyön asiantuntemusta* (s. 91–98). Tekniikan sanastokeskus.
- Nuopponen, A. & Pilke, N. (2016). *Ordning och reda. Terminologilära i teori och praktik* (2. painos). Studentlitteratur.
- Nykänen, O. (1999). Sanastoprojektin vaiheet. Teoksessa K. Kuhmonen (toim.), *Toimikunnista termitalkoisiin. 25 vuotta sanastotyön asiantuntemusta* (s. 62–71). Tekniikan sanastokeskus.
- Pasanen, P. (2009). *Merenkulun turvallisuuden koetinkiviä : Terminologisen tiedon poiminta teksteistä* [väitöskirja, Helsingin yliopisto]. Helda. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-5673-4>
- Puusa, A. (2020). Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät* (s. 141–152). Gaudeamus.
- Sager, J. C. (1990). *Practical Course in Terminology Processing*. John Benjamins Publishing Company.
- Sanastokeskus. (2006). *Terminologian sanasto*. Noudettu 21.2.2022 osoitteesta [http://www.tsk.fi/tsk/fi/terminologian\\_sanasto\\_tsk\\_36-191.html](http://www.tsk.fi/tsk/fi/terminologian_sanasto_tsk_36-191.html)
- Schmitz, K-D. (2001). Criteria for Evaluating Terminology Database Management Programs. Teoksessa S. E. Wright & G. Budin (toim.), *Handbook of Terminology Management: Volume 2: Application-Oriented Terminology Management* (s. 539–551). John Benjamins Publishing Company.
- Schmitz, K-D. (2020). *Terminology Work – Best Practices 2.0*. Deutscher Terminologie-Tag e.V.
- Schmitz, K-D. & Straub, D. (2018). Successful terminology management in companies: Practical tips and guidelines : basic principles, implementation, cost-benefit analysis, and system overview (2. uudistettu painos). tcworld GmbH.
- Seppälä, K. (1999). Sanastoprojektin vaiheet. Teoksessa K. Kuhmonen (toim.), *Toimikunnista termitalkoisiin. 25 vuotta sanastotyön asiantuntemusta* (s. 62–71). Tekniikan sanastokeskus.

- Sharp, A. & McDermott, P. (2008). *Workflow Modeling: Tools for Process Improvement and Applications Development*. Artech House Books.
- Steurs, F., De Wachter, K. & De Malsche, E. (2015). Terminology tools. Teoksessa H. J. Kockaert & F. Steurs (toim.), *Handbook of terminology: Volume 1* (s. 222–249). John Benjamins Publishing Company.
- Suonuuti, S. (1998). Sanastotyön asema yrityksen prosesseissa. *Terminfo*, 4/1998, 12–15.
- Suonuuti, S. (1999). Sanastotyö osana teollisuusyrityksen prosesseja – Nokian sanastotyön kehitysvaiheita. Teoksessa K. Kuhmonen (toim.), *Toimikunnista termitalkoisiin. 25 vuotta sanastotyön asiantuntemusta* (s. 111–116). Tekniikan sanastokeskus.
- Suonuuti, S. & Suhonen, M. (2015). Tekla Structures Glossary – sanastotyötä rakennusmallinnusohjelmistoon. *Terminfo*, 1/2015. Noudettu 11.10.2021 osoitteesta <http://www.terminfo.fi/sisalto/tekla-structures-glossary--sanastotyota-rakennusmallinnusohjelmistoon-249.html>
- Sääksvuori, A & Immonen, A. (2008). *Product Lifecycle Management*. Springer.
- Thomsen, H. E. (2005). Om at komme fra ord-arbejde til terminologiarbejde: Procesmodenhed på terminologiområdet. Teoksessa A. Þorbergsdóttir (toim.), *Nordterm 2005: Ord og termer : proceedings fra Nordterm 2005, Reykjavík, den 9.-11. juni 2005* (s. 243–255). Íslensk málstöð.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (Uudistettu laitos). Tammi.
- Vuorinen, T. (2013). *Strategiakirja: 20 työkalua*. Talentum.
- Warburton, K. (2021). *The Corporate Terminologist*. John Benjamins Publishing Company. <https://doi.org/10.1075/tlrp.21>
- Wettengel, T. & Van de Weyer, A. (2001). Terminology in Technical Writing. Teoksessa S. E. Wright & G. Budin (toim.), *Handbook of Terminology Management: Volume 2: Application-Oriented Terminology Management* (s. 445–466). John Benjamins Publishing Company.
- Wilson, K. B., Bhakoo, V. & Samson, D. (2018). Crowdsourcing: A contemporary form of project management with linkages to open innovation and novel operations.

- International Journal of Operations & Production Management*, 38(6), 1467–1494. <https://doi.org/10.1108/IJOPM-12-2016-0753>
- Wright, S. E. (1997). The Initial Phase of Terminology Management. Teoksessa S. E. Wright & G. Budin (toim.), *Handbook of Terminology Management: Volume 1: Basic Aspects of Terminology Management*. John Benjamins Publishing Company.
- Wright, S. E. & Budin, G. (1994). Data elements in terminological entries: An empirical study. *Terminology*, 1(1), 41–59. <https://doi.org/10.1075/term.1.1.05wri>
- Wright, S. E. & Budin, G. (1997). Introduction. Teoksessa S. E. Wright & G. Budin (toim.), *Handbook of Terminology Management: Volume 1: Basic Aspects of Terminology Management*. John Benjamins Publishing Company.
- Yoo, S. B. & Kim, Y. (2002). Web-based knowledge management for sharing product data in virtual enterprises. *International Journal of Production Economics*, 75(1–2), 173–183. [https://doi.org/10.1016/S0925-5273\(01\)00190-6](https://doi.org/10.1016/S0925-5273(01)00190-6)
- Zuchowski, O., Posegga, O., Schlagwein, D., & Fischbach, K. (2016). Internal crowdsourcing: conceptual framework, structured review, and research agenda. *Journal of Information Technology*, 31(2), 166–184. <http://dx.doi.org/10.1057/jit.2016.14>



## Liitteet

### Liite 1. Teemahaastattelun runko suomeksi

#### Tausta

- Kuinka kauan olet ollut Metso Outotecillä töissä?
- Oliko työnantajasi ennen fuusiota Metso Minerals vai Outotec?
- Mikä on roolisi organisaatiossa ja mitä työtehtäviisi kuuluu?
- Millainen osaaminen sinulla on sanastotyöhön liittyen? Esim. kokemus tai koulutus?
- Ovatko termityökalut/termistöhallintajärjestelmät sinulle tuttuja ja osaatko käyttää niitä?

#### Termistöhallinta organisaatiossa

- Onko organisaatiossa ollut aiemmin projekteja liittyen termistöhallintaan? Millaisia?
- Kuvailisitko, miten termistöä hallittiin ennen fuusiota?
  - a. Missä termejä säilytettiin?
  - b. Kuinka usein tietoja päivitettiin?
  - c. Kuka/ketkä olivat vastuussa termistöhallinnasta?
  - d. Oliko termistöhallinnan käytänteissä jotain hyvää, mitä?
  - e. Oliko termistöhallinnan käytänteissä korjattavaa tai haasteita, mitä?
- Kuvailisitko, miten termistöä hallinnoidaan tällä hetkellä Metso Outotecillä?
  - a. Mikä on organisaation termistön laajuus ja millaisista termeistä se koostuu?
  - b. Mistä termit ja niiden mahdolliset vastineet ovat peräisin? Kuka on kerännyt ja miten?
- Miten fuusioituminen on mielestäsi vaikuttanut termistöhallintaan?
  - a. Tuliko ilmi esimerkiksi eriäviä käytäntöjä termistöhallinnassa?

#### Termistöhallinnan tarpeet, prosessit ja työtehtävät

- Mitä tarpeita koet organisaatiossa olevan tällä hetkellä termistöhallinnan suhteen?
  - a. Mitä kaikkea tulisi sisällyttää, jotta termistöhallintaprosessista saataisiin organisaation tarpeita vastaava?
- Mihin muihin organisaation prosesseihin termistöhallinta on yhteydessä?
  - a. Mihin sen mielestäsi tulisi olla yhteydessä?
- Mihin kaikkiin työkaluihin tai järjestelmiin termipankki/termistöhallintajärjestelmä tulisi liittää?
- Keillä kaikilla tulisi olla pääsy termipankkiin ja miksi?

- Miten luulisit termistönhallintaprosessin vaikuttavan omiin työtehtäviisi ja organisaation toimintaan yleisellä tasolla?
- Keitä henkilöitä prosessin eri vaiheissa tulisi olla mukana?
- Keiden tehtäviin voisi mielestäsi kuulua
  - a. määritelmien laatiminen,
  - b. termien vastineiden etsiminen,
  - c. termien, määritelmien ja vastineiden hyväksyminen,
  - d. termipankin ylläpitäminen?

#### **Ajatukset termistönhallinnasta**

- Mitä ajattelet termistönhallintaan liittyvistä työtehtävistä?
- Mitä organisaatiossa ajatellaan yleisesti termistönhallintaan liittyvistä työtehtävistä?
- Millainen osaaminen organisaatiossa on yleisesti terminologiaan liittyen?
- Miten termistönhallintaan liittyviä taitoja pitäisi kehittää tai millaista koulutusta organisaatiossa tarvittaisiin?

## Liite 2. Teemahaastattelun runko englanniksi

### Background questions

- How long have you been working in Metso Outotec?
- For whom did you work before the merger, Metso Minerals or Outotec?
- What is your role in organization and what are your job responsibilities?
- Could you describe your skills related to terminology work? E.g., experience or education.
- Are you familiar with terminology tools or terminology management systems and do you know how to use those?

### Terminology management in organization

- Has there been any terminology related projects before?
- Could you describe how terminology was managed before the merger?
  - a. Where the terms were stored?
  - b. How often data was updated?
  - c. Who was responsible of terminology management?
  - d. Was there something positive in these former solutions for terminology management? Please describe.
  - e. Were there any challenges in these former solutions for terminology management? Please describe.
- Could you describe how terminology is managed at the moment in Metso Outotec?
  - a. What is the amount of organization's terminology and what kind of terms does it consist of?
  - b. Where are these terms and possible equivalents collected from? Who has collected and how?
- How do you think the merger affected terminology management?
  - a. Did some different practices or approaches come up within the merger?

### Terminology management needs, processes, and tasks

- What do you think are the actions that are needed in organization to make the terminology management process function well?
  - a. What should be included to the terminology management process so that it meets the needs in the organization?
- Which other processes are connected to the terminology management process at the moment?
  - a. Which processes should be connected to the terminology management process?
- Which tools and systems should be connected to the term base/terminology management system?
- Who should have access to term base and why?

- How do you think that terminology management process may affect to your daily tasks and to organization's operations in general?
- Who should be involved in different phases of terminology process?
- Who do you think could be responsible for
  - a. creating definitions,
  - b. searching term equivalents,
  - c. accepting terms, definitions, and equivalents,
  - d. maintaining term base?

**Thoughts about terminology**

- What do you think about the tasks related to terminology work?
- What do you think that other people in the organization think about the tasks related to terminology work in general?
- Could you describe the skill level related to terminology work in general in the organization?
- How should the terminology work related skills be developed or what kind of terminological training is needed in the organization?

### Liite 3. Teemahaastattelun runko käännöstoimiston työntekijöille

#### Tausta

- Kuinka kauan olet toiminut yhteyshenkilönä Metso Outotecille?
- Mitä työtehtäviisi yhteyshenkilönä kuuluu?
- Millainen osaaminen sinulla on sanastotyöhön liittyen? Esim. kokemus tai koulutus?
- Ovatko termityökalut/termistönhallintajärjestelmät sinulle tuttuja ja osaatko käyttää niitä?
- Oletko ollut aiemmin mukana termistönhallintaan liittyvissä projekteissa? Millaisissa?

#### Termistönhallinta organisaatiossa

- Kuvailisitko, miten termistöä hallinnoidaan tällä hetkellä Metso Outotecillä teidän näkökulmastanne?
  - a. Missä/miten termejä säilytetään?
  - b. Onko teillä pääsy Metso Outotecin termipankkiin/terminologisiin tietoihin?
  - c. Miten varmistatte oikeiden termien käytön käänöksissä?
  - d. Onko nykyisistä termistönhallinnan käytänteistä teille jotain hyötyä? Millaista?
  - e. Onko termistönhallinnan käytänteissä jotain hyvää, mitä?
  - f. Onko termistönhallinnan käytänteissä korjattavaa tai haasteita, mitä?
  - g. Mistä termit ja niiden mahdolliset vastineet ovat peräisin? Kuka on kerännyt ja miten?
- Miten koet fuusion vaikuttaneen organisaation termistönhallintaan?

#### Termistönhallinnan tarpeet, prosessit ja työtehtävät

- Mitä tarpeita koet Metso Outotecillä olevan tällä hetkellä termistönhallinnan suhteen teidän näkökulmastanne ajatellen käännösyhteistyötä?
  - a. Mitä kaikkea tulisi sisällyttää, jotta termistönhallintaprosessista saataisiin organisaation ja teidän välisenne käännösyhteistyön tarpeita vastaava?
- Mihin muihin organisaation prosesseihin termistönhallinnan mielestäsi tulisi olla yhteydessä?
- Mihin kaikkiin työkaluihin tai järjestelmiin termipankki/termistönhallintajärjestelmä tulisi liittää?
- Keillä kaikilla tulisi olla pääsy termipankkiin ja miksi?
- Miten luulisit toimivan termistönhallintaprosessin vaikuttavan yhteistyöhön Metso Outotecin kanssa?
- Keitä henkilöitä prosessin eri vaiheissa tulisi olla mukana?
- Keiden tehtäviin voisi mielestäsi kuulua

- a. määritelmien laatiminen,
- b. termien vastineiden etsiminen,
- c. termien, määritelmien ja vastineiden hyväksyminen,
- d. termipankin ylläpitäminen?

**Ajatukset termistönhallinnasta**

- Mitä ajattelet termistönhallintaan liittyvistä työtehtävistä käännyshyhteistyön kannalta?
- Miten/mitä termistönhallintaan liittyviä taitoja pitäisi kehittää tai millaista koulutusta termistönhallintaprosessin käyttöönottoa ajatellen Metso Outotecillä mielestäsi tarvittaisiin?