

Què entenem per qualitat?

La qualitat d'una traducció és difícil de jutjar i encara més de quantificar i la qüestió de com mesurar-la ha estat i encara està subjecta a un intens debat. El tema de la qualitat és una font contínua de conflictes entre proveïdors i clients de serveis de traducció i aquests conflictes són de difícil solució ja que tant els uns com els altres sovint no són capaços de definir el concepte de qualitat d'una traducció i els paràmetres per tal de mesurar-la. Molt sovint un client es queixa de la baixa qualitat d'una traducció però no sap dir el motiu d'aquesta apreciació, és a dir, no sap especificar en quins factors falla la traducció.

Així doncs, saber què és la qualitat i com controlar-la i assegurar-la és una necessitat important tant per als proveïdors de serveis de traducció, ja siguin empreses o traductors autònoms, com per als clients d'aquests serveis. Els proveïdors necessiten conèixer la qualitat del servei que donen de cara a aconseguir l'objectiu de la satisfacció del client, i els clients necessiten conèixer la qualitat del servei que contracten de cara a acceptar o no una determinada feina i de cara també a seguir comptant o no amb certs proveïdors. En el món de la traducció es dona molt sovint el fet que un proveïdor és a la vegada client d'un servei relacionat amb la traducció (el cas, per exemple, d'una empresa de traduccions que treballa amb traductors autònoms) i el fet que el client és a la vegada proveïdor d'un producte o servei que necessita la traducció (per exemple un departament d'una empresa o institució que s'encarrega de contractar els serveis de traducció per proveir altres departaments de l'empresa o la institució; o per exemple el cas d'un fabricant de qualsevol producte que tingui un manual que ha de ser traduït, i que, per tant, la traducció del manual es pot considerar part integrant del producte que ofereix).

Per assolir uns bons nivells de qualitat ens haurem de fixar tant en el procés com en el producte resultant. Caldrà doncs dissenyar uns fluxos de treball adequats i també metodologies i tècniques de revisió i control del producte resultant.

Existeixen diversos conceptes relacionats amb la qualitat que sovint es confonen o es barregen i que intentarem definir clarament: revisió, control de qualitat (QC: de l'anglès *quality control*) i garantia de qualitat (QA: de l'anglès *quality assurance*). Abans de continuar amb les definicions d'aquests conceptes volem definir els passos d'un procés de traducció. El procés de traducció es pot dividir en tres passos mínims:

- preparació
- traducció
- revisió

El que cada professional de la traducció fa en cada un d'aquests passos depèn una mica de preferències personals, de la formació i de les eines utilitzades. Hi ha passos previs i posteriors també importants en la pràctica de la professió, però que en aquest article separem del procés de traducció en si, com són la realització de pressupostos i la gestió econòmica final (cobraments, pagaments, obligacions fiscals, etc.). La preparació consisteix a prendre un primer contacte amb el text per determinar-ne les característiques principals (temàtica, estil, finalitat, etc.) i preparar material d'ajuda per realitzar-ne la traducció (per exemple, terminologia). Alguns professionals, i depenent del tipus de text, fan una lectura completa de l'original abans de fer-ne la traducció. En la fase de traducció es realitza la traducció pròpiament dita. En la fase de revisió es busquen possibles errors, per tal de millorar al màxim la traducció. Fins que no es realitza la fase de revisió, la traducció com a producte no està totalment acabada. En projectes de traducció petits fets per un únic traductor aquestes tres fases les acostuma a fer la mateixa persona. Això no implica necessàriament que posteriorment no es duguin a terme altres tasques relacionades amb la qualitat, sinó que es considera una bona pràctica per part del traductor realitzar una revisió final abans de donar per acabada una feina. En projectes més grans, en què intervenen diversos traductors, la qüestió es complica considerablement. En aquests casos el projecte es divideix en un seguit de treballs de traducció més petits,

Autor

Antoni Oliver González
aoliverg@uoc.edu

En aquest article es presenten una sèrie de conceptes bàsics sobre qualitat aplicats a la traducció. Per assolir uns bons nivells de qualitat a les nostres traduccions haurem de tenir la màxima cura del procés, cosa que implica dissenyar uns fluxos de treball clars i fer servir les eines adequades, i haurem d'aplicar estratègies encertades de control i de garantia de qualitat. Així, doncs, aquest primer article se cenyeix als aspectes teòrics i generals del control de qualitat de les traduccions i no entra a definir encara què es considera error, quina tipologia específica d'errors ens podem trobar en una traducció i quin valor o quina gravetat tenen. Dit d'una altra manera, cal definir si tenen la mateixa consideració els errors que afecten les convencions gràfiques (abreviacions, majúscules, etc.) que els errors de sintaxi, o bé si una imprecisió terminològica té el mateix valor que un contrasentit, per exemple.

que al seu torn es poden tractar com a treballs de traducció amb les tres fases esmentades. Seguint aquesta organització, un cop ajuntats tots els subtreballs de traducció, caldrà fer una revisió final del conjunt. A mesura que es va complicant el procés pren més sentit la utilització de les eines informàtiques que ens faciliten tot el procés i que comentarem a l'apartat d'«Eines i recursos».

Podem definir *control de qualitat* com la verificació de la conformitat d'un producte, acabat o en fase de producció, seguint un determinat protocol, als criteris, exigències i normes preestablerts amb l'objectiu d'avaluar la qualitat del producte acabat i d'economitzar temps i recursos. En traducció cal fer una distinció clara entre el control de qualitat, que consisteix en el descobriment i la caracterització de les faltes o errors; i la revisió, que suposa la correcció dels errors i permet d'aquesta manera intervenir per millorar el producte. La revisió, a més a més, s'aplica a un producte encara no acabat, ja que considerem la revisió com una fase més del procés de traducció. En canvi el control de qualitat i la garantia de qualitat s'apliquen a un producte ja acabat.

La *garantia de qualitat* es pot definir com el conjunt d'accions planificades i sistemàtiques per tal de garantir, amb un nivell de confiança suficient, que un determinat producte funciona satisfactòriament d'acord amb els criteris i normes establerts. La definició de garantia de qualitat és molt semblant a la de control de qualitat, cosa que sovint comporta que es confonguin els dos termes. En traducció una de les diferències principals entre control de qualitat i garantia de qualitat és que el primer es basa en una lectura de tota la traducció mentre que el segon es basa en un mostreig, és a dir, en la lectura de certes parts de la traducció a la recerca de certs tipus d'errors. Els processos de control de qualitat a la indústria es basen en l'anàlisi d'una sèrie de mostres de la pròpia producció. Posem per exemple una fàbrica de bombetes: un possible procés de control de qualitat pot consistir a provar el funcionament, és a dir, veure si s'encén o no, una bombeta de cada mil que es produeixen. En traducció per fer el control de qualitat d'un determinat proveïdor podríem avaluar, mitjançant una lectura completa i detallada, una traducció de cada cent que produeix. Amb això ens podríem fer una idea del nivell de qualitat que assoleix i fins i tot establir

estratègies per millorar-ne alguns aspectes. El procés de garantia de qualitat, en canvi, pretén definir si una determinada traducció assoleix o no els nivells de qualitat desitjats. Si volem aplicar el procés de garantia de qualitat a totes les traduccions que produïm haurem d'establir estratègies per tal que aquest procés es pugui dur a terme d'una manera ràpida i fiable. Això implica que els procediments de garantia de qualitat s'han de dissenyar de tal manera que els resultats siguin repetibles (és a dir, que si una persona fa dues vegades el procediment de garantia de qualitat sobre el mateix producte ha d'obtenir els mateixos resultats) i reproduïbles (és a dir, si dues persones fan el mateix procediment de garantia de qualitat sobre el mateix producte han d'obtenir els mateixos resultats).

Mètodes de control i de garantia de qualitat

Com hem vist a l'apartat anterior, els conceptes de control i de garantia de qualitat sovint es confonen en el món de la traducció. El fet de confondre aquests conceptes no és gaire important ja que es podria considerar una qüestió purament terminològica i, a més a més, discutible. L'important és definir unes estratègies clares que ens portin a oferir unes traduccions d'alta qualitat i unes metodologies ràpides i fiables que ens permetin assegurar que cada una de les traduccions fetes assoleixen el nivell de traducció desitjat. En aquest apartat concretarem algunes de les idees bàsiques sobre control de la qualitat i explicarem un exemple concret d'aplicació de procediments de garantia de qualitat.

Control de qualitat

Com ja hem comentat, el control de la qualitat afecta tant el procés com el producte. Per tant un primer pas molt important serà definir un procés clar o flux de treball per a les nostres traduccions. En el món de la traducció no es pot parlar d'un únic flux de treball ja que els treballs de traducció poden ser molt diversos i casos concrets poden necessitar fluxos especials. Per exemple, no és el mateix traduir una carta comercial d'una plana que una pàgina web complexa composta per centenars d'arxius en diferents formats. Tot i la diferenciació de fluxos de treball per a casos concrets, una part d'aquests fluxos serà comuna als diferents

tipus de traduccions. El fet de tenir molt ben definits els fluxos de treball, així com els procediments per assegurar-nos que s'estan seguint, és de vital importància en el procés de traducció, ja que davant un determinat error podem determinar en quina part del flux s'ha produït i introduir les modificacions en el mateix flux perquè no es repeteixi. Els fluxos de treball hauran d'especificar quins passos s'han de seguir, què s'ha de fer en cada cas i qui ha de fer cada tasca. Per determinar qui ha de fer una tasca s'han de definir diversos perfils professionals. Alguns d'aquests perfils en el món de la traducció són: gestors de projectes, traductors, revisors, terminòlegs i tècnics diversos, com poden ser grafistes, programadors i especialistes en tecnologies web.

La traducció és una tasca intel·lectual que requereix un bon coneixement de les llengües implicades, coneixements de traducció i coneixements també de la matèria de què tracta el text. Això fa que el professional triat per realitzar una determinada traducció sigui un punt fonamental per assolir una bona qualitat. A part de les característiques esmentades, les traduccions es duen a terme utilitzant determinades eines que el traductor ha de conèixer a fons. Cal disposar de bases de dades de traductors amb la informació detallada sobre les característiques dels professionals, de manera que puguem triar el professional més adequat per a cada tasca. També és interessant mantenir un registre de les feines encomanades a cada traductor amb una indicació del nivell de qualitat assolit. A l'apartat d'«Eines i recursos» parlarem amb una mica més de detall de quines característiques han de tenir aquestes bases de dades. En el cas d'un traductor autònom, cal que sigui conscient que les tasques que accepta són adequades al seu perfil i no ha de tenir por de rebutjar una determinada feina si no es considera prou capacitat per fer-la. Això a mig termini beneficiarà la seva activitat professional, ja que el nivell de qualitat que assolirà serà alt i els seus clients continuaran confiant-hi.

Per controlar la qualitat cal definir prèviament què entenem per qualitat o, des d'un punt de vista més pràctic, definir una categorització d'errors i un nombre màxim d'errors admissible per a cada categoria. Sovint els errors es divideixen en dos grans grups: errors de llengua i errors de traducció, tot i que aquesta divisió no és estàndard. Per errors de llengua s'entenen tots

aquells errors produïts en la llengua d'arribada, i per errors de traducció aquells que afecten el sentit del que deia el text original (contrasentits, falsos sentits, imprecisions, etc.). És interessant observar que els errors de llengua es poden detectar analitzant únicament la traducció, però que la detecció dels errors de traducció requereix tenir davant també el text original (i per tant, conèixer la llengua en què està escrit aquest text). A continuació presentem una possible classificació d'errors adaptada de Koo (2000):

- Traducció errònia
- Precisió
 - Omissions
 - Addicions
- Terminologia
 - Conformitat amb el glossari establert
 - Tria inadequada al context
 - Consistència terminològica
- Llengua
 - Gramàtica
 - Semàntica
 - Puntuació
 - Ortografia
- Estil
 - Estil general
 - To/registre
 - Variants de la llengua
- Localització
 - Adequació als estàndards locals
 - Adequació als estàndards de l'empresa o de la institució
- Consistència

També cal establir nivells de gravetat dels errors i definir convenientment aquests nivells. És molt habitual treballar amb tres nivells de gravetat. A cada nivell de gravetat se li assigna una certa quantitat de punts d'error. Els treballs de traducció tindran un nombre màxim de punts d'error admissibles, que normalment correspon a un determinat tant per cent (sovint es pren l'1%) del nombre total de paraules del text. Si el nombre de punts d'error és superior al màxim, el treball de traducció no s'accepta i es retorna al proveïdor per tal que el torni a revisar. Si no s'accepta la traducció, cal especificar-ne els motius principals.

Tant la classificació d'errors com la gravetat dels errors, així com el nombre màxim de punts d'error admissibles per un determinat treball, han de ser coneguts i acceptats tant pel proveïdor com pel client. D'aquesta manera s'evitaran possibles conflictes sobre la qualitat d'un determinat treball.

Un dels objectius principals del control

de qualitat és assolir una bona satisfacció dels clients, per tant s'ha d'establir algun procediment per tal de conèixer l'opinió dels nostres clients sobre els serveis que oferim. Una bona manera de conèixer el grau de satisfacció és preguntant-t'ho directament als clients amb l'ús de petites enquestes, que han de ser ràpides i fàcils de contestar.

Garantia de qualitat

Com a exemple d'implementació d'un procediment de garantia de qualitat explicarem breument l'aplicació del model de garantia de qualitat de LISA (Localisation Industry Standards Association) a l'empresa L&L (Koo 2000). El procés de garantia de qualitat es basa en la lectura d'una sèrie de mostres del treball. La mesura proposada de la mostra és del 10% del total de paraules de la traducció i per defecte el nombre màxim de punts d'error s'estableix en l'1% del nombre de paraules de la mostra. En traducció no tindria sentit agafar una mostra d'un nombre determinat de paraules aïllades del text, i per aquest motiu cal definir una metodologia estadísticament vàlida per triar el nombre adequat de paraules, però que formin part d'unitats més grans (frases, paràgrafs o planes). Pel que fa als errors, aquests es classifiquen en tres graus de severitat:

- errors crítics
 - un error en una part especialment visible (el títol, per exemple)
 - un error important repetit en diversos llocs
 - en cas de localització de programari, un error que faci que l'aplicació no funcioni
 - *punts d'error*: el nombre màxim de punts d'error més 1 (és a dir, no és acceptable cap error crític)
- errors importants
 - un error en una part força visible del document (capçalera, índex, etc.)
 - un error que faci que una declaració no sigui certa
 - un error lleu repetit en diversos llocs
 - no haver fet cas de les indicacions d'un informe anterior de garantia de qualitat
 - un error que faci que una declaració sigui potencialment ofensiva
 - *punts d'error*: 5 punts
- errors lleus
 - qualsevol error d'una severitat inferior que la dels errors importants
 - *punts d'error*: 1 punt

A L&L s'ha dissenyat una metodologia de mostreig que suposa la revisió a diferents nivells de profunditat a la recerca d'errors crítics, errors importants i errors lleus d'un determinat nombre de planes. Les mostres es calculen a partir del nombre de planes i del nombre de paraules per cada plana i tenint en compte un nivell de confiança i un límit d'error acceptable fixat *a priori*. Per exemple, en un document de 21 planes i basat en un nivell de confiança del 95% i en un límit d'error acceptable del 2,5%, es fixarien les següents mostres:

- 18 planes s'inspeccionen per tal de cercar errors crítics, cosa que implica una revisió molt ràpida. Si es troba un error crític, es rebutja la traducció. Si no se'n troba cap, es continua amb el següent nivell d'inspecció.
- 3 planes s'inspeccionen per tal de cercar errors importants, cosa que implica una revisió relativament detallada. Si es troba un únic error important, es rebutja la traducció. Si no se'n troba cap, es continua amb el següent nivell d'inspecció.
- S'inspecciona 1 plana per tal de cercar errors lleus, cosa que implica una revisió molt detallada. Si es troba un únic error lleu, es rebutja la traducció. En cas contrari s'accepta la traducció.

Les tècniques emprades per determinar el mostreig no indiquen només la quantitat de planes a inspeccionar sinó també, i basant-se en el nombre de paraules per plana, quines planes concretes s'inspeccionen amb cada nivell d'inspecció.

Els proveïdors i clients de serveis de traducció poden establir els seus mecanismes de garantia de qualitat. La idea bàsica és assegurar que els resultats siguin reproduïbles i repetibles amb un procés que sigui ràpid de portar a terme.

Eines i recursos

En aquest apartat parlarem breument de les eines que faciliten la tasca de traducció i que per tant milloren el procés, fent-lo més efectiu i per tant més econòmic. En la definició que hem presentat de control de qualitat es parla també d'economitzar temps i recursos i les eines que presentem ens ajudaran a assolir aquests objectius. Algunes de les eines que presentem incorporen, a més a més, utilitats específiques de control de la qualitat.

Parlarem concretament de tres tipus genèrics d'eines:

- sistemes de gestió de projectes de traducció
- eines de traducció assistida
- eines d'extracció automàtica de terminologia

Sistemes de gestió de projectes de traducció

Existeixen sistemes genèrics de gestió de projectes que es poden adaptar a les tasques de traducció però també estan apareixent en el mercat eines específiques per a la gestió de projectes de traducció. Un exemple d'eina d'aquestes característiques és l'LTC Organiser (en podeu trobar informació detallada a la pàgina web <www.langtech.co.uk>). Una de les utilitats d'aquestes eines és la gestió dels proveïdors, que ens permet mantenir al dia una base de dades de traductors i altres professionals relacionats amb la traducció. L'objectiu d'aquesta utilitat és poder assignar de manera ràpida una determinada tasca de traducció al professional més adequat. Les dades principals que recull es poden classificar en 8 grups:

- Dades de contacte (com ara nom, adreça, telèfon, etc.).
- Idiomes: fa una distinció entre llengua materna, llengües originals i llengües de destinació.
- Àrees temàtiques.
- Tasques que desenvolupa (traducció, revisió, maquetació, etc.) i tarifes.
- Tasques assignades i períodes de vacances. La informació d'aquests camps ha de servir per determinar si un professional està disponible en un moment determinat. Aquesta informació és molt important però és a la vegada la més difícil de mantenir ja que es poden controlar fàcilment les tasques que assignem a un determinat professional, però és més difícil saber quines tasques li estan assignant altres empreses. Hi ha diverses eines amb les quals els professionals poden actualitzar aquests camps a través d'Internet.
- Maquinari i programari de què disposa el professional.
- Llicències: en aquests camps es registren les llicències de programes que té el professional i aquelles llicències cedides temporalment.
- Coneixement d'eines específiques.

Amb un gestor de bases de dades genèric (com pot ser el MS-Access o d'altres

existents en el mercat) podem crear fàcilment bases de dades de proveïdors amb els camps específics que necessitem. Un camp interessant que cal tenir en compte és mantenir un registre de les feines assignades i de les possibles incidències que s'hagin pogut produir. Això ens permetrà tenir una avaluació actualitzada dels professionals que col·laboren amb nosaltres.

Les eines de gestió de projectes ens ajuden a definir i controlar els fluxos de treball, assignant temps i professionals a cada tasca del flux. També ens ajuden a reaccionar de manera ràpida davant de qualsevol incidència que es pugui produir, i poder, d'aquesta manera, assolir els terminis de lliurament preestablerts.

Sistemes de traducció assistida

Els sistemes de traducció assistida s'estan estenent cada cop més dins de la pràctica de la traducció tant per part de les grans empreses com per part dels traductors autònoms. La idea bàsica d'un sistema de traducció assistida és el reaprofitament de les traduccions realitzades anteriorment. Tots els segments traduïts es guarden en una base de dades (que s'anomena *memòria de traducció*) de manera que si torna a aparèixer un segment igual o similar es recupera de la memòria i es presenta al traductor perquè faci les modificacions oportunes. Els sistemes de traducció assistida treballen també amb una base de dades terminològica, de manera que quan apareix en el text original un terme present a la base de dades es presenta automàticament el terme amb la seva traducció i l'altra informació addicional. Els sistemes de traducció assistida presenten molts altres avantatges que seria llarg d'explicar detalladament en aquest article: tractament d'un gran nombre de formats d'entrada, funcions avançades de comptatge de paraules i anàlisi de projectes, la possibilitat de treballar en combinació amb sistemes de traducció automàtica, etc. Aquests sistemes presenten també algunes funcionalitats relacionades amb el control de la qualitat: correctors ortogràfics i gramaticals i funcions per assegurar la consistència numèrica i terminològica del projecte. Aquesta darrera funcionalitat és molt interessant i funciona en combinació amb la base de dades terminològica assignada al projecte de traducció. El programa verifica tot el projecte traduït segment per segment i si en el segment original troba un terme present a la base de dades terminològica verifica si en el seg-

ment traduït es troba la traducció corresponent.

Sistemes d'extracció automàtica de terminologia

Els sistemes d'extracció automàtica de terminologia fan una anàlisi del text que cal traduir i n'extreuen unitats candidates a constituir termes. L'anàlisi del text pot ser de tipus lingüístic o de tipus estadístic. Aquestes eines són molt interessants en el procés de preparació previ a la realització de la traducció, ja que permeten construir bases de dades terminològiques, que es podran fer servir en els sistemes de traducció assistida i assegurar d'aquesta manera la consistència terminològica del projecte.

43. 1998. <www.erudit.org/revue/meta/1998/v43/n2/003410ar.pdf>

(Ørsted 2001) ØRSTED, JEANNETTE. «Quality and Efficiency: Incompatible in Translation Practice?». *Meta*. v. 46. 2001. <www.erudit.org/revue/meta/2001/v46/n2/0036766ar.pdf>

(Rico 2002) RICO PÉREZ, CELIA. «Translation and Project Management». *Translation Journal*. 2002. <<http://accurapid.com/journal/22project.htm>>

Conclusions

El tema de la qualitat en la traducció és complex i seria molt agosarat pretendre tractar-lo en detall en un article d'aquestes dimensions. En el present article s'han presentat les idees bàsiques sobre revisió, control de qualitat i garantia de qualitat, i algunes eines que ens poden ajudar a assolir uns bons nivells de qualitat.

Per assolir els objectius de qualitat caldrà definir els processos i fluxos de treball i escollir els professionals i les eines adequades per realitzar-los. Per mesurar el grau de qualitat assolit caldrà definir clarament el concepte de qualitat i una manera efectiva de fer-ho és definir els errors, la seva gravetat i la quantitat d'errors admissibles. Aquesta classificació i qualificació dels errors haurà de ser coneguda i acceptada tant pel proveïdor com pel client. Finalment, i per tal de portar a terme un procediment de garantia de qualitat ràpid i fiable, caldrà definir un sistema de mostreig que es basi en la lectura de certes parts de la traducció amb diferents nivells de profunditat a la recerca de certs tipus d'errors.

Bibliografia

(Koo 2000) KOO, SIU LING; KINDS, HAROLD. 2000. *A Quality-Assurance Model for Language Projects*. Translating into Success. R.C. Sprung (Ed.). John Benjamins.

(Larose 1998) LAROSE, ROBERT. «Méthodologie de l'évaluation des traductions». *Meta*. v.

