

Qualitat

Antoni Oliver

P08/C0240/00287

Índex

Introducció	5
Objectius	6
1. Conceptes importants	7
1.1. Qualitat	7
1.2. Control de qualitat	7
1.3. Assegurament de la qualitat	7
1.4. Revisió	8
2. Qualitat del procés i qualitat del resultat	9
3. Normes aplicables a la qualitat del procés	10
3.1. ISO-12616 Terminografia orientada a la traducció	10
3.2. EN-15038 Norma europea de qualitat per a serveis de traducció	11
4. Normes aplicables a la qualitat del resultat	14
4.1. LISA QA Model	14
4.1.1. Metodologia de mostreig	15
4.1.2. Criteris de qualitat	16
4.2. SAE J2450	19
4.2.1. Categories d'errors	19
4.2.2. Subcategories d'errors	20
4.2.3. Metarregles	20
4.2.4. Ponderació numèrica	20
4.2.5. Procés d'avaluació	20
5. Implantació de criteris de qualitat	25
5.1. Definició de l'activitat	25
5.1.1. Serveis ofertats	25
5.1.2. Política de tarifes	27
5.1.3. Relació empresa-client	28
5.1.4. Relació empresa-proveïdor	28
5.2. Recursos tècnics	28
5.2.1. Maquinari	28
5.2.2. Sistemes operatius i programari genèric	29
5.2.3. Eines de traducció assistida per ordinador	29
5.2.4. Eines d'extracció i gestió de la terminologia	30
5.2.5. Eines de gestió de projectes	30
5.2.6. Bases de dades terminològiques	30

5.2.7. Memòries de traducció	31
5.2.8. Altres recursos: diccionaris, corpus, etc.	31
5.3. Recursos humans	31
5.3.1. Selecció de personal	31
5.3.2. Avaluació de personal <i>freelance</i>	32
5.3.3. Bases de dades de col·laboradors <i>freelance</i>	32
5.4. Procedimentació de les tasques	32
5.5. Control de qualitat i assegurament de la qualitat	33
5.6. Gestió de conflictes	34
5.7. Altres tasques	35
6. Conclusions	36
7. Per ampliar coneixements	37
Bibliografia	39

Introducció

La qualitat de les traduccions és un tema de vital importància que sovint ha generat i continua generant multitud de polèmiques. La qualitat, o més aviat la manca de qualitat, és una font contínua de conflictes entre proveïdors i clients de serveis de traducció. Un dels principals inconvenients per a la resolució d'aquests problemes és que, sovint, ni els proveïdors ni els clients són capaços de definir el concepte de qualitat d'una traducció ni els paràmetres per mesurar-la.

La tasca de definir la qualitat d'una traducció no és senzilla, ja que sovint intervenen factors subjectius, però és imprescindible disposar d'uns paràmetres mesurables de la qualitat. Aquests paràmetres seran d'utilitat en diverses situacions: acceptar o rebutjar treballs de traducció dels proveïdors, verificar la qualitat abans de lliurar treballs de traducció a un client, etc. Disposar de les dades de qualitat serà també imprescindible per detectar els punts fluixos dels serveis que oferim i per millorar, mitjançant la correcció d'aquests punts fluixos, la qualitat dels nostres serveis.

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

L'objectiu final de la qualitat és aconseguir la satisfacció del client per poder, d'aquesta manera, continuar treballant amb aquest client en el futur i poder garantir la continuïtat de la nostra empresa. En aquest sentit, a diferència del que passa en altres sectors, els clients acostumen a desconèixer els paràmetres de qualitat aplicables a la traducció. Caldrà fer, doncs, un esforç addicional d'explicació dels paràmetres de qualitat que apliquem i assegurar-nos que s'arriba a un bon consens amb el client en temes de qualitat. De res ens servirà assolir uns bons nivells de qualitat respecte els nostres paràmetres si el client no els comprèn ni els comparteix.

Objectius

- 1.** Presentar els conceptes fonamentals relacionats amb la qualitat en el món de la traducció
- 2.** Valorar la importància de la implantació de criteris de qualitat
- 3.** Conèixer les principals normes i models de qualitat aplicables en el món de la traducció

1. Conceptes importants

1.1. Qualitat

AENOR defineix la qualitat com "...el conjunt de característiques d'una entitat que li confereixen la seva aptitud per a satisfer les necessitats establertes i les implícites". Aconseguir un bon nivell de qualitat consistirà a aconseguir que l'entitat en qüestió (objecte o servei) disposi d'aquestes característiques.

Si per exemple, fabriquem bombetes, podríem definir que aquestes característiques són una certa lluminositat i una certa durabilitat. Si les nostres bombetes (o almenys la majoria d'elles) il·luminen el que han d'il·luminar i duren el que han de durar, podrem afirmar que les nostres bombetes són de qualitat.

Com veurem en la resta d'aquest capítol, la determinació d'aquestes característiques en el món de la traducció no és tan simple.

1.2. Control de qualitat

Es pot definir *control de qualitat* (en anglès *Quality Control*, QC) com la verificació d'un producte, acabat o en fase de producció, seguint un determinat protocol, en relació als criteris, exigències i normes preestablerts amb l'objectiu d'avaluar la qualitat del producte acabat i economitzar temps i recursos.

En traducció, el control de qualitat d'una determinada traducció comporta la lectura detallada de tota la traducció. Per fer el control de qualitat d'una determinada traducció no s'estableixen mostrejos de certs percentatges de la traducció.

Si el que pretenem és avaluar la qualitat d'un determinat proveïdor, podríem fer un mostreig de la seva producció durant un determinat període (per exemple, agafar el 5% de les seves traduccions d'un any) i avaluar-les mitjançant una lectura completa i detallada.

1.3. Assegurament de la qualitat

L'*assegurament de la qualitat* (en anglès *Quality Assurance*, QA) 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.

Els processos d'assegurament de la qualitat en traducció es basen en un mostreig, és a dir, en la lectura de certes parts de la traducció a la cerca de certs tipus d'errors. El procés d'assegurament de la qualitat pretén establir si una determinada traducció assoleix o no els nivells de qualitat desitjats.

1.4. Revisió

La *revisió* es considera un procés de la pròpia traducció i suposa la correcció dels errors per millorar el producte.

La revisió, donat que es considera un procés de la pròpia traducció, s'aplica sobre un producte encara no acabat (la traducció sense revisar no és una traducció acabada). El control de qualitat i l'assegurament de la qualitat s'apliquen sobre un producte ja acabat.

Cal tenir molt present la diferència entre revisió i control de qualitat, ja que el control de qualitat pretén descobrir i caracteritzar les faltes o errors, mentre que la revisió pretén corregir els errors i permet d'aquesta manera intervenir per millorar el producte.

2. Qualitat del procés i qualitat del resultat

Per assolir uns bons nivells de qualitat caldrà fixar-se tant en el procés com en els resultats. Definint uns fluxos de treball adequats, fent servir les eines i recursos necessaris i comptant amb professionals qualificats, podrem assegurar que estem portant a terme un procés de qualitat. Aquest procés de qualitat tindrà moltes possibilitats de generar un producte de qualitat, però sigui com sigui, caldrà establir una sèrie de procediments per garantir la qualitat del producte resultant.

Aquesta doble vessant de la qualitat, en quant a procés i en quant a producte, té també la seva representació en relació a les normes o models aplicables. Algunes d'aquestes normes estan encaminades a definir els processos necessaris, i un altre conjunt de normes i models estan encaminats a definir sistemes de control de qualitat o d'assegurament de la qualitat.

Quan ens plantegem la introducció de criteris de qualitat a la nostra empresa, no es podrem oblidar de cap d'aquests dos aspectes.

3. Normes aplicables a la qualitat del procés

3.1. ISO-12616 Terminografia orientada a la traducció

La norma ISO-12616 té per títol *Terminografia orientada a la traducció*. La seva finalitat és definir els processos de registre i recuperació de la informació terminològica per a facilitar les tasques de traducció. Aquesta norma està dissenyada per a què es pugui incorporar en el flux de treball tant d'un traductor individual, com el d'un equip, agència o departament. La norma descriu mètodes per permetre als traductors registrar, mantenir i recuperar informació terminològica. Aquesta norma estableix principis essencials per a l'intercanvi d'informació i proporciona elements per a l'administració i control de qualitat de la informació terminològica.

La norma preveu una sèrie de categories de dades obligatòries i altres d'opcionals. Les obligatòries són:

- Denominació del terme
- Llengua
- Font (document d'on s'ha extret aquest terme)

I les categories de dades opcionals són:

- Camp d'especialitat
- Identificador del registre
- Moltes altres categories incloses en altres estàndards com per exemple el TBX

La norma no només indica les característiques de les entrades terminològiques, sinó que també defineix els principis bàsics sobre com ha de funcionar el programa que gestioni la base de dades terminològica respecte a la recuperació de la informació. En aquest sentit defineix, per exemple, que el programa ha de ser capaç de retornar com a sortida tant una única entrada terminològica, com un conjunt d'entrades. També indica que la recuperació d'entrades s'ha de poder fer a partir de la forma completa i per un seguit d'operacions:

- Truncament per la dreta (comença per)
- Truncament per l'esquerra (acaba per)
- Combinació del truncament per la dreta i per l'esquerra
- Filtres
- Operacions booleans i de distància
- A partir d'un índex de tots els termes presents

La norma també recorda que cal crear una sèrie de procediments per a la protecció i la seguretat de les dades (tipus de suport, interval de les còpies de seguretat, control d'accés, etc.).

3.2. EN-15038 Norma europea de qualitat per a serveis de traducció

El 17 de maig de 2006 es va aprovar la nova *Norma europea de qualitat per a serveis de traducció* EN-15038. Aquesta norma pot servir com a referència bàsica sobre les diferents fases que comporta un projecte de traducció i sobre les bones pràctiques aplicables. Abans de l'aparició d'aquesta norma alguns països de la Unió Europea ja disposaven de normes aplicables a la traducció:

- Norma italiana UNI 10574
- Norma austríaca önorm D 1200
- Norma alemanya DIN 2345
- Norma holandesa Taalmerk

La norma europea substitueix a aquestes normes nacionals. Aquesta és una norma orientada al procés, ja que els seus diferents capítols cobreixen tots els seus passos, des de què es rep l'original fins que es lliura la traducció. L'objectiu de la norma és definir la qualitat del servei de traducció i no la qualitat de la traducció com a producte resultant. A la introducció de l'esborrany de la norma es pot llegir: "L'objectiu d'aquesta norma europea és establir i definir els requisits per a la prestació de serveis de traducció de qualitat". La norma consta dels següents capítols:

Introducció: on es presenten els principals aspectes de motivació i necessitat per a la creació de la norma

- **Finalitat:** Aquest apartat indica que aquesta Norma especifica els requisits per als proveïdors de serveis de traducció (TSP – Translation Services Providers): recursos humans i tècnics, qualitat i gestió de projectes, marc contractual, procediments, serveis de valor afegit i definició de termes rellevants. També indica que aquesta norma no és aplicable a la interpretació.
- **Termes i definicions:** Defineix els termes emprats a la pròpia norma i a la vegada serveix per harmonitzar alguns d'aquests termes. En traducció passa sovint que no tothom entén el mateix, per exemple, pels processos de revisió, correcció i edició, i això acostuma a ser una font de problemes entre clients i proveïdors.
- **Requisits bàsics:** on es presenten els requisits d'infraestructura i recursos humans que ha de satisfer una empresa de traduccions per a prestar els serveis. Aquest capítol està estructurat en tres apartats: recursos humans, recursos tècnics i gestió de la qualitat. Pel que fa referència als recursos humans parla de la competència professional dels traductors i dels revisors,

fent una distinció entre revisors (revisers) i correctors de concepte (reviewers). Els revisors fan una revisió tenint en compte tant l'original com la traducció. Els correctors de concepte fan una revisió únicament tenint en compte el text traduït. Els recursos tècnics inclouen tant maquinari com programari, així com els equips de comunicacions. Sobre la gestió de la qualitat la Norma especifica que els proveïdors de serveis de traducció han d'assegurar mesures de control de qualitat, però no indica específicament quines. També indica que les empreses han de revisar periòdicament aquestes mesures de control de qualitat. Dins de l'apartat de qualitat la Norma també parla de la figura del gestor de projectes.

- **Relació entre client i proveïdor:** es donen les indicacions bàsiques sobre com han de ser els pressupostos i contractes. També es defineixen els drets i els deures tant dels clients com dels proveïdors. En aquesta norma s'entén per client "qui sol·licita el servei" i per proveïdor "qui subministra el servei sol·licitat". Una empresa de traduccions pot ser tant client com proveïdor: client quan sol·licita els serveis d'un traductor autònom o d'una altra empresa, i proveïdor quan subministra la traducció al client final. És molt freqüent trobar-se amb problemes entre proveïdors i clients per la manca d'especificació dels serveis contractats. Aquesta norma exigeix la documentació plena de la relació comercial mitjançant pressupostos, contractes escrits i acceptació de condicions.
- **Procediments en serveis de traducció:** es donen les directives bàsiques sobre quins procediments cal seguir per fer el treball administratiu, tècnic i lingüístic, així com el propi procés de traducció i revisió. Aquest capítol divideix el procés de traducció en les següents parts: gestió de projectes [project management], traducció, revisió feta pel propi traductor (comprovació o checking); revisió [revision] (revisió tenint en compte tant l'original com la traducció, feta per una persona diferent al traductor); comprovació de concepte [review] (revisió monolingüe sobre la traducció), correcció de proves [proof-reading] (revisió monolingüe sobre la traducció en el seu format final) i comprovació final [final verification] del proveïdor de serveis de traducció sobre l'acompliment de les especificacions del client. Fixeu-vos en els diferents nivells de revisió que especifica aquesta Norma. Fixeu-vos també que la norma especifica que el traductor ja fa una primera revisió de la seva feina.
- **Serveis de valor afegit:** la norma fa referència a la possibilitat d'oferir una sèrie de serveis de valor afegit que es concreten en l'Annex D.
- **Annexos:** s'ofereixen una sèrie de documents informatius que contenen tasques o procediments recomanables. L'annex A tracta dels detalls per al registre dels projectes de traducció. L'annex B defineix les tasques tècniques que es poden fer abans de la traducció. L'annex C tracta l'anàlisi del text original i divideix aquesta anàlisi en factors extratextuals i intratextuals; macroestructura i microestructura. L'annex C defineix com pot ser

una guia d'estil i quins aspectes pot tractar. L'apartat D defineix una llista de possibles serveis de valor afegit.

Aquesta és una norma prou oberta que permet una fàcil adaptació a la realitat d'una empresa concreta.

4. Normes aplicables a la qualitat del resultat

4.1. LISA QA Model

La LISA ha desenvolupat una metodologia d'assegurament de la qualitat orientada a l'activitat de localització, però que és fàcilment adaptable a la traducció. Aquesta metodologia es basa en la lectura d'una sèrie de mostres del treball, per cercar una sèrie d'errors classificats per la seva gravetat. Si el treball supera un nombre màxim d'errors, no serà acceptat.

En traducció no tindria sentit prendre 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).

Els errors es classifiquen en tres graus segons la seva severitat (errors crítics, errors importants i errors lleus). Cada un d'aquests graus té associat un nombre de punts d'error. A la taula següent podem observar la classificació dels errors amb els seus punts associats:

Tipus d'error	Descripció:	Punts d'error:
Error crític	Un error en una part especialment visible del document (el títol, per exemple)	El nombre màxim de punts d'error més un (és a dir, no s'accepta cap error crític)
	Un error important repetit en diversos llocs	
	En localització, un error que faci que l'aplicació no funcioni	
Error important	Un error en una part força visible del document (capçalera, índex, etc.)	5 punts d'error
	Un error que faci que una declaració no sigui certa	
	Un error lleu repetit en diversos llocs	
	No haver fet cas d'un informe anterior d'assegurament de la qualitat	
	Un error que faci que una declaració sigui potencialment ofensiva	

Tipus d'error	Descripció:	Punts d'error:
Error lleu	Qualsevol error d'una severitat inferior que la dels errors importants	1 punt d'error

En general la mesura de la mostra s'estableix en un 10% del total de paraules i per defecte el nombre màxim de punts d'error s'estableix en un 1% del nombre de paraules de la mostra. Per exemple, per a un document de 45.000 paraules, la mostra a revisar seria de 4.500 paraules i el nombre màxim de punts d'error seria de 45.

4.1.1. Metodologia de mostreig

Ja hem comentat que de manera general s'estableix un mostreig del 10% del nombre total de paraules. Aquesta xifra pot modificar-se sense problemes. L'important és que els proveïdors i clients de serveis de traducció estableixin els seus mecanismes d'assegurament de la qualitat de manera que els resultats que s'obtinguin siguin reproduïbles (és a dir, si dues persones fan el mateix procediment d'assegurament de la qualitat sobre el mateix producte obtinguin els mateixos resultats) i repetibles (és a dir, que si una persona fa dues vegades el procediment d'assegurament de la qualitat sobre el mateix producte obtingui els mateixos resultats).

Com ja hem comentat, no és possible revisar el 10% de les paraules del text d'una manera aïllada. Per fer el mostreig haurem de triar unitats més grans. Una bona opció, en cas de documentació, és revisar el 10% de les planes. Mentre es revisen s'omple una fitxa descriptiva dels errors trobats.

Una altra molt bona opció, i que fa que el procés d'assegurament de la qualitat sigui més ràpid, és la desenvolupada a l'empresa L&L (Koo 2000). El mostreig que proposen consisteix a revisar un nombre elevat de planes per cercar errors crítics (cosa que suposa una revisió molt per sobre), un nombre menor de planes per cercar errors importants (cosa que suposa una revisió relativament detallada) i molt poques planes a la cerca d'errors lleus (cosa que implica una revisió molt detallada). Si es troba un sol error de les categories cercades dins la mostra es rebutja la traducció. Els càlculs de la mostra es realitzen de manera que estadísticament el fet de trobar, per exemple, un error lleu en les poques planes revisades a fons signifiqui, amb un cert nivell de confiança, que es trobaran més en la resta del text. El mateix és aplicable la cerca dels errors importants amb un nombre mig de planes revisades. A Koo (2000) posen l'exemple d'un document de 21 planes, on es revisen 18 a la cerca d'errors crítics, 3 a la cerca d'errors importants i 1 única plana a la cerca d'errors lleus.

Les dues opcions de mostreig presenten els seus avantatges i inconvenients:

- La primera de les opcions és més descriptiva i pot oferir informació valuosa de cara a refer el treball de traducció, tot i que precisa més temps per fer el procés
- La segona opció és molt més ràpida d'executar, tot i que oferirà menys informació sobre els errors detectats (ja que un únic error suposa el rebuig de la traducció).

4.1.2. Criteris de qualitat

A continuació oferim una llista d'aspectes referents a la qualitat a tenir en compte, segons el LISA QA Model. Aquest llistat pot ser d'utilitat per confeccionar els procediments d'assegurament de la qualitat.

Documentació impresa i ajuda

a) Criteris lingüístics

- Precisió:
 - Omissions
 - Addicions
 - Remissions
 - Capçaleres/peus de plana
- Terminologia:
 - Coherència amb glossaris
 - Context
- Idioma:
 - Gramàtica
 - Semàntica
 - Puntuació
 - Ortografia
- Estil
 - Estil general
 - Registre/to
 - Variants idiomàtiques/argot
- País
 - Normes del país
 - Adequació local
 - Normes d'empreses
- Format del text

- Índex general: format, omissions/duplicacions, ordre alfabètic, etiquetes
- Índex alfabètic: format, remissions, omissions/duplicacions, ordre alfabètic
- Text: etiquetes/arxius d'índexs alfabètics, integritat, edició de la localització, ordenació alfabètica
- Disseny: alineació, sagnies, espaiat, alçada de les línies, fulls i plantilles d'estil, control de línies vídues i orfes, marges
- Taules i llistes: salts de plana, nivell i jerarquitzacions, capçaleres i peus de plana dinàmics, notes a peu de plana, convencions de noms, formats d'arxius
- Tipografia: tipus de font, conversions de caràcters, mides del punt, espaiat entre lletres, alçada de la lletra, tipografia, format del caràcter
- Format de figures i imatges
 - Gràfics: formats de l'arxiu, redimensionat, integritat, posició en el text, espaiat, convencions de noms, referències a altres figures i vincles
 - Crides i llegendes: text, posició, ordenació, integritat, posició de la crida i característiques, expansió

b) Criteris funcionals

- Coherència
 - Terminologia de la interfície gràfica d'usuari
 - Terminologia interna de l'aplicació
 - Abreviatures
 - Combinacions i seqüències de tecles
- Gràfics i disseny
 - Captures de pantalla
 - Gràfics conceptuals i genèrics
 - Especificacions (del país, internacionals)
 - Icones i botons
 - Introducció de dades d'usuari
 - Precisió gràfica
- Referències
 - Llistes i procediments
 - Missatges de la barra d'estat i d'error

Interfície d'usuari

a) Criteris lingüístics

- Precisió
 - Omissions
 - Addicions
- Terminologia
 - Coherència amb glossaris
 - Abreviatures
 - Context
- Idioma
 - Gramàtiques
 - Semàntica
 - Puntuació
 - Ortografia
- Estil
 - Estil general
 - Registre general
 - Registre/to
 - Variants idiomàtiques/argot
- País
 - Normes del país
 - Adequació local
 - Normes d'empresa
- Interfície
 - Alineació
 - Mides
 - Posicions
 - Trucats
 - Gràfics
 - Format de caràcters
- Funcionalitat
 - Funcionalitat principal
 - Funcionalitat de tecles acceleradores i mètodes abreuiats de teclat
 - Caràcters no visualitzables
 - País
 - Compatibilitat amb el sistema lingüístic nacional
 - Disposició del teclat
 - Plana de codis

- Compatibilitat
 - Aplicació
 - Plataforma
 - Maquinari

4.2. SAE J2450

La norma SAE J2450 és una norma de qualitat de les traduccions en el món de l'automoció. La indústria automobilística genera una quantitat ingent de documentació tècnica adreçada a tallers. Aquesta informació cal traduir-la a diversos idiomes i cal fer un control de qualitat adequat, ja que certs errors podrien tenir resultats desastrosos (penseu en un error d'un manual de taller que expliqui com reparar un element de seguretat d'un cotxe, per exemple, els frens).

L'objectiu de SAE J2450 és establir una norma amb la que es pugui obtenir un mesura objectiva de la qualitat de la traducció de la documentació tècnica, amb independència del parell d'idiomes i del tipus de traducció (traducció humana o traducció automàtica).

La norma estableix un sistema de revisió que permet que un avaluador registri els errors d'una traducció i computi una puntuació numèrica que representa la qualitat de la traducció.

La mètrica consisteix en quatre punts:

- 7 categories d'error
- 2 subcategories d'error
- 2 metarregles que ajuden a decidir els casos ambigus d'assignació a categories i subcategories
- Un sistema de ponderació numèrica

A continuació explicarem amb més detall cada un d'aquests quatre punts.

4.2.1. Categories d'errors

Existeixen les següents 7 categories d'errors:

- a) Terme erroni (*wrong term* – WT)
- b) Error sintàctic (*syntactic error* – SE)
- c) Omissió (*omission* – OM)

d) Error d'estructura lèxica o de concordança (*wordstructureoragreementerror* – SA)

e) Error ortogràfic (*misspelling* – SP)

f) Error de puntuació (*punctuationerror* – PE)

g) Errors diversos (*miscellaneouserrors* – ME)

Un detall que haureu notat d'aquesta classificació és que no inclou els errors d'estil, to i registre. Aquesta norma està pensada per avaluar traduccions de documentació tècnica, en les que aquestes característiques no són tan importants. Per aquest motiu la norma evita deliberadament aquests tipus d'errors.

4.2.2. Subcategories d'errors

Existeixen dues subcategories d'errors:

- Greu (*serious* – s)
- Menor (*minor* – m)

4.2.3. Metarregles

Existeixen dues regles per solucionar els casos ambigus. Una de les regles fa referència a ambigüitats a les categories d'error i una altra a les subcategories. Les dues regles són les següents:

- Quan existeix ambigüitat o dubte entre categories d'error s'escull la categoria que apareix abans a la llista
- En cas de dubte entre greu o menor, s'escull sempre greu

4.2.4. Ponderació numèrica

Cada categoria d'error té associats dos valors numèrics, un corresponent a la subcategoria greu i un altre corresponent a la subcategoria menor. Cada error del text s'anota i es puntua. Finalment es calcula un valor numèric ponderat dividint la suma de les puntuacions pel nombre total de paraules del text original.

4.2.5. Procés d'avaluació

El procés d'avaluació és molt simple. Quan l'avaluador localitza un error (que no sigui relatiu a l'estil) ha de prendre un seguit d'accions. Cal tenir en compte que si un error apareix més d'una vegada, cal marcar totes les aparicions. La

norma també suposa que l'avaluador disposa d'accés al text original, al traduït i al material de referència (incloses les llistes terminològiques del client). Els passos que cal seguir són els següents:

- 1) Marcar l'error en el text de destí
- 2) Indicar la categoria primària de l'error
- 3) Indicar la subclassificació de l'error (greu/menor)
- 4) Comprovar el valor numèric de l'error segons la taula següent:

Categoria	Puntuació	
	Greu-s	Menor-m
a) Terme erroni (<i>wrong term</i> – WT)	5	2
b) Error sintàctic (<i>syntacticerror</i> – SE)	4	2
c) Omissió (<i>omission</i> – OM)	4	2
d) Error d'estructura lèxica o de concordança (<i>wordstructureoragreementerror</i> – SA)	4	2
e) Error ortogràfic (<i>misspelling</i> – SP)	3	1
f) Error de puntuació (<i>punctuationerror</i> – PE)	2	1
g) Errors diversos (<i>miscellaneouserrors</i> – ME)	3	1

- 5) Calcular la puntuació normalitzada. Cal sumar les puntuacions numèriques i dividir-les pel nombre de paraules del text en l'idioma origen.

L'annex A de la norma ofereix un full per facilitar el càlcul de l'avaluació i que reproduïm a continuació:

SAE J2450 Translation Metric Score Sheet

<u>Error Type</u>	<u>Num * Serious</u>	<u>Num * Minor</u>	<u>Category Weighted Score</u>
Wrong Term Score WT	<u> </u> * 5	+ <u> </u> * 2	= <u> </u>
Syntactic Error Score SE	<u> </u> * 4	+ <u> </u> * 2	= <u> </u>
Omission Score OM	<u> </u> * 4	+ <u> </u> * 2	= <u> </u>
Word Structure/Agreement Score SA	<u> </u> * 4	+ <u> </u> * 2	= <u> </u>
Misspelling Score SP	<u> </u> * 3	+ <u> </u> * 1	= <u> </u>
Punctuation Error Score PE	<u> </u> * 2	+ <u> </u> * 1	= <u> </u>
Miscellaneous Error Score ME	<u> </u> * 3	+ <u> </u> * 1	= <u> </u>

Document Score: (sum of weighted scores + number of words in source language document)

 + + + + + + = Sum of Weighted Scores

 Sum of Weighted Scores + Number of Words in Source Text =

 Overall Document Weighted Score

Example Category Score in Syntactic Error category with major weight 4 and minor weight 2, assuming 3 major syntactic errors and 4 minor syntactic errors:

$$\underline{3 * 4} + \underline{4 * 2} = \underline{20}$$

Example Document Score: (in a document with 330 source text words)

14 + 20 + 10 + 8 + 9 + 1 + 7 = 69 (Sum of Weighted Scores in all 7 categories)

69 (Sum of Weighted Scores) ÷ 330 (Number of Words in Source Text) =

0.209 (**Overall Document Weighted Score**)

L'annex B de la norma ofereix una "referència ràpida" a tots els aspectes de la norma i que reproduïm aquí traduïda:

Referència ràpida de la norma J2450

- 1) Quan un error sigui ambigu, cal escollir sempre la categoria que apareix abans a la llista
- 2) En cas de dubte, cal triar sempre greu en comptes de menor

A. Terme erroni (wrong term – WT). Un "terme erroni" és un terme que apareix en la llengua d'arribada que:

- a) no respecta el glossari del client.
- b) està en clar conflicte amb la traducció estàndard de facto del terme original en el camp de l'automoció.
- c) és inconsistent amb altres traduccions del terme original que apareixen en el mateix document o en el mateix tipus de document, a excepció que el context del terme original justifiqui l'ús d'un terme en la llengua d'arribada diferent, per exemple degut a l'ambigüitat del terme original.

d) denota un concepte en la llengua d'arribada clarament i significativament diferent del concepte denotat pel terme original.

Puntuació: Important 5 punts / Menor 2 punts

B. Error sintàctic (syntactic error - SE): L'error sintàctic comprèn els següents casos:

- a) A un terme original se li assigna una categoria gramatical incorrecta en el seu equivalent en la llengua d'arribada.
- b) El text destí conté una estructura d'oració incorrecta.
- c) Les paraules de la llengua d'arribada són correctes, però estan en un ordre incorrecte d'acord a les regles sintàctiques de la llengua d'arribada.

Puntuació: Important 4 punts / Menor 2 punts

C. Omissió (omission - OM): Un error d'omissió té lloc si:

- a) Un bloc continu de text de la llengua de partida no té la seva correspondència en el text en la llengua d'arribada i, com a resultat, el significat del text original està absent en la traducció.
- b) Un gràfic que conté text en la llengua de partida s'ha eliminat del document en la llengua d'arribada.

Puntuació: Important 4 punts / Menor 2 punts

D. Error d'estructura lèxica o error de concordança (word structure or agreement error - SA):

- a) Un error d'estructura lèxica o error de concordança té lloc si una paraula o terme correcte de la llengua d'arribada s'expressa en una forma morfològica incorrecta, per exemple, cas, gènere, nombre, temps, prefix, sufix, infix o qualsevol altra inflexió.
- b) Un error de concordança té lloc si dues o més paraules de la llengua d'arribada no concorden en la forma de la inflexió com ho requereixen les regles gramaticals d'aquella llengua.

Puntuació: Important 4 punts / Menor 2 punts

E. Error ortogràfic (misspelling -SP): Un error ortogràfic té lloc si un terme de la llengua d'arribada:

- a) viola l'ortografia tal i com l'expressa el glossari del client.
- b) viola les normes ortogràfiques acceptades per la llengua d'arribada.
- c) està escrit en un sistema d'escriptura incorrecte o inapropiat per la llengua d'arribada.

Puntuació: Important 3 punts / Menor 1 punts

F. Error de puntuació (punctuation error -PE): El text en la llengua d'arribada conté un error segons les regles de puntuació d'aquella llengua.

Puntuació: Important 2 punts / Menor 1 punts

G. Errors diversos (miscellaneous error -ME): Qualsevol error lingüístic relacionat amb la llengua d'arribada que no sigui clarament atribuïble a les altres categories llistades més amunt cal classificar-lo com a errors diversos.

Puntuació: Important 3 punts / Menor 1 punts

5. Implantació de criteris de qualitat

En aquesta unitat hem vist una sèrie de conceptes i normes relacionades amb la qualitat en el món de la traducció. Molts d'aquests criteris seran aplicables tant a grans empreses de traducció com a traductors autònoms que treballin individualment. En aquest apartat presentem una proposta de llista de factors a tenir en compte per aplicar criteris de qualitat en l'activitat de traducció. Aquesta llista serà, sense dubte, incompleta i podrà modificar-se en molts sentits, però pot ser un bon punt de partida per reflexionar sobre aquests criteris i aplicar-los amb èxit a la nostra activitat.

Hem dividit el possible procés d'implantació de criteris de qualitat en sis grans àmbits:

- Definició de l'activitat
- Recursos tècnics i humans
- Procedimentació de les tasques
- Control de qualitat i assegurament de la qualitat
- Gestió de conflictes
- Altres tasques

Insistim que això és simplement una proposta oberta que es podrà modificar i ampliar per adaptar-la a la realitat de l'empresa o del professional. En alguns casos no seran aplicables tots els àmbits, i possiblement en altres s'haurà d'afegir algun de nou. Explicarem amb més detall aquests àmbits en els següents subapartats:

5.1. Definició de l'activitat

5.1.1. Serveis ofertats

Un primer pas necessari per a tota empresa o professional autònom és definir a priori la seva activitat. A què ens dedicarem? Quins serveis oferirem? És molt important fer aquesta definició, perquè si no la fem no podrem elaborar els procediments necessaris o preveure l'equip tècnic i humà necessari. No és un bon punt de partida plantejar-nos que farem qualsevol cosa que ens demanin. També és molt important tenir molt clar els serveis que oferim per poder dirigir adequadament les nostres accions de marketing.

Tot i que tinguem clara aquesta definició de l'activitat, això no vol dir necessàriament que ens tanquem a poder fer alguna activitat addicional en cas que ens la demanin. Arribat el cas de cobrir un nou servei el primer que ens plantejarem és si som capaços d'oferir aquest nou servei amb qualitat. Si no som capaços el millor és rebutjar-lo.

Al mercat existeixen una sèrie d'empreses que estan introduïdes al món de la traducció que l'únic que fan és fer de simples intermediaris entre altres proveïdors i els clients finals, sense aportar cap tipus de valor afegit. Aquestes empreses sovint ofereixen "de tot" perquè en realitat fan ben poca cosa. M'estalviaré fer més comentaris sobre aquests tipus d'empreses i el mal que sovint han fet al prestigi de la professió. En aquest apartat em referiré a empreses de traducció que ofereixen un servei professional amb certs valors afegits, tot i que sovint també requereixin de la col·laboració d'altres proveïdors.

Algunes de les activitats típiques relacionades amb les empreses de traducció són les següents:

- Traducció
- Localització
 - De programari
 - D'aplicacions web
 - D'aplicacions multimèdia
- Maquetació
- Transcripció d'àudio o vídeo
- Traducció d'àudio o vídeo
- Subtitulació
- Doblatge
- Creació de glossaris terminològics
- Creació i manteniment de memòries de traducció

Algunes d'aquestes activitats, com poden ser la localització, la subtitulació i, especialment, el doblatge requereixen uns equipaments i professionals molt específics. Per exemple, el doblatge requerirà sales de gravació, micròfons d'alta qualitat i professionals molt qualificats. En aquests casos és possible que una empresa de traduccions pugui participar en projectes de doblatge, però difícil-

ment podrà assumir el fet de disposar d'aquests equipaments. També és possible que l'empresa de traduccions lideri un projecte d'aquestes característiques i que subcontracti els serveis tècnics especialitzats.

Algunes empreses de traduccions també ofereixen serveis d'interpretació. Aquí cal advertir que, tot i que sovint es relacioni traducció i interpretació (fins i tot pel nom de les llicenciatures existents al nostre país) aquestes activitats són molt diferents. Serà un error oferir aquests serveis si no disposem del personal qualificat i podem disposar (bé sigui per què el tenim o bé perquè el lloguem) del material tècnic necessari (cabines d'interpretació, micròfons, etc.). La interpretació, a diferència de la traducció, requereix la presència simultània del professional al moment de la prestació del servei. Això fa que sigui necessari disposar d'una molt bona base de dades de professionals per gestionar aquest servei i una molt dilatada experiència en el sector. El millor que es pot fer en cas de ser una empresa de traduccions és deixar el món de la interpretació per als professionals i les empreses d'aquest sector. Si algun client ens demana aquest tipus de servei, el més assenyat és dirigir-lo a alguna empresa especialitzada. Prèviament podrem haver-nos posat en contacte amb aquesta empresa per arribar a algun tipus d'acord de col·laboració.

5.1.2. Política de tarifes

Cal definir una política clara de tarifes aplicables als serveis que oferim. Això no implica disposar d'una tarifa rígida o inamovible, però cal que les persones encarregades de generar pressupostos no dubtin en cap moment de quina és la tarifa aplicable.

En qüestió de tarifes cal tenir ben definit:

- Quin són els serveis que oferim
- Quina és la unitat de facturació per a cada servei: caràcter, paraula, plana, hora, etc.
- Quines variables poden fer variar una tarifa: combinacions de llengües, tipus de document, etc.
- Quina és la tarificació base. Preu base per paraula o hora, per exemple. Disposar d'aquesta tarifa base serà molt útil per poder fer actualitzacions de les tarifes d'una manera ràpida
- Cal definir també si es fan descomptes relatius a l'aprofitament de coincidències de les memòries de traducció o no

A banda d'això serà possible que certs clients gaudeixin de condicions especials. Si aquestes condicions especials es fan amb referència a la tarifa base serà més fàcil fer les actualitzacions periòdiques de les tarifes també per aquests clients especials.

5.1.3. Relació empresa-client

Cal establir la documentació necessària per formalitzar la relació entre l'empresa i els clients. Aquesta documentació inclou:

- Models de pressupostos: és imprescindible indicar la data i el temps de validesa del pressupost
- Models de contractes i documents d'acceptació de comandes: en aquests documents caldrà especificar una definició clara de les tasques contractades, el preu i el termini de lliurament. També caldrà especificar quines compensacions tindrà el client en cas, per exemple, d'endarreriment del lliurament.

5.1.4. Relació empresa-proveïdor

Els tipus de documents són semblants als relatius a la relació entre empresa i client, però caldrà afegir una clàusula de confidencialitat.

5.2. Recursos tècnics

En aquest apartat cal definir els recursos tècnics que necessitem per portar a terme l'activitat que pretenem oferir. Suposem que tenim l'activitat ben definida i d'aquesta manera podem detectar totes les necessitats. La definició d'aquests requisits també ens ajudarà a veure quines inversions econòmiques són necessàries i com prioritzar l'adquisició de tot el necessari. Deixaré de banda recursos bàsics d'infraestructura (local, taules, cadires, aigua, electricitat, telèfon, accés a Internet, etc.) per ser massa genèrics. No oblideu, però, tenir-los en compte.

5.2.1. Maquinari

Per a una activitat normal de traducció, i fins i tot de localització no massa complicada, és suficient disposar d'ordinadors convencionals de consum. És possible que es necessiti també algun tipus de servidor per allotjar la nostra plana web (avui dia pràcticament imprescindible) o el nostre sistema de gestió de projectes.

Caldrà avaluar si la compra d'aquest maquinari és la millor opció o si ens surt més rentable accedir a algun servei de *renting* o similar.

En tots els casos cal pensar una política d'actualització periòdica del maquinari i també que les noves màquines passin al personal que més les necessiti i no a l'últim que arriba a l'empresa. Si no tenim clara aquesta política podria donar-se el cas que personal de secretaria o encarregat de fer la gestió comercial treballés amb un ordinador més potent que el propi servidor web de l'empresa.

5.2.2. Sistemes operatius i programari genèric

És molt important disposar dels sistemes operatius i programari genèric necessaris (processador de textos, full de càlcul, etc.). Però és molt important disposar de les llicències d'aquests productes. La importància de disposar de les llicències és doble: per una banda és il·legal treballar amb productes sense llicència; per una altra banda, si algun dia ens volem certificar en qüestions de qualitat per alguna norma aquest és un tema que sortirà a la llum. Regularitzar les llicències amb posterioritat serà més costós i a més, ens arrisquem a patir algun tipus de sanció. Treballar amb productes sense problemes de llicència no és tan complex com sembla. Podeu seguir algunes d'aquestes recomanacions:

- Feu servir sistemes operatius lliures (qualsevol distribució de Linux, per exemple)
- Si voleu o necessiteu treballar amb algun sistema operatiu que no sigui gratuït (Windows, per exemple) adquireu-lo sempre a la vegada que compreu un nou ordinador. D'aquesta manera és molt més econòmic
- Existeix un paquet ofimàtic molt bo que és gratuït, l'Open Office (www.openoffice.org). Com a paquet ofimàtic general d'ús per qualsevol particular o empresa és més que suficient. És possible que per qüestions professionals necessiteu disposar d'algunes aplicacions de Microsoft Office, per exemple, el Word. Podeu adquirir una única llicència per verificar aspectes de format o altres qüestions.
- Quan necessiteu una aplicació concreta, mireu si existeix alguna opció gratuïta, de lliure distribució i de codi obert. Si busqueu, us quedareu sorpresos de la gran quantitat d'opcions que existeixen
- Adquireu únicament la llicència dels productes que realment necessiteu

5.2.3. Eines de traducció assistida per ordinador

Per aquest tipus d'eines podem repetir el que hem dit a l'apartat anterior. Heu de triar l'eina que més us convingui i us agradi, però recordeu que si es tracta d'una eina comercial, és imprescindible que adquireu tantes llicències com necessiteu. Un aspecte important a tenir en compte amb el tema de les eines és el de la compatibilitat entre diferents eines:

- En cas que el nostre client ens passi per traduir projectes ja creats, possiblement necessitarem treballar amb la seva mateixa eina.
- Si nosaltres creem els projectes de traducció necessitarem professionals freelance que disposin de la mateixa eina que nosaltres

Aquest problema pot estar en vies de solució mitjançant la progressiva (encara que lenta) introducció al mercat de formats d'intercanvi com l'XLIFF.

Si triem treballar amb una eina gratuïta, de lliure distribució i de codi obert disposarem de dos importants avantatges:

- No haurèm de pagar llicències ni futures actualitzacions del producte
- Els nostres col·laboradors també podran disposar de l'eina de forma gratuïta i la col·laboració podrà ser més eficaç

5.2.4. Eines d'extracció i gestió de la terminologia

Tot el que fa referència a les eines d'extracció i gestió de la terminologia és el mateix que el que hem dit sobre les eines TAO. Hem preferit igualment fer un nou subapartat per dos motius: per una banda per recalcar la importància d'aquest tipus d'eines en tot procés de traducció; i per una altra, per destacar que, tot i que moltes eines TAO incorporen eines de gestió de terminologia, no necessàriament ha de ser la mateixa. Podem triar una eina TAO que incorpora eina de gestió de terminologia i, per diversos motius, triar una eina diferent per fer la gestió terminològica.

5.2.5. Eines de gestió de projectes

Cal disposar d'una eina de gestió de projectes que sigui eficaç, ja que ens alliberarà de bona part de les tasques administratives. Existeixen algunes opcions gratuïtes. En cas que no puguem disposar d'alguna eina d'aquest estil, caldrà crear eines auxiliars pròpies com: bases de dades de col·laboradors, fulls de càlculs per fer tasques administratives, plantilles per a la generació de factures, etc.

5.2.6. Bases de dades terminològiques

Sobre les bases de dades terminològiques caldrà definir el format d'emmagatzematge (el propi de l'eina que fem servir o bé algun estàndard com el TBX), la convenció de noms, la unitat i carpeta on s'emmagatzemen i els drets dels usuaris per consultar-les o modificar-les.

5.2.7. Memòries de traducció

Caldrà definir exactament el mateix que per al cas de les bases de dades terminològiques, és a dir, el format d'emmagatzematge (el propi de l'eina que fem servir o bé algun estàndard com el TMX), la convenció de noms, la unitat i carpeta on s'emmagatzemen i els drets dels usuaris per consultar-les o modificar-les. També caldrà establir de manera molt clara en quin moment de l'execució d'un projecte de traducció s'alimenta una memòria de traducció més general.

5.2.8. Altres recursos: diccionaris, corpus, etc.

Caldrà mantenir un registre fàcilment accessible de la resta de recursos disponibles, com poden ser diccionaris en paper, electrònics o bé accessibles a través d'Internet, corpus, etc.

5.3. Recursos humans

Ja hem comentat en diversos apartats que l'actiu més important d'una empresa de traducció-localització són els seus recursos humans. Per les característiques pròpies de l'activitat només en casos molt concrets una empresa de traducció podrà tenir en plantilla tots els professionals necessaris per desenvolupar la seva activitat. Una excepció a aquest fet la poden constituir les empreses molt especialitzades en unes parelles de llengües i temàtiques concretes.

Caldrà implantar uns criteris clars de selecció de personal i d'avaluació de personal freelance. També caldrà definir clarament com serà la nostra base de dades de personal freelance. Caldrà també tenir en compte les prescripcions de la llei de protecció de dades.

5.3.1. Selecció de personal

Cal tenir uns criteris clars de selecció de personal. Cal definir una sèrie de perfils professionals i els requisits que s'exigiran. Aquests requisits es poden concretar en titulacions universitàries, anys d'experiència, certificats d'idiomes, estades a països on es parla la llengua en qüestió, etc.

És molt habitual comptar amb personal becari o en pràctiques. Aquesta és una bona pràctica si no se'n fa un ús abusiu. El percentatge de personal becari respecte al contractat ha de mantenir-se a uns nivells adequats (es podria discutir quin és aquest nivell, però en tot cas no superar el 25% de personal becari). El becari a una empresa de traduccions ha de fer tasques relacionades amb la traducció. Aquestes tasques hauran de ser tutelades per una persona de l'empresa amb una àmplia experiència.

5.3.2. Avaluació de personal *freelance*

Cal establir una política d'avaluació aplicable quan volem comptar amb els serveis d'un nou professional *freelance*. Sovint es preparen una sèrie de proves que s'avaluen abans d'assignar una tasca. S'ha discutit àmpliament sobre l'efectivitat d'aquest mètode (podeu consultar els articles d'Andrei Gerasimov referenciats a l'apartat *Per ampliar coneixements*). Sigui com sigui, si es decideix fer proves d'avaluació abans de comptar amb els serveis d'un *freelance*, el que és molt important és que els textos traduïts com a prova no es lliurin ni es facturin a clients. Aquesta és una pràctica vergonyosa que constitueix una estafa tant per al traductor com per al client.

Una bona pràctica addicional és mantenir una relació de totes les traduccions realitzades per un col·laborador *freelance* amb indicació de si ha passat els controls de qualitat i el projecte ha resultat satisfactori per al client o no. Això ajudarà a tenir una avaluació continuada del col·laborador. També servirà per adreçar al col·laborador els tipus de treballs més adients.

5.3.3. Bases de dades de col·laboradors *freelance*

Aquest aspecte l'hem tractat àmpliament al capítol 6. *Eines per a la gestió de projectes*. Caldrà tenir molt clar quins camps de la nostra base de dades són obligatoris i quins opcionals i establir una política de manteniment d'aquesta base de dades.

5.4. Procedimentació de les tasques

És molt important realitzar procediments de les tasques més habituals de l'empresa. Un procediment és un document que indica, detalladament i pas a pas, com s'ha de portar a terme una tasca. La importància dels procediments és diversa:

- Els procediments permeten que una persona que habitualment no fa una determinada tasca la pugui desenvolupar amb èxit. Això és important en cas de baixa d'algun empleat. Si només una persona pot fer una determinada tasca en una empresa, en cas de baixa d'aquesta persona, els projectes s'endarreriran inevitablement. Si una altra persona fa la tasca en lloc seu sense el procediment, es corre un alt risc de què la tasca es desenvolupi de manera errònia.
- Els procediments acceleren el procés d'aprenentatge de nous empleats. Un nou empleat podrà aprendre a fer les tasques sense necessitar l'ajuda constant d'un company. Amb un procediment ben fet i alguna ajuda puntual serà capaç d'aprendre a fer una determinada tasca sense problemes.

- Els procediments asseguruen que tothom faci les tasques de la mateixa manera i evita la possibilitat d'obtenir resultats inesperats.
- Els procediments permeten detectar, en cas d'error, on s'ha produït exactament l'error. La detecció ràpida de l'error permetrà modificar, si es creu necessari, el propi procediment.

L'últim punt és molt important: els procediments són documents oberts que es poden modificar en cas de necessitat. Caldrà, però, un procediment per canviar els procediments. Aquest procediment haurà d'especificar qui té autoritat per modificar els procediments i com es fa pública aquesta modificació (per evitar que es continuï treballant amb una versió anterior d'un determinat procediment).

Algunes tasques importants a procedimentar seran les següents:

- Recepció de comandes i sol·licituds de pressupost
- Realització de pressupostos
- Projectes de traducció
- Gestió de cobraments
- Gestió de pagaments

5.5. Control de qualitat i assegurament de la qualitat

És necessari establir uns procediments de control i assegurament de la qualitat. En aquest tema hem tractat amb profunditat aquestes qüestions. A més d'establir clarament aquests procediments caldrà definir quan s'apliquen els controls de qualitat i les metodologies d'assegurament de la qualitat. Recordeu que en el món de la traducció, una diferència bàsica entre control i assegurament de la qualitat consisteix en què el control implica la lectura detallada de tot el treball, mentre que l'assegurament de la qualitat implica un mostreig del treball de traducció.

Una possible estratègia podria ser la següent:

- Fer un control de qualitat quan es treballa per primera vegada amb un professional freelance
- Assegurament de la qualitat en tots els treballs d'una mida mínima. Per a mides petites no val la pena fer mostreig i es pot fer sempre una lectura completa

5.6. Gestió de conflictes

En tota activitat professional existeix la possibilitat que es generin conflictes. De fet, els aspectes de qualitat que estem tractant en aquest tema minimitzaran la possibilitat que aquests es produeixin, però sempre existeix la possibilitat. Cal tenir previst alguns procediments d'actuació en cas de conflicte. Podem dividir els conflictes principalment en:

- Conflictes amb els proveïdors
- Conflictes amb els clients

Poden haver també conflictes amb el personal propi, però no els tractarem en aquest apartat. Molts dels conflictes que es poden tenir amb un client i amb un proveïdor són semblants. Cal tenir en compte que nosaltres som el client del nostre proveïdor, i per aquest motiu els conflictes són similars, tot i que des d'un altre punt de vista.

Les causes dels conflictes poden ser diverses. En podem destacar:

- Conflictes econòmics relacionats amb el pressupost. Molts d'aquests conflictes es produeixen per discrepàncies en els comptatges de paraules entre clients i proveïdors. Si la tasca es fa amb l'acceptació d'un pressupost previ, es minimitzarà la possibilitat de conflicte. És important, doncs, fer pressupostos previs i fer les acceptacions dels pressupostos.
- Conflictes econòmics relacionats amb el termini de pagament. Cal establir les dates de pagament amb anterioritat de l'acceptació del projecte. Per als proveïdors és habitual establir un dia de pagament mensual. Alguns clients tindran polítiques similars. Sigui com sigui, cal saber quan ens pagarà un client i quan hem de pagar a un proveïdor.
- Conflictes relacionats amb la qualitat assolida pel treball de traducció.
 - Si es tracta d'un proveïdor, cal assenyalar els motius de la baixa qualitat i donar-li la possibilitat que els esmeni. Si els errors persisteixen caldrà plantejar-se seguint col·laborant amb aquest proveïdor. Si un treball no és satisfactori es pot prendre la mesura de no pagar-lo, però en aquest cas no es podrà lliurar el treball al client i caldrà tornar a fer la feina amb un altre col·laborador. Això sovint és difícil per motius de dates de lliurament.
 - Si es tracta d'un conflicte amb un client, caldrà esbrinar els motius pels quals considera que el treball no té prou qualitat. També caldrà informar-lo dels processos de control i assegurament de la qualitat que portem a terme i dels resultats d'aquests processos per al seu treball.

Si es verifica que el client té raó, caldrà esmenar els errors sense cost addicional.

- **Conflictes relacionats amb els terminis de lliurament.** Els terminis de lliurament s'han de pactar amb el client i el proveïdor abans de l'acceptació de la feina. En els contractes d'acceptació de tasques també es poden pactar certes penalitzacions per als endarreriments. Per evitar aquest tipus de conflictes s'ha de ser realista amb els terminis de lliurament. Hi ha un cert costum de cobrar uns recàrrecs per urgència. Aquest recàrrec, si es cobra, s'haurà de destinar a pagar els controls extra de qualitat que precisen els treballs urgents i possiblement pagar algun recàrrec als nostres proveïdors. El que mai s'ha de fer és lliurar treballs sense que passi per tots els sistemes de control i assegurament de la qualitat que establím per a la nostra empresa. És millor no acceptar treballs amb urgències extremes.

En tots els casos, la persona que presenta algun tipus de queixa (ja sigui proveïdor o client) ha d'estar correctament atesa i per la persona adequada. Els procediments establiran quina persona (o càrrec) i de quin departament atindrà determinats tipus de reclamacions. Qui presenta la queixa no ha de tenir la sensació que se l'estan traient de sobre passant per diferents interlocutors.

Per alguns tipus de conflictes caldrà valorar fins on cedir si qui presenta la queixa no té raó. Caldrà veure si donant-li la raó traiem més benefici que discutint-li. En aquests casos, però, caldrà posar les mesures necessàries per a què aquestes queixes no es repeteixin.

5.7. Altres tasques

Existeixen altres tasques que també caldrà procedimentar però que no detallarem aquí: tasques de marketing, tasques comercials, seguretat informàtica i còpies de seguretat, tasques relacionades amb Hisenda i la Seguretat Social, etc.

6. Conclusions

En aquest tema hem presentat els aspectes fonamentals sobre la qualitat al món de la traducció. Aquest és un tema de vital importància en la nostra tasca professional ja que l'assoliment d'uns criteris de qualitat preestablerts i acceptats pels nostres clients asseguraran la continuïtat de la nostra activitat.

7. Per ampliar coneixements

Per ampliar coneixements sobre les normes que hem presentat en aquest capítol el millor és consultar la pròpia norma. Això no és sempre fàcil, ja que algunes normes són de pagament i no es troben disponibles a totes les biblioteques.

Per ampliar coneixements sobre l'efectivitat de les proves de traducció podeu llegir els següents articles:

Andrei Gerasimov (2001). *Marketing Your Translation Services: Test Translations – To Do or Not To Do*. Translation Journal. Volume 5, N. 2, April 2001.

Andrei Gerasimov (2003). *Test Translation – an Update*. Translation Journal, Volume 7, N. 2. April 2003.

Bibliografía

Juan José Arevalillo (2004). *A propósito de la norma europea de calidad para los servicios de traducción*. II Congreso Internacional "El español, lengua de traducción". Toledo 20-22 mayo 2004.

Juan José Arevalillo (2005). *La norma europea de calidad EN-15038 para servicios de traducción ¿Qué hay detrás de ella?*. The Globalization Insider, vol. 04, 2005.

Juan José Arevalillo (2006). *La norma europea de calidad para servicios de traducción EN-15038: por fin, una realidad*. Panacea, vol IV, nº 23, junio 2006

Carol B. Eckmann (2003). *Streamlining translation – ISO 12616:2002 Translation Oriented Terminography*. ISO Bulletin. April 2003.

Alícia F. Gómez (2004). *Las normas como recurso para la traducción especializada: tipología desde el punto de vista terminológico y su utilidad para el traductor*. II Congreso Internacional "El español, lengua de traducción". Toledo 20-22 mayo 2004.

Siu Ling Koo, Harold Kinds (2000). *A Quality-Assurance Model for Language Projects*. Translating into Success. R.C. Sprung (Ed.). John Benjamins.

Robert Larose (1998). *Méthodologie de l'évaluation des traductions*. Meta v. 43 núm. 2. 1998.

Antoni Oliver (2004). *Qualitat i traducció*. Llengua i ús. Revista tècnica de política lingüística. Núm 29. Primer quadrimestre 2004.

Jeannett Ørsted (2001). *Quality and Efficiency: Incompatible in Translation Practice?*. Meta. V. 46 núm 2, 2001.

Celia Rico (2002). *Translation and Project Management*. Translation Journal 2002.

Alfredo Spagna (2005). *Norma europea para servicios de traducción. Principios e implicaciones prácticas*. European Colloquium for user-friendly product information. Brussels. 2005.

