

# JAKOŚĆ USŁUG TŁUMACZENIOWYCH W ŚWIETLE AKTUALNYCH ZMIAN

---

ANNA SZUSTER

## THE QUALITY OF TRANSLATION SERVICES IN THE LIGHT OF CURRENT CHANGES

**ABSTRACT** *The article touches important aspects of professional translator's job, presenting two perspectives of translation process, according to Douglas Robinson and Anthony Pym theory. Nowadays, when the language services are still more and more needed, customer's expectations are even higher. While the way to becoming a translator is still not easy, the author is trying to provide some information about translator's dilemmas. The European Language Survey results show what are expectations and concerns of language industry, which changes in business practices we are observing at the moment and what are current challenges and obstacles. The article deals also with the problem of quality expectations in the light of the norm PN-EN ISO 17100:2015 and machine translations.*

**KEY WORDS** *translation, interpreting, quality of translation, professional translation, language survey, translator's competence*

**CONTACT** *Ostravská univerzita, Filozofická fakulta, Katedra slavistiky;  
anna.szusterova@gmail.com*

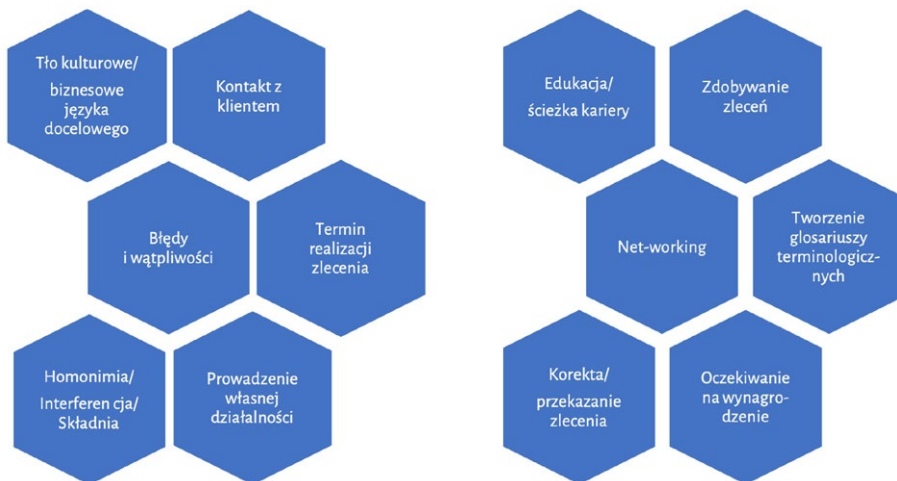
Badania przeprowadzone przez Światową Organizację Zdrowia podają, że zawód tłumacza konferencyjnego po astronautce i pilocie myśliwca jest najbardziej energochłonnym zawodem na świecie. I choć tajniki pracy tłumacza nie są zbyt dobrze znane szerokiemu gronu zleceniodawców (tłumacz bardzo często postrzegany jest w kategoriach „zwykłego” usługodawcy), to stres związany z podjęciem pracy tłumacza konferencyjnego wielu chętnym już na samym początku podcina skrzydła, a wciąż jednak nie brak ludzi wykonujących z pasją ten zawód. Na istotne aspekty niełatwej sztuki przekładu ustnego wskazuje również Muryc (Muryc 2016: 115). Zauważa, że zarówno w przekładzie konsekutywnym, jak i symultanicznym obecne są „wysokie, dla obu technik nieco odmienne, wymogi kognitywne”; podkreśla także istotną rolę takich elementów jak pamięć, koncentracja, czy kontekst sytuacyjny. To, co tak trudne w pracy tłumacza, doskonale ujął Tadeusz Boy-Żeleński mówiąc, że: „Przekład to rzecz trudna; pod względem formalnym trudniejsza niż pisanie, łatwiej bowiem znaleźć formę dla myśli własnej, [...] nie dla myśli cudzej powstałej z zupełnie innego ducha. Wymaga nie tylko znajomości literatury i kultury danego kraju, wreszcie panowania nad własnym, ojczystym językiem” (Boy-Żeleński 1922: 285).

Tłumacz jako ten, którego zadaniem jest transfer treści z języka źródłowego do języka docelowego, napotyka w swojej codziennej pracy na szereg wyzwań. Niniejszy artykuł traktuje o aspektach pracy tłumacza, wskazuje na aktualne badania rynkowe, również w świetle aktualnej sytuacji epidemicznej.

Teksty specjalistyczne to teksty nieliterackie, zwykle o przeznaczeniu użytkowym, często ściśle związane z daną gałęzią gospodarki, określonym rodzajem usług lub towarów, czy też branżą. Fakt funkcjonowania tłumacza tekstów specjalistycznych, który najczęściej prowadząc działalność gospodarczą realizuje zlecenia dla swoich klientów, związany jest z dwójką perspektywą. Douglas Robinson, amerykański badacz specjalizujący się w problematyce przekładu, wskazuje na dwie istotne i odmienne perspektywy w procesie przekładu – perspektywę zewnętrzną oraz perspektywę wewnętrzną (Robinson 1997: 6). Opisał je dokładniej Anthony Pym (Pym 1993: 131, 149–50) również w swoich pracach podając, że przekład z perspektywy „wiedzy zewnętrznej” jest tekstem, zaś z perspektywy „wiedzy wewnętrznej” jest działaniem. Czym innym jest przekład z perspektywy tłumacza (perspektywa wewnętrzna), a czym innym jest przekład z perspektywy klienta, który oczekuje tekstu, w zrozumiałym dla niego języku docelowym (perspektywa zewnętrzna). Dla tłumacza, będącego niejako „wewnątrz” procesu (tłumacz rozumie oryginał tekstu w ujęciu kulturowym, kontekstowym, dostrzega niuanse znaczeniowe), transfer tekstu z języka źródłowego do języka docelowego to pewien proces, na który składają się zarówno jego edukacja i doświadczenie zawodowe, jak i samo zrozumienie tematyki przekładanego tekstu, znajomość terminologii, aż po wykorzystanie w procesie przekładu specjalistycznych narzędzi, umożliwiających mu jak najdoskonalsze oddanie treści w języku, na który przekłada tekst. Na pracę tłumacza w procesie przekładu składają się również takie elementy jak rzetelna korekta tekstu, zachowanie formy graficznej, czy terminowe przekazanie zlecenia klientowi.

Podobnie jak wiele innych gałęzi gospodarki, również praca tłumacza oraz jej wymogi jakościowe zostały uregulowane w postaci normy PN-EN ISO 17100:2015. Na szarym końcu procesu przekładu, korekty, oprawy graficznej i terminowego przekazania tekstu klientowi, tłumaczowi pozostaje cierpliwe oczekiwanie na terminowy przelew wynagrodzenia od klienta (dziś terminy mają rozpiętość między 30 a 60 dni od daty wystawienia faktury). Krzysztof Hej-

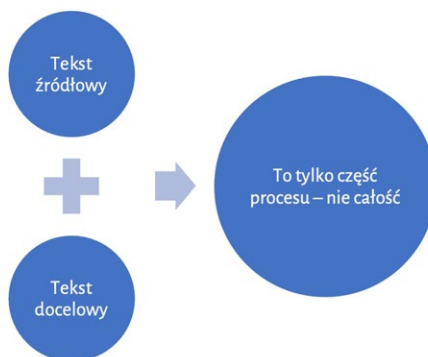
wowski twierdzi, że „dobrą pracę tłumacza ocenić może znawca (translatoryk, krytyk, literaturoznawca, wyrobiony czytelnik) – dopiero po porównaniu przekładu z oryginałem” (Hejwowski 2012: 27).



**Diagram nr 1.** Dylematy i trudności w pracy tłumacza

**Diagram nr 2.** Niektóre z aspektów pracy tłumacza.

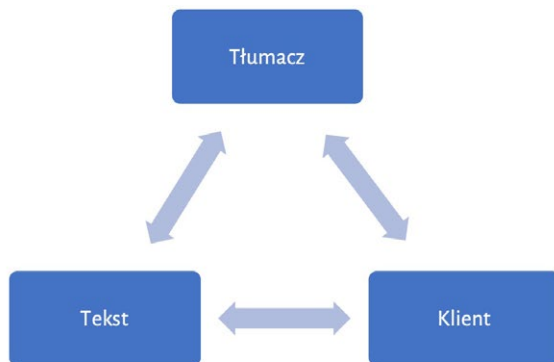
Perspektywa klienta, nazywana przez Pyma perspektywą zewnętrzną (Pym 1993: 131, 149–150) to punkt widzenia klienta, gdzie tłumaczenie pełni rolę produktu, który kupuje.



**Diagram nr 3.** Perspektywa zewnętrzna.

Przełożony tekst jest „tylko” i wyłącznie narzędziem do realizacji założonych przez niego celów: podpisania kontraktu, wygrania zamówienia przetargowego, pomyślnego zakupu linii technologicznej etc. Tłumaczenie powinno zatem zostać wykonane szybko (najczęściej „na wczoraj”), niezawodnie (tłumacz musi mieć doskonale opanowaną terminologię języka docelowego, co ważniejsze, rozumieć o co chodzi w tekście, który tłumaczy) no i za konkurencyjną stawkę (Robinson 2003: 16). Konkurencja na rynku tłumaczeniowym, podobnie jak w innych branżach, daje się we znaki, zaś presja czasu i pieniądza nie ułatwia pracy tłumaczom, choć może dzięki

wpływowi konkurencji tłumacze zmuszeni są przez cały czas dokształcać się, rozwijać swój warsztat pracy oraz dbać o jakość wykonywanych tłumaczeń. A jak poznać, że tłumaczenie jest dobrej jakości? Może należałoby przywołać myśl Normana Shapiro, który porównuje dobre tłumaczenie do szyby, która widoczna jest tylko wówczas, gdy ma rysy i skazy – idealna nie powinna ich posiadać, tak jak idealne tłumaczenie nie powinno mieć błędów i niedoskonałości (Hejwowski 2012: 21).

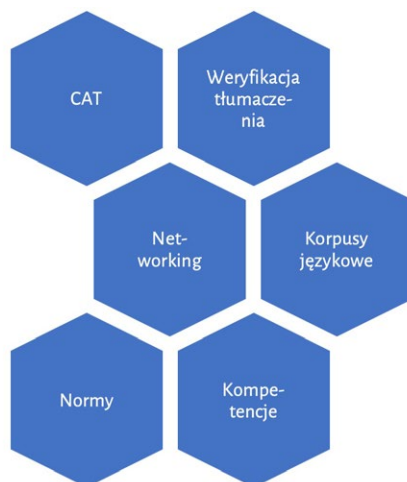


**Diagram nr 4.** Elementy procesu tłumaczenia, które muszą ze sobą kooperować.

Od roku 2013 przeprowadzane są badania rynku branży tłumaczeniowej. Projekt nosi nazwę European Language Survey (dalej jako ELS) i jest realizowany z inicjatywy 6 organizacji branżowych – w tym roku były to Elia, EMT, EUATC, FIT EUROPE, GALA oraz LIND. Raport z rynku usług tłumaczeniowych jest przygotowywany w formie badania nieprzerwanie od 2013 roku i koncentruje się na usługodawcach i klientach rynku usług tłumaczeniowych, freelancerach, firmach szkoleniowych, prywatnych oraz publicznych jednostkach specjalizujących się w tłumaczeniach. Przeprowadzone badanie uwzględnia liczne aspekty, min. takie jak oczekiwania i założenia rynku usług tłumaczeniowych, wyzwania i zagrożenia, jak również obserwowane zmiany w praktykach biznesowych. Z uwagi na panującą sytuację pandemiczną na świecie, już teraz bardzo widoczne są istotne różnice w dynamicznie rozwijającym się rynku usług tłumaczeniowych. O ile w wynikach badań z roku 2019 bardzo silnie były widoczne takie kwestie jak presja czasu w pracy tłumaczy, czy presja finansowa ze strony klientów (dążenie do uzyskania co raz niższych stawek, a jednocześnie coraz wyższe wymagania w zakresie jakości i terminologii specjalistycznej), o tyle badanie tegoroczne zostało opatrzone aneksem z uwagi na COVID-19. Badanie ELS 2020, podsumowujące rok 2019, zostało zamknięte w połowie lutego 2020. Później uzupełniono je o dane udzielone przez respondentów po pierwszej fali uderzeniowej epidemii. Tegoroczne badanie zostało zrealizowane przy udziale 809 respondentów z 45 krajów, zaś w aneksie wzięło udział 1036 respondentów.

Respondenci oceniali rok 2019 przede wszystkim jako rok stabilnego wzrostu, bez zauważalnych gwałtownych zmian – dotyczy to zarówno cen, jak i zatrudnienia. Połowa firm odnotowała wzrost (uzależniony od kraju). Nadal rozwijają się duże i bardzo duże firmy tłumaczeniowe, które podjęły decyzje dotyczące inwestycji w swój rozwój. Firmy stawiają przede wszystkim na nowe technologie. Branże, które najczęściej korzystają z usług tłumaczeniowych to prawo i finanse, nauki przyrodnicze oraz szeroko pojęty przemysł. Tegoroczne badanie pokazało, że

klienci najbardziej oczekują i doceniają doświadczenie tłumacza w zakresie przedmiotu tłumaczenia, gwarancję zachowania poufności, transparentność oraz otwartość biznesową we współpracy. Niezmiennie od wielu lat wymóg zachowania wysokiej jakości przekładu zajmuje czołowe miejsce wśród oczekiwań klientów. W badaniu zaprezentowano również progres na płaszczyźnie współpracy biur tłumaczeń z tłumaczami (ocenie podlegały takie faktory jak jakość materiałów przesyłanych tłumaczom, administracja, współpraca z kierownikami projektów, profesjonalizm w działaniu, wsparcie dla tłumacza, czy niezawodność). Technologie cieszące się zainteresowaniem środowiska tłumaczeniowego to wciąż silne narzędzia CAT oraz narzędzia do tłumaczeń maszynowych, technologie Workflow, zautomatyzowane narzędzia kontroli jakości (QA). CAI, czyli narzędzia będące wsparciem dla tłumaczy konferencyjnych, nie zyskały znacząco jeśli chodzi o wzrost zainteresowania. Najsilniej wykorzystywane narzędzia przez tłumaczy to przede wszystkim pamięci tłumaczeniowe, systemy automatycznej kontroli jakości tłumaczenia, narzędzia do maszynowych tłumaczeń oraz bazy terminologiczne. W mniejszym stopniu OCR, narzędzia do dyktowania tekstu czy korpusy językowe. Co roku na seminarium przekładu tekstu specjalistycznego studenci zapytani o narzędzia, po które sięgają podczas wykonywania tłumaczeń, na pierwszym miejscu wymieniają Google Translator lub Glosbe. Nieliczne osoby sięgają po wydania drukowane słowników, choć są i pasjonaci starych wydań, dostępnych w antykwariatach (przykładem jest tutaj słownik terminów medycznych z lat pięćdziesiątych, który niejednemu tłumaczowi pomógł nawet gdy zawiódł Internet, czy słownik terminów technicznych z lat sześćdziesiątych).



**Diagram nr 5.** Elementy pracy tłumacza.

Analizie poddano również kompetencje tłumaczy wchodzących na rynek. Raport pokazał, że osoby po studiach mają niewystarczające kompetencje, brak znajomości rynku usług tłumaczeniowych oraz procesów. Wykształcenie, edukacja oraz obrana przez tłumacza ścieżka kariery stanowi wyłącznie jego świadomy wybór. Tłumacze obowiązani są zgodnie z licznymi statutami organizacji zrzeszających tłumaczy, jak również regulacjami normatywnymi, kodeksami branżowymi, podręcznikami najlepszych praktyk oraz przepisami prawa do ustawicznego

kształcenia się i rozwoju swoich umiejętności. Raport pokazuje, że tłumacze oraz firmy tłumaczeniowe decydują się przede wszystkim na szkolenia z umiejętności miękkich, postędyjacji oraz obsługi narzędzi tłumaczeniowych. Niestety nie wystarczy posiąść wiedzy z zakresu znajomości języka obcego. Dzisiejsze realia rynkowe wymagają, by tłumacz obecny był w środowisku branżowym, spotykał się z innymi tłumaczami na konferencjach oraz był zorientowany w aktualnej sytuacji rynkowej. Badanie wykazało również, że ponad dwie trzecie tłumaczy jest zrzeszonych wokół organizacji branżowych. W Czechach największe organizacje to Komora soudních tlumočnicků České republiky (KST ČR) oraz Jednota tlumočnicků a překladatelů (JTP Union). W Polsce odpowiednikiem KST ČR jest TEPIS. Inne organizacje to Stowarzyszenie Tłumaczy Polskich, Polskie Stowarzyszenie Biur Tłumaczy czy Naczelna Organizacja Techniczna. Prócz wspomnianych wyżej problemów i aspektów związanych z aktualnym funkcjonowaniem branży usług tłumaczeniowych, warto również wspomnieć o dwóch innych zjawiskach, które stanowią gorący punkt licznych konferencji branżowych (można wspomnieć na przykład konferencję TIFO 2019 czy Konferencję Tłumaczy 2019). Po pierwsze na rynku usług tłumaczeniowych coraz silniej zaznaczają swoją obecność tłumaczenia maszynowe. Mowa tutaj nie tylko o tłumaczeniach, w których tłumacze korzystają z tzw. CAT-ów, ale o automatycznych tłumaczeniach, gdzie praktycznie bez udziału tłumacza tekst „wrzucany” jest do „maszyny” (na przykład Google Translator), która w oparciu o algorytm dokonuje automatycznego przekładu tekstu. Później następuje bardzo często postędyjacja tekstu, która stanowi drugi z często poruszanych aspektów w środowisku tłumaczeniowym. Choć zjawisko automatyzacji tłumaczeń jest pewnym procesem, o tyle korzystanie z silników takich jak na przykład Google Translator bywa czasem kontrowersyjne.

Marcin Miłkowski podczas swojej prezentacji na Konferencji Tłumaczy 2019 w Warszawie zaprezentował aktualny stan tłumaczeń maszynowych, gdzie obecne systemy ograniczają się do tłumaczenia jednostek długości zdania. Tłumacz Google nie interpretuje tekstu, ma liczne ograniczenia takie jak brak konsekwencji w tłumaczeniu (niekonsekwentna terminologia), naruszanie zasad gramatyki, zwłaszcza związków zgody i rzędu, brak spójności logicznej, zwłaszcza w przypadku zaimków, brak jednolitości (i wierności stylistycznej). O ile jeszcze kilka lat temu tłumaczenia z użyciem narzędzi Google budziły ironiczny uśmiech na twarzy niejednej osoby, o tyle dziś wiemy, że treści dostarczane przez Tłumacza Google wystarczą, by na przykład dokonać prostych zakupów w Internecie (bo przecież do zakupu butów nie potrzeba specjalistycznego tłumaczenia, lecz najczęściej zaspokajają nas takie informacje jak kolor czy rozmiar, zaś poprawna odmiana rzeczownika czy czasownika ma zdecydowanie drugorzędne znaczenie), czy wyszukać tłumaczenia jakiegoś terminu technicznego. Na pewno jego algorytmy nie poradzą sobie z literaturą piękną, czy poezją, ale prędkość z jaką następuje progres i rozwój tego narzędzia bywa imponujący. Postędyjacja stała się w konsekwencji pojawienia się tłumaczeń maszynowych dosyć mocno osadzona w realiach usług tłumaczeniowych. Dziś, prócz tłumacza czy kierownika projektu, biura tłumaczeń bardzo chętnie podejmują współpracę z korektorami, rewizorami, czy postędytorami, a więc specjalistami, którzy mogą poprawić, zredagować i przygotować tłumaczenie nie tylko po tłumaczu, ale również po „maszynie”. Fakt ten wynika z jeszcze jednej rzeczy, a mianowicie obowiązku kontroli tekstu zgodnie z wymogami normy ISO. Tłumacze obowiązani są do przeprowadzenia autoweryfikacji treści w języku docelowym. Na tym etapie tłumacz powinien wychwycić popełnione przez siebie błędy merytoryczne, gra-

matyczne i ortograficzne, literówki, opuszczenia itp. Na każdym etapie realizacji tłumaczenia należy stosować się do specyfikacji projektu. Następnie, zgodnie z Normą, przychodzi czas na weryfikację tłumaczenia (niezależnie, czy jest to tłumaczenie maszynowe, czy wykonane przez człowieka). „[...] Weryfikator powinien być inną osobą niż tłumacz, powinien mieć stosowne kompetencje w zakresie języka źródłowego i docelowego (3.1.5). Weryfikator powinien przeanalizować zgodność treści w języku docelowym, porównując ją z treścią w języku źródłowym w celu wykrycia błędów i innych niedociągnięć oraz upewnić się, że tłumaczenie jest zgodne z ustalonym przeznaczeniem. Oznacza to, że weryfikator powinien porównać treść w języku docelowym, aby zlecić ich poprawienie tłumaczowi. Zaleca się poprawienie wszelkich błędów i innych niedociągnięć wpływających negatywnie na jakość treści w języku docelowym oraz potwarzanie całego procesu do momentu, gdy weryfikator i TSP będą zadowoleni. Weryfikator powinien także poinformować TSP o wszelkich działaniach korygujących, jakie podjął” (EN ISO 17100:2015: 5).

Podsumowując, kluczowe dane wynikające z raportu stanowią potwierdzenie wniosków wysuniętych przez D. Robinsona oraz A. Pyma już wiele lat temu. Jakość, niezawodność i rzetelność stanowią kluczowe czynniki w pracy tłumacza, zaś klienci nadal oczekują zachowania właśnie tych aspektów podczas realizacji zlecenia. Druga kwestia to ustawiczne kształcenie i rozwój warsztatu tłumaczeniowego. Wiedza w tym zawodzie nie ogranicza się do znajomości języka docelowego przekładu, nie jest też dana raz na zawsze, lecz wymaga wzbogacania i poszerzania przez cały czas. Nowe technologie w biznesie usług tłumaczeniowych będą w najbliższych latach skupiały na sobie uwagę branży usług językowych.

FIT Europe zgromadziła dodatkowo informacje z rynku po pierwszej „fali uderzeniowej” epidemii. Branża tłumaczeniowa bardzo dotkliwie odczuła kryzys notując znaczące spadki (powyżej 30% przychodów). Jeszcze w lutym 2020 roku co najmniej 12% firm planowało cięcia, choć należy zaznaczyć, że w początkowej fazie intencją firm była przede wszystkim ochrona pracowników. Firmy deklarowały, że będą szukać wsparcia rządowego oraz dostosują się do warunków pracy na odległość, jak również specyficznych wymogów pracy, odpowiednich dla sytuacji epidemicznej. Oczywiście, firmy zaczęły szczególnie przyglądać się kosztom, liczne z nich zredukowały ilości godzin pracy, przede wszystkim zaś wprowadziły system pracy zdalnej. Epidemia w branży tłumaczeniowej z pewnością najdotkliwiej dotknęła tłumaczy konferencyjnych – ci zadeklarowali, że swoje zlecenia będą realizować przez telefon lub zdalnie, choć liczni zadeklarowali konieczność realizacji większej ilości zleceń pisemnych. Niezależni tłumacze deklarowali również, że jeśli zajdzie taka potrzeba, są gotowi zmienić swój zawód lub podjąć się pracy w pokrewnych gałęziach (np. nauczanie języków obcych).

Aktualna sytuacja rynkowa to swego rodzaju papierek lakmusowy dla branży tłumaczeniowej. Przetwarzają pracownicy tłumacze, którzy postawili na jakość i rzetelność swojej pracy. W tej trudnej sytuacji szansę, by się odnaleźć znajdują ci, którzy pracowali cały czas nad swoim warsztatem – kształcąc się, opracowując systematycznie glosariusze terminologiczne, pracując z tekstami paralelnymi, dążąc do stosowania najbardziej adekwatnych strategii tłumaczeniowych dla danego zlecenia.

## THE QUALITY OF TRANSLATION SERVICES IN THE LIGHT OF CURRENT CHANGES

Summary Douglas Robinson and Anthony Pym's practical theories have not lost their value, and are still up to date. The difficult situation in the language services market shows, who is a really good translator, a well-prepared professional, flexibly reacting to business changes and evolution. The highest quality of work, diligence and top not translation competences are playing more and more important role for those who want to survive in these hard times. But an open question still remains, whether or not professional translators will be able to compete with artificial intelligence, advances in machine translation, and time pressure. The author hopes that the art of translation will still be cultivated despite all the current uncertainties.

## LITERATURA

- / Boy-Żeleński T., 1922, *Nowe studia z literatury francuskiej*, Kraków.
- / Dębska K., 2014, Rola tłumacza w dobie Google Translator, *Z zagadnień tłumaczenia: teoria – kształcenie – praktyka*, Warszawa, s. 9–19.
- / Hejwowski K., 2004, *Kognitywno-komunikacyjna teoria przekładu*, Warszawa.
- / Hejwowski K., 2012, Widoczność tłumacza a iluzja przekładu, *Tłumacz: sługa, pośrednik, twórca?*, Warszawa, s. 21–30.
- / Muryc J., 2016, Kontakt języków typologicznie bliskich a problematyka przekładu ustnego, *Kalba ir kontekstai*, VII, s. 115–121.
- / Pym A., 1993, *Epistemological Problems in Translation and Its Teaching: A Seminar for Thinking Students*, Calaceite.
- / Polski Komitet Normalizacyjny, PN-EN ISO 17100:2015 (pol.), *Katalog Polskich Norm*. [dostęp: 12 października 2020]
- / Robinson D., 2003, *Becoming a Translator. An Introduction to the Theory and Practice of Translation*, New York.