

# ФУНКЦІЇ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ У СИСТЕМАХ ПАМ'ЯТІ ПЕРЕКЛАДУ

**Алла МІЩЕНКО (Кіровоград, Україна)**

*Статтю присвячено аналізу загальної концепції міжнародних та міжгалузевих стандартів гарантії якості продуктів, аналізу стандартів якості для галузі перекладацьких послуг та висвітленню функцій контролю якості перекладу у системах пам'яті перекладу.*

*Ключові слова: продукт, норма, міжнародний стандарт, гарантія якості, переклад, пам'ять перекладу.*

*The article deals with the analysis of the general concept for the international and interdisciplinary standards for the quality assurance of products, particularly with the analysis of the general international standards in the field of translation services. The main functions of the translation quality assurance in translation memory systems have been also considered in the article.*

*Keywords: product, norm, international standard, quality assurance, translation, translation memory.*

Жорстка конкуренція у глобальному світі й залежність виробника від споживача гостро поставили на порядок денний проблему міжнародної уніфікації й стандартизації норм гарантування й контролю якості товарів та послуг, які до кінця 80-х рр. регулювались переважно національними галузевими нормами і стандартами. Україна як держава самостійна долучилася до міжнародної спільноти й повинна адаптувати національні стандарти якості до світових. Недостатність висвітлення окресленої проблеми в роботах українських науковців зумовлює актуальність дослідження, мета якого полягає у висвітленні загальної концепції міжнародних та міжгалузевих стандартів гарантування якості продуктів, а також основних постулатів міжнародних стандартів якості для галузі перекладацьких послуг й аналізі функцій контролю якості перекладу у системах пам'яті перекладу.



Рис. 1. Процес забезпечення якості продуктів

Першою серією міжнародних міжгалузевих норм, які визначали загальну стратегію забезпечення якості продукції й служили для корпорації орієнтиром щодо впровадження систем контролю якості, стали норми DIN EN ISO 9000 (Qualitätsmanagementsysteme – Grundlagen und Begriffe) [1]. Ці норми детермінують основні вимоги, які висуваються до систем контролю за якістю продукції, визначають основні поняття гарантії якості, стратегію її планування, забезпечення, підтримки, покращання й управління. Норми DIN EN ISO 9000 створено спільними зусиллями «великої трійки» (GM, Ford, Chrysler) у 1992 р. на ґрунті уніфікації корпоративних вимог до контролю якості продукції. Загальну стратегію вказаних норм ілюструє модель на Рис. 1.

Як це видно з моделі, процес забезпечення якості продукту визначають чотири основні фактори: галузева або корпоративна стратегія гарантування якості; ресурси, необхідні для забезпечення якості продукту та контролю за її дотриманням; організація виробничого процесу за моделлю, яка забезпечує якість продукту; моніторинг відповідності якості продукту очікуванням споживача. Охарактеризуємо їх докладніше.

Відповідальність за корпоративну концепцію та стратегію гарантування якості покладається на керівництво. Загальна стратегія якості передбачає однозначне та несуперечливе визначення специфічних для галузі й корпорації концентрів якості продукту, чітке окреслення мети впровадження механізмів гарантії якості, відповідальність конкретних персоналій за окремі етапи забезпечення якості кінцевого продукту, дотримання правил та послідовності процедур забезпечення якості продукту, розробку чіткого алгоритму реагування у випадках порушення якості: аналіз випадків порушення якості продукту, специфікація їхніх типів, визначення причин та усунення наслідків, оптимізація механізму забезпечення якості тощо.

Ресурси для гарантування якості продукту детермінуються специфікою фахової галузі й диференціюються на трудові й матеріальні. Трудові ресурси плануються з огляду на необхідну кількість та фахову підготовку персоналу, а матеріальні – з урахуванням апаратних та програмних інструментів, необхідних для забезпечення якості продукту. Крім того, якість продукції визначається виробничими умовами та потужностями й ефективністю організації процесу виробництва. Синергія цих факторів гарантує створення високоякісного продукту.

Якісний продукт завжди орієнтований на кінцевого споживача, тому комплексний підхід до проблеми гарантування якості передбачає моніторинг з боку виробника актуальних вимог споживача до продуктів його профілю та спеціалізації. Саме ефективний зворотний зв'язок дозволяє створювати актуальний продукт відповідної якості та функціональності, а післяпродажний інформаційний супровід та сервісне обслуговування продукту дозволяє задовольняти високі вимоги сучасного споживача, забезпечує його «вірність» компанії і, таким чином, безпосередньо впливає на обсяги продажу продукту в умовах глобального ринку, який характеризується жорсткою конкуренцією. Тому сучасні маркетингові стратегії орієнтовані на потреби споживача, а в основі післяпродажного менеджменту – моніторинг відгуків споживачів та аналіз відповідності продукту їхнім очікуванням, що детермінує

поступове покращання якості продукту через його постійне вдосконалення, а значить і рентабельність та конкурентоспроможність продукту.

Продовженням роботи над створенням уніфікованих стандартів в галузі менеджменту якості продукції стали норми DIN 55350-11 (Begriffe zu Qualitätsmanagement und Statistik) [2]. Основну увагу DIN 55350-11 скеровано на оптимізацію екстрафахової комунікації за рахунок консистентного уживання уніфікованої термінології. Тому ці норми визначають терміни в галузі менеджменту якості, статистики й основи сертифікації та експлікують важливі концепції на кшталт: якість, менеджмент якості, придатність до застосування, надійність, елементи якості, ресурси гарантування якості, планування перевірки якості, статус перевірки якості, контроль за дотриманням якості, управління якістю, організація процесу перевірки якості та ін.

Ще одна серія міжнародних стандартів DIN ISO 10001 (Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for codes of conduct for organizations) [3] становить узагальнений кодекс рекомендацій щодо правил та моделей поведінки зі споживачами в конфліктних ситуаціях. Основна мета стандарту DIN ISO 10001 – запобігання судовим позовам з боку споживачів. Тому, в першу чергу, вони адресовані персоналу, який безпосередньо чи опосередковано впливає на конфліктну ситуацію, й експлікують рекомендовані мовленнєві зразки поведінки, а також міміку й жести для конфліктних ситуацій різного типу.

З юридичної точки зору продуктом перекладача є послуги перекладу. Тому для галузі перекладацьких послуг створено власний галузевий стандарт якості – DIN EN 15038 (Normen für Übersetzer und technische Autoren) [5]. Основна ідея документа – створити єдину платформу для ефектної взаємодії постачальників перекладацьких послуг та споживачів з огляду на права та обов'язки сторін. Тож стандарт DIN EN 15038 унормовує такі аспекти перекладацької діяльності, як: 1) загальні умови договору на здійснення перекладацьких послуг; 2) кваліфікація перекладача; 3) організація процесу перекладу; 4) стандартизація, уніфікація й гармонізація термінології; 5) використання відповідних інструментів перекладу; 6) контроль якості перекладу тощо.

Технологічно організований процес створення багатомовної документації і /або контенту складається з певної послідовності чітко визначених процедур пакетної обробки даних, орієнтованих на колективне виконання проекту. До типових процедур відносно: налаштування опцій проекту; підготовку даних для проекту (імпорт документів на переклад, конвертування форматів файлів у внутрішній формат систем пам'яті перекладу; попередній переклад з використанням пам'яті перекладу, референтних текстів, словників користувача, баз даних, інтегрованих систем машинного перекладу тощо); розподіл завдань між виконавцями проекту; переклад та коректура з використанням комп'ютеризованих інструментів; експорт пакета проекту замовнику: перекладені документи, пам'ять перекладу, терміни до проекту у формі списку або бази термінів тощо.

Зупинимось детальніше на функціях автоматизованої перевірки якості, які використовуються на етапі адміністрування проекту та дозволяють контролювати структуру й зміст документів, які перекладаються.

На системотехнічному рівні планується й реалізується певна послідовність процедур, в процесі яких здійснюється автоматичний контроль за перебігом процесу виконання проекту. Так, на етапі укладання проекту аналіз документів та статистика дозволяють планувати час та кількість виконавців проекту. Чіткий розподіл завдань між учасниками проекту, фіксування виконавців у метаданих та збереження статистики повідомлень системи про кількість та тип помилок в окремих файлах уможливають персональну відповідальність за виконану роботу й дозволяють оцінювати кваліфікацію фахівців, долучених до роботи у проекті. Функція інтерактивного контролю дозволяє менеджерів керувати процесом у режимі реального часу, а ілюстрація статусу виконання завдання у відсотках дозволяє менеджерів контролювати дотримання запланованих на кожне часткове завдання термінів: переклад, коректура тощо.

Технологія систем пам'яті перекладу підтримує процес перекладу в інтерактивному режимі на основі логіки нечітких відповідностей (fuzzy logic). Тобто система показує у вікні редактора відсоток збігів сегментів з пам'яті перекладу з відповідними сегментами тексту

мовою оригіналу, які необхідно перекласти, аналізує контекстуальну відповідність пари сегментів з редактора й ідентифікує джерело використаних для автоматичного перекладу ресурсів: пам'ять перекладу, термінологічна база, словник користувача, словник частотних виразів, референтні тексти тощо. Згідно з обраною моделлю пакетної обробки документа після завершення одного етапу роботи над проектом починається наступний, обраний менеджером профіль проекту зберігається в окремому файлі, що дозволяє проглядати всі етапи та процедури виконання проекту. Опційне налаштування дозволяє організувати процес та процедури до потреб кожного проекту на кшталт включення / виключення окремих сегментів документа з процесу перевірки на етапі контролю якості. Це можуть бути сегменти документа зі статусом «передано у користування» тощо. Автоматичний контроль статусу сегментів дозволяє уникнути помилкового передавання у користування ще не завершеного перекладу, а можливість навігації на основі фільтрів дозволяє проглядати сегменти одного статусу, здійснювати навігацію по коментарях та вносити зміни у документ у потрібному місці. Метод навігації на основі фільтрів значно зручніший порівняно з повнотекстовим пошуком і дозволяє економити час на доопрацювання документів. Крім того, міграція файлів із збереженими налаштуваннями проектів дозволяє використовувати створені профілі для виконання наступних проектів і, таким чином, скорочує час на адміністрування проектів.

Контроль якості перекладу на рівні структури тексту здійснюється в процесі роботи над перекладом та на етапі перевірки якості перекладу. Зазвичай теги форматування автоматично копіюються із сегментів тексту мовою оригіналу у сегменти тексту мовою перекладу ще на етапі перекладу, що звільняє перекладача від роботи над форматуванням і дозволяє йому зосередитись на перекладі. Крім того, захищеність тегів форматування у редакторі пам'яті перекладу не дозволяє змінювати структуру документа в ньому, а автоматичний контроль консистентного уживання тегів у сегментах мовою оригіналу й мовою перекладу передбачає гарантування ідентичності структури паралельних сегментів, наприклад: `<b>Test</b>` та `<b>тест</b>`. Система перевіряє відповідність тегів форматування в обох документах і сигналізує про помилку у випадку виявлення невідповідностей.

Контроль якості на рівні змісту здійснюється у відповідності до пунктів договору про надання перекладацьких послуг і проводиться в два етапи: автоматично й вручну.

У договорі чітко визначаються критерії «правильного перекладу», відповідальність сторін, умови оплати, термін виконання перекладу тощо. Критерії якості «правильного перекладу» визначаються окремо й стосуються уживаної термінології, а також фахової й лінгвістичної правильності перекладу.

Термінологічна правильність перекладу детермінуються:

Уживанням усталеної в межах предметної галузі і / або корпорації фахової лексики із дотриманням національних або корпоративних правил правопису корпоративних реалій, термінів, номенклатур, скорочень тощо. Правопис корпоративних одиниць номінації фіксується у спеціальних реєстрах, до яких «звертається» програма на етапі перевірки. Такі реєстри укладаються з метою перевірки уживаних галузевих термінів або корпоративної лексики й можуть укладатись за принципом «правильні терміни» або «неправильні терміни». До других зазвичай вносяться слова, які часто пишуться з порушенням правил правопису або корпоративної мови. Тобто ці терміни ілюструють частотні або типові помилки технічних редакторів і / або перекладачів.

Консистентне уживання термінів, обраних з огляду на тип тексту, предметну галузь та цільову аудиторію. Системи пам'яті перекладу працюють на основі статистичних методів опрацювання природної мови, тому критерієм консистентності термінів є їхній правопис: разом, окремо, через дефіс.

Коректне уживання термінів з огляду на зазначенні у термінологічній базі статус: дозволений, рекомендований, заборонений, інтернаціональний, для внутрішнього користування тощо.

Фахова правильність перекладу доповнює термінологічну правильність перекладу й орієнтована на створення документа мовою перекладу у стилі, конвенціоналізованому в

межах фахової галузі цієї національної мови, що допускає його поверхову і /або глибинну локалізацію [4: 335].

Поверхова локалізація стосується мовного рівня й передбачає функціональну відповідність оригіналу й перекладу (еквівалентний переклад) та адаптацію перекладу для адресата відповідно до теорії скопосу. Згідно з цією теорією переклад оцінюється залежно від ступеня досягнення перекладачем поставленої перед ним мети й ґрунтується на адаптації тексту до національних стандартів метричної системи (на рівні одиниць виміру ваги, об'єму, довжини, температури), норм подання дат, часу, чисел. Оскільки проект у системах пам'яті укладаються для конкретної пари мов, це уможливує автоматичне конвертування числових даних у сегментах тексту мовою перекладу, наприклад: *US: 5,000, DE: 5.000, UA 5000*.

Глибинна локалізація ґрунтується на адаптації культурних диференцій на рівні ментальності, систем цінностей, конвенціалізованих зразків поведінки в певній комунікативній ситуації й передбачає інший спосіб репрезентації інформації з огляду на культурні традиції фахового тексту. Глибинна локалізація стосується також невербальних засобів і враховує семантику усталених в межах культури жестів, кольорів, символів, піктограм, а також уживання у тексті певного типу та розміру шрифтів тощо.

Оснoвним критерієм лінгвістичної правильності перекладу є написання лексичних одиниць у документах згідно з нормами правопису, дотримання якого контролюється автоматично. У системі пам'яті перекладу інтегровано словник для перевірки орфографії Microsoft Word та Hunspell. Одна з цих програм обирається користувачем на етапі налаштування проекту і саме до обраної програми звертається система в процесі автоматичної перевірки орфографії. Через відсутність системної синхронізації зазначених програм з актуальними правилами орфографії національними мовами правопис новітніх слів не завжди перевіряється коректно в автоматичному режимі й потребує додаткової перевірки з боку лінгвіста-коректора.

Чутливість до регістра дозволяє перевіряти консистентність написання слів та речень з великої літери у сегментах документа мовою оригіналу й мовою перекладу. Так, якщо система ідентифікує написання слова **ОБЕРЕЖНО** в сегменті мовою оригіналу великими літерами, вона перевірятиме, чи написано слово **АСНТUNG** у сегменті мовою перекладу великими літерами. Системі пам'яті перекладу перевіряють також уживання великої літери у словах на початку речення й виявляють зайві крапки та пробіли. Перші трапляються переважно після усталених скорочень, оскільки крапка після них ставиться автоматично, а перекладач несвідомо подекуди дублює її. Крім того, за відповідного налаштування системи дозволяють перевіряти дотримання окремих правил пунктуації специфічних для конкретної мови на кшталт французької або іспанської. Так, наприклад, згідно з правилами французької мови в окличних та питальних реченнях після останнього слова перед знаком оклику та знаком питання слід ставити пробіл. За правилами іспанської мови знак оклику і знак питання ставляться на початку речення.

В основі системи пам'яті перекладу – алгоритм статистичного опрацювання мови, які аналізують мову як ланцюжок символів. Це дозволяє також контролювати окремі аспекти змістової якості документа. Так, наприклад, довжина сегментів тексту оригіналу й тексту перекладу обчислюється у відсотках для слів або символів. Вони істотно відрізняються в різних мовах і визначаються структурою конкретної мови. Наприклад, текст українською мовою зазвичай довший за німецькомовні тексти через частотну композицію як типово явніше німецької мови, яке дозволяє компресувати текст на рівні лінійної структури. Але, якщо сегмент українською мовою коротший на 40% і більше, це може означати, що сегмент перекладений не повністю. Гранничні межі невідповідності символів у сегментах мовою оригіналу й мовою перекладу налаштовується менеджером з огляду на конкретну пару мов. Однак довжина сегментів вказує на те, що сегмент мовою оригіналу просто скопійований у комірку для позиціонування сегмента мовою перекладу. Ця методика та стандарт кодування Юнікод дозволяють автоматично ідентифікувати неконсистентне уживання термінологічної лексики й лексичні повтори.

Ще один метод пошуку на основі ланцюжка символів – регулярні вирази. Від звичайних інструментів пошуку вони відрізняються уживанням спеціальних метасимволів, які

дозволяють генерувати регулярні вирази, що використовуються для пошуку в тексті чіткої послідовності символів згідно із заданою комбінацією. При створенні регулярних виразів для систем пам'яті перекладу здебільшого застосовується стандарт Net-Syntax [<http://www.regular-expressions.info/reference.html>].

Проте система не дозволяє перевіряти якість тексту в повному обсязі. Так, автоматично неможливо перевірити зрозумілість та когерентність документа, консистентність формулювання, когерентність вербальної та невербальної інформації в документі, фахову коректність документа тощо. Для перевірки таких параметрів документа до роботи над проектом долучаються коректорп-лінгвісти та експерти галузі. Принцип «чотири ока» здавна практикується в галузі перекладацьких послуг і вже став невід'ємним компонентом загальної стратегії гарантування якості перекладу. Крім того, зворотний зв'язок «коректор – перекладач» дозволяє не тільки забезпечувати високу якість перекладу, а й дозволяє перекладачу підвищувати фахову кваліфікацію на ґрунті аналізу власних помилок.

Аналізуючи все сказане, робимо висновок, що якість продукту опосередковано пов'язується з його відповідністю вимогам споживача, а розчарування продуктом – з вадами якості. Тому ефективна система управління якістю продукції є основою довгострокової успішності продукту. Сучасні інструменти створення багатомовного контенту й багатомовної документації дозволяють комплексно оптимізувати процес створення продукту й гарантують якість у галузі перекладацьких та лінгвістичних послуг. Саме якісно виконаний переклад уможливує багаторазове використання раніше перекладених та дозволених для використання сегментів тексту у наступних перекладах. Але порівняно з традиційними методами роботи суттєво ускладнюється процес адміністрування проектів на кожному етапі: укладання проекту, розподіл ролей та завдань, розсилка завдань та їхнє повернення менеджеру після виконання в одному пакеті, укладання та адміністрування термінологічних базам і пам'яттю перекладу, обрахування кошторпсу проекту й оплата праці виконавцям проекту.

#### БІБЛІОГРАФІЯ

1. DIN EN ISO 9000:2005-12 Titel (deutsch): Qualitätsmanagementsysteme – Grundlagen und Begriffe (ISO 9000:2005) [Electronic resource] – Access mode : [ftp://trabant.tr.fh-hannover.de/Schwarzes\\_Brett/Schluenz/BA-TR/QM/Normen%20nur%20fuer%20die%20LV/DIN\\_EN\\_ISO\\_9000\\_2005.pdf](ftp://trabant.tr.fh-hannover.de/Schwarzes_Brett/Schluenz/BA-TR/QM/Normen%20nur%20fuer%20die%20LV/DIN_EN_ISO_9000_2005.pdf)
2. DIN 55350-11: Begriffe zu Qualitätsmanagement und Statistik – Teil 11 Ergänzung zu DIN EN ISO 9000:2005 [Electronic resource] – Access mode : <http://webstore.ansi.org>
3. DIN ISO 10001 (2008-07): Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for codes of conduct for organizations [Electronic resource] – Access mode : <http://webstore.ansi.org>
4. Göpferich S. Textproduktion im Zeitalter der Globalisierung : Entwicklung einer Didaktik des Wissenstransfer / Susanne Göpferich – 3. Aufl. – Tübingen : Stauffenburg-Verl., 2008. – 497 S.
5. Herzog G. Normen für Übersetzer und technische Autoren / Holger Mühlbauer; Gottfried Herzog. – 2., überarb. u. erw. Aufl. – Berlin; Wien; Zürich : Beuth, 2007. – 484 S.

#### ВІДОМОСТІ ПРО АВТОРА

**Алла Міщенко** – кандидат філологічних наук, старший викладач кафедри перекладу та загального мовознавства Кіровоградського державного педагогічного університету ім. В.Винниченка, докторантка Українського мовно-інформаційного фонду НАН України.

*Наукові інтереси:* переклад та прикладна лінгвістика.