

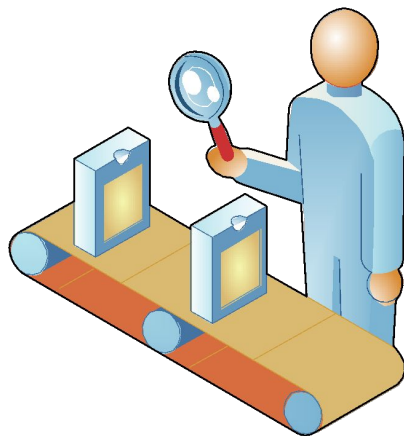
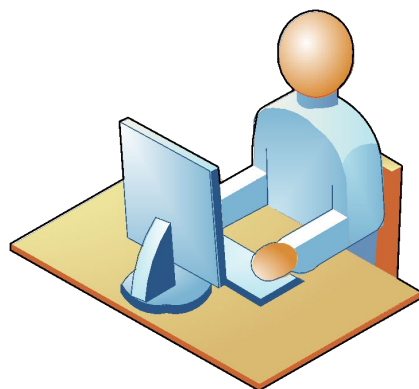
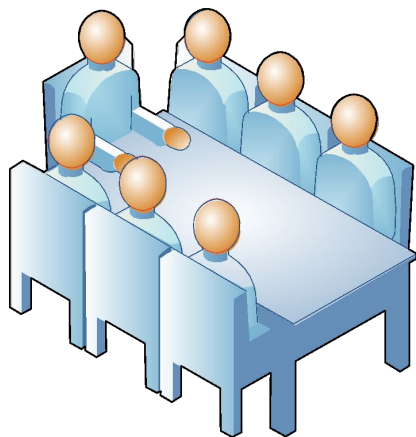


БИЗНЕС-ПЕРЕВОД. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПЕРЕВОДОВ В БИЗНЕСЕ

от TQI к компетенциям

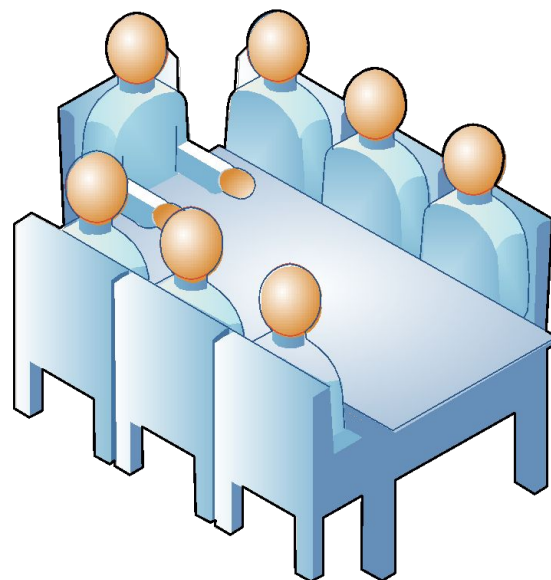
Анастасия Зотова
член МРО СПР

О чём думают эти люди, глядя на текст перевода?



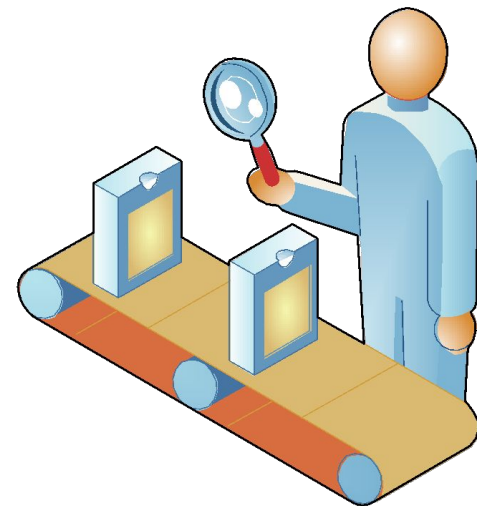
Клиент:

Пойдёт или нет?
Как бы придраться...



Менеджер по качеству:

Пойдёт или нет?
Как бы не придрались...

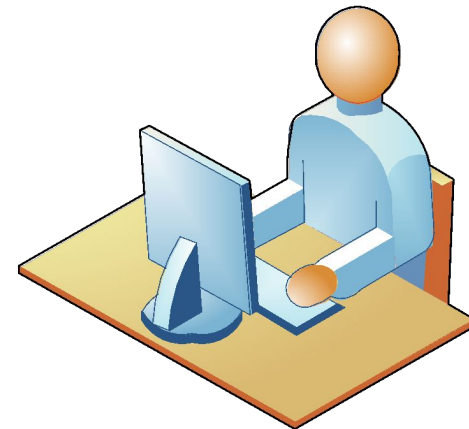


Менеджер по персоналу:

Какую работу можно доверять
этому исполнителю?

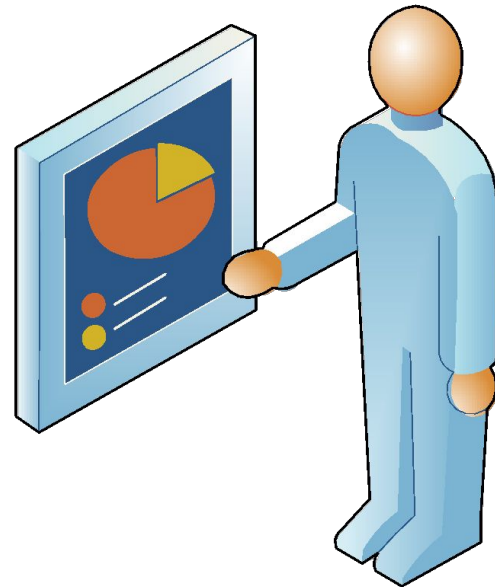
Какую нельзя?

Как быстро можно его обучить?



Менеджер проектов:

Вернуть на доработку
или самим исправить?



Для ответа на эти вопросы
текст перевода нужно
оценить

ОЦЕНКА ПЕРЕВОДА: ЧТО В АРСЕНАЛЕ?

Какие способы оценки
перевода вы знаете?

ОЦЕНКА ПЕРЕВОДА: ЧТО В АРСЕНАЛЕ?

- ▣ **Субъективная оценка**
(«хорошо-плохо»)
- ▣ **Автоматическое сравнение**
с «образцовым» переводом
(BLEU и т.п.)
- ▣ **Сравнение с оригиналом по**
набору параметров
- ▣ **Взвешивание ошибок**
и подсчёт TQI

СУБЪЕКТИВНАЯ ОЦЕНКА («ХОРОШО-ПЛОХО»)

Плюсы	Минусы
Скорость	Низкая повторяемость результатов Клиенту и исполнителю сложно прийти к единому мнению
	Низкая воспроизводимость результатов
	Невозможно аргументировать результаты оценки
	Ничего не говорит о возможностях исполнителя

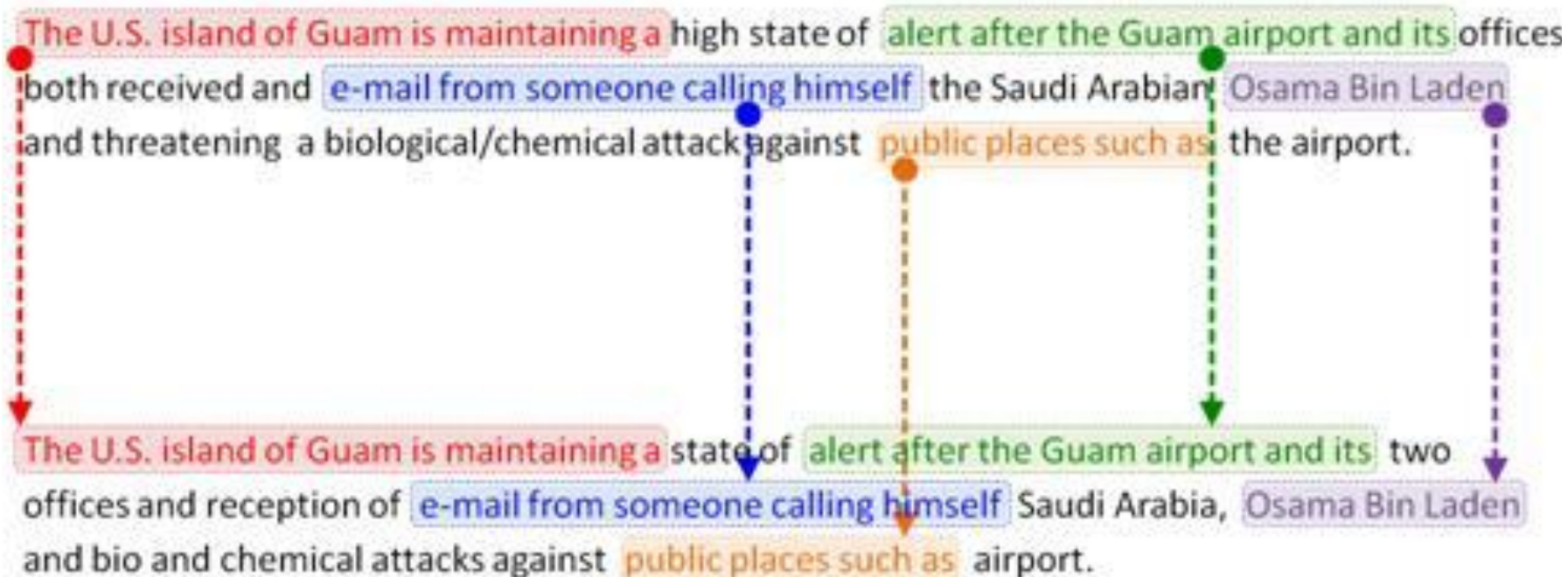
СРАВНЕНИЕ С ОРИГИНАЛОМ ПО НАБОРУ ПАРАМЕТРОВ

Плюсы	Минусы
Имеется аргументация результатов оценки	Низкая повторяемость результатов Клиенту и исполнителю сложно прийти к единому мнению
	Низкая воспроизводимость результатов
	Ничего не говорит о возможностях исполнителя

АВТОМАТИЧЕСКОЕ СРАВНЕНИЕ С «ОБРАЗЦОВЫМ» ПЕРЕВОДОМ

- Чем больше последовательностей слов совпадает в переводе и в образце, тем точнее перевод
- BLEU (BiLingual Evaluation Understudy), ROUGE и др.

АВТОМАТИЧЕСКОЕ СРАВНЕНИЕ С «ОБРАЗЦОВЫМ» ПЕРЕВОДОМ



АВТОМАТИЧЕСКОЕ СРАВНЕНИЕ С «ОБРАЗЦОВЫМ» ПЕРЕВОДОМ

Плюсы	Минусы
Скорость	Не учитывает индивидуальный стиль переводчика
	Ограниченная сфера применения
	Не совпадает с человеческой оценкой
	Нужно подготовить большое количество образцов перед каждой оценкой (подходит только для типового тестирования)
	Ничего не говорит о возможностях исполнителя
	В каких единицах устанавливать порог приемлемого качества?

ВЗВЕШИВАНИЕ ОШИБОК И ПОДСЧЁТ TQI

Необходимые **компоненты** системы:

- Классификатор ошибок
- Методика взвешивания ошибок
- Процедура проверки, дающая повторяемые и воспроизводимые результаты
- Проверяющий
(компетентный и беспристрастный)
- Форма оценки

ВЗВЕШИВАНИЕ ОШИБОК И ПОДСЧЁТ TQI

КЛАССИФИКАТОР ОШИБОК. Версия 2							
Категория ошибок	Вид ошибки	Серьезная			Менее серьезная или незначительная		
		Обозначение	Описание	Баллы	Обозначение	Баллы	
Смысл	Искажение	A1	1) Смысл в переводе совершенно другой, чем в оригинале. В том числе неверный перевод общедоступного сокращения (см. ИНТЕНТ п. 3.7); 2) Ошибка, подходящая под определение a1 ("незначительная"), но находящаяся на очень важном и заметном месте	6	a1	Есть некоторые смысловые неточности по сравнению с оригиналом. <i>The molecules of the pre-polymerised synthetic materials have not yet reached a stable chemical condition, i.e. they are still reactive.</i> <i>Молекулы преполимеризованных синтетических веществ еще не достигли стабильного химического состояния, т.е. они все еще вступают в реакцию.</i> (вместо «все ещё реакционно-способны»)	3
	Неполнота/избыточность	A2	1) Фрагмент оригинала пропущен, оставлен без перевода или произвольным образом сокращен. В том числе нерасшифрованное и непереведённое общедоступное сокращение; 2) В тексте перевода присутствует необоснованное добавление; 3) Ошибка, подходящая под определение a2 ("незначительная"), но находящаяся на очень важном и заметном месте	6	a2	1) Пропущены отдельные небольшие фрагменты (надписей на рисунках, примечаний и т.п.); 2) Добавлены отдельные слова, не меняющие общий смысл фрагмента. <i>SUBCONTRACTOR shall, upon receipt of written notice of such defect, promptly furnish, at no cost to CONTRACTOR or COMPANY, design and engineering.</i> <i>СУБПОДРЯДЧИК обязуется на основании расписки в получении письменного уведомления о наличии подобного дефекта незамедлительно и бесплатно для ПОДРЯДЧИКА или КОМПАНИИ предоставить проект и проектно-конструкторские работы</i> (вместо «по получении письменного уведомления»)	2
			1) Использование термина, не соответствующего предоставленным глоссариям, словарям, нормативным документам или сложившейся в данной области практике применения. В том числе: замена термина словом из пласта нейтральной лексики			Термин переведён с учетом тематической области, но без учета контекста. 1) Игнорирование словесного контекста: <i>Перевод «income» как «приход», а не как «доход» является ошибочным в следующем примере:</i> <i>Income is an increase in economic benefits during the accounting period in the form of inflows or enhancements of assets or decreases of liabilities that result in increases in equity, other than those relating to contributions from equity participants</i>	16

ВЗВЕШИВАНИЕ ОШИБОК И ПОДСЧЁТ TQI

Проверка качества перевода

Категория ошибки	Серьёзные		Незначительные	
	Обозначение	Количество ошибок	Обозначение	Количество ошибок
Смысл A/a	A1	3	a1	2
	A2		a2	1
Терминология T/t	T1	3	t1	2
	T2		t2	
Правила языка Я/я	Я1		я1	
	Я2		я2	
	Я3	1	я3	
Стиль C/c	C1	1	c1	1
	C2		c2	
Региональные ст. P/p	P1		p1	
	P2		p2	
Оформление O/o	O1		o1	
	O2		o2	
	O3		o3	1
	O4		o4	
	O5		o5	

Сильные стороны:

Уточнять неоднозначные фрагменты

Обратить внимание: текста, аббревиатуры

	ID	Иванов Иван Иванович	
Язык оригинала	en	Дата	29 июля 2008 г.
Язык перевода	ru	Проверил	Тишин Демид

Тематика	Engineering: Industrial
Вид текста	Требования к проекту звукоизоляции

Количество слов	411
Минимальный TQI	91
Фактический TQI	85,89

Недостаточно баллов

Количество по категориям		
	Серьёзные	Незначительные
Смысл A/a	3	3
Терминология T/t	3	2
Правила языка Я/я	1	0
Стиль C/c	1	1
Региональные ст. P/p	0	0
Оформление O/o	0	1
Итого ошибок	8	7

Набранные баллы	58
ошибок:	

ВЗВЕШИВАНИЕ ОШИБОК И ПОДСЧЕТ TQI

TQI (Translation Quality Index) – это практический результат количественной оценки проверки качества перевода.

ATA Framework: $TQI = EP * (250/W) - BP$

SAE J2450: $TQI = EP/W$

LISA QA Model: $TQI = (1 - EP/W) * 100$

где EP = Error Points, суммарное количество баллов ошибок

W = количество слов в образце

BP = Bonus Points, бонусные очки за отличный перевод (в системе ATA – максимум 3 балла)

ВЗВЕШИВАНИЕ ОШИБОК И ПОДСЧЕТ TQI

Плюсы

Высокая воспроизводимость результатов (SAE J2450)

Высокая повторяемость результатов (SAE J2450)

Детальный классификатор ошибок с примерами (LISA QA Model)

Удобно давать обратную связь исполнителям

Удобно ранжировать исполнителей по TQI на конкретный проект

Простой числовой индекс, поддающийся статистическому учёту (можно использовать в balanced scorecard, KPI's и т.д.)

ВЗВЕШИВАНИЕ ОШИБОК И ПОДСЧЕТ TQI

Минусы

Ограниченная сфера применения (SAE J2450)

Низкая воспроизводимость результатов (ATA Framework)

Необходимо устанавливать порог приемлемого TQI (напр., 94,5 и т.п.), в то время как клиентам нужно только 100% качество

Затратно по времени (5-20 минут на образец при условии предварительного изучения оригинала и нескольких переводов!)

Субъективная система присвоения веса ошибкам – попытка прогнозирования последствий ошибки (LISA QA Model)

Почти ничего не говорит о возможностях исполнителя

Минусы

Недостаточно проработанная методика проверки, в т.ч.:

- требования к **образцу** перевода (размер и т.д.)
- как оценивать **повторяющиеся** однотипные ошибки?
- как оценивать недочеты перевода, обусловленные неустраняемыми **недочетами оригинала**?
- как избежать равенства множества незначительных ошибок одной критической?
- как быть со «случайными» ошибками, которые искажают фактический смысл текста?

Минусы

TQI действителен только для:

- конкретной области **знаний** (напр., газовые турбины, пищевое производство и т.д.)
- конкретного **типа текста** (научно-технический, юридический, рекламно-публицистический)

Даже при незначительном изменении любого из параметров (тематика, тип текста) прогнозировать TQI исполнителя на основе предыдущего опыта невозможно ☐ нужно тестировать заново ☐ неоправданные затраты

ОЦЕНКА ПЕРЕВОДА: ЧТО В АРСЕНАЛЕ?

Ни один из способов оценки перевода **не отвечает на вопросы:**

- Пойдёт или нет?
- Какую работу можно доверять этому исполнителю?
- Какую нельзя?
- Как быстро можно обучить исполнителя?
- Вернуть на доработку или самим исправить?

ОЦЕНКА ПЕРЕВОДА: ЧТО В АРСЕНАЛЕ?

**Необходимо улучшить
систему оценки перевода.**

УЛУЧШЕНИЕ 1: ДЕЛЕНИЕ ОШИБОК

Разделить все ошибки на 2 основных типа:

- ▣ **Фактические** = ошибка в обозначении объектов и явлений, их логических отношений, степени реальности и обязательности событий
- ▣ **Коннотативные** = несоответствие правилам, стандартам, требованиям и практике употребления, искажение эмоционально-стилистической информации и т.д.

УЛУЧШЕНИЕ 1: ДЕЛЕНИЕ ОШИБОК

Каждый элемент текста
(слово, фраза, предложение)
может нести одновременно:

- 1 коннотативную ошибку
- или
- 1 фактическую ошибку
- или
- 1 коннотативную ошибку и
1 фактическую ошибку одновременно

УЛУЧШЕНИЕ 1: ДЕЛЕНИЕ ОШИБОК

Случайная ошибка исполнителя (например, опечатка), которая приводит к искажению фактической информации, **зачитывается как две** (языковая и фактическая).



Это позволяет указать исполнителю на невнимательность, а также учесть интересы клиента



«Казнить, нельзя помиловать» / «Казнить
нельзя, помиловать»: ошибка в запятой □
критическое искажение смысла

УЛУЧШЕНИЕ 2: КОМПЕТЕНЦИИ

Виды компетенций:

- Компетенции восприятия
- Компетенции порождения
- Вспомогательные компетенции

УЛУЧШЕНИЕ 2: КОМПЕТЕНЦИИ

Уровни компетенций:

- ▣ **Неудовлетворительная** = исполнитель не может выполнять соответствующую работу
- ▣ **Базовая** = может работать
- ▣ **Продвинутая** = может проверять / исправлять чужую работу либо обучать других людей

УЛУЧШЕНИЕ 2: КОМПЕТЕНЦИИ

Компетенции восприятия:

- Правила языка оригинала
- Литературная компетенция в языке оригинала
- Компетенция в культуре языка оригинала
- Предметная компетенция

УЛУЧШЕНИЕ 2: КОМПЕТЕНЦИИ

Компетенции порождения:

- Правила языка перевода
- Литературная компетенция в языке перевода
- Компетенция в культуре языка перевода
- Функциональный стиль перевода

УЛУЧШЕНИЕ 2: КОМПЕТЕНЦИИ

Вспомогательные компетенции:

- Исследовательская компетенция
- Техническая компетенция
- Самоорганизация
- Коммуникация
- Защита информации

УЛУЧШЕНИЕ 2: КОМПЕТЕНЦИИ

Пример ошибки:

t2: Использован термин из другой области знаний

Напр., в тексте о бурении: **шпиндель** ☐
spindle (правильно: stem или mandrel)



Компетенции:

- ☐ Исследовательская = удовлетворительно
- ☐ Предметная = неудовлетворительно

УЛУЧШЕНИЕ 2: КОМПЕТЕНЦИИ

- Клиент может формулировать **чёткие и объективные требования** к исполнителю
- По результатам оценки мгновенно видно, какие **компетенции** соответствуют целевым, а какие нет

УЛУЧШЕНИЕ 3: РОЛИ

Установить связи между компетенциями и ролями (функциями, которые может выполнять исполнитель в проекте)

УЛУЧШЕНИЕ 3: РОЛИ

Пример компетенций:

- Самоорганизация = удовлетворительно
- Предметная = удовлетворительно
- Правила языка оригинала = удовлетворительно
- Правила языка перевода = удовлетворительно



Роль:

- Может переводить

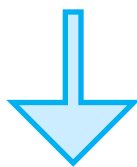
УЛУЧШЕНИЕ 3: РОЛИ

Менеджер по персоналу / менеджер проекта быстро **распределяет роли** и **планирует** рабочий процесс (workflow) ☐ **экономия времени**

УЛУЧШЕНИЕ 4: ДОПУСТИМОСТЬ ОШИБОК

В каждом отдельном случае клиент указывает, какие ошибки являются **допустимыми**, а какие – нет. Проверяющий заносит требования в проверочный список.

Одна ошибка «недопустимого» типа в образце



Провал текста с точки зрения клиента

УЛУЧШЕНИЕ 4: ДОПУСТИМОСТЬ ОШИБОК

Оценка соответствует реальным
потребностям клиентов (pass / fail)

УЛУЧШЕНИЕ 5: ОБУЧАЕМОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Выделить в классификаторе 2 типа ошибок:

- Исправление требует **минимального обучения** / инструктажа; все ошибки в тексте может увидеть сам исполнитель
- Исправление требует **значительного обучения**; сам исполнитель не может обнаружить ошибки в тексте

УЛУЧШЕНИЕ 5: ОБУЧАЕМОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Ошибки, которые требуют минимального обучения:

- Сбивка деления на разделы
- Пропуски текста
- Несоответствие числовых значений
- Несоответствие глоссарию / руководству по стилю
- Несоответствие справочной литературе
- Нарушение единства терминологии
- Нарушение региональных стандартов оформления
- Длина строки, тэги
- Очевидные языковые ошибки
- ...

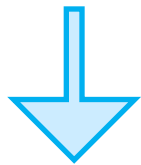
УЛУЧШЕНИЕ 5: ОБУЧАЕМОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Ошибки, которые требуют значительного обучения:

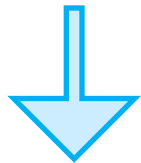
- Понимание оригинала
- Предметная компетенция
- Чувство языка
- Культурные реалии
- ...

УЛУЧШЕНИЕ 5: ОБУЧАЕМОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Какой процент ошибок требует минимального обучения?



Менеджер проекта мгновенно принимает верное решение – возвращать на доработку или привлекать дополнительные ресурсы



Экономия времени

УЛУЧШЕНИЕ 5: ОБУЧАЕМОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Если все ошибки, влияющие на компетенцию, просты для исправления, компетенция оценивается двумя способами:

- ▣ **Текущее состояние** («как есть»)
- ▣ **Потенциальное состояние**
(после короткого обучения)

ЗАМЕТКИ

- Исполнитель должен работать в **нормальных условиях** (достаточное время, рабочие инструкции)
- Образец должен ограничиваться **одной основной тематикой** в соответствии с классификатором
- Текст оригинала должен быть **осмысленным и связным**
- Необходимо различать **ошибки и индивидуальные предпочтения** исполнителей

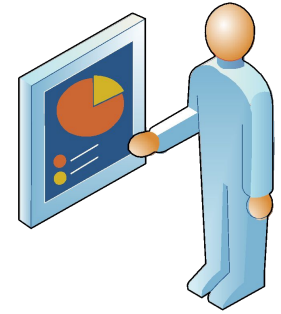
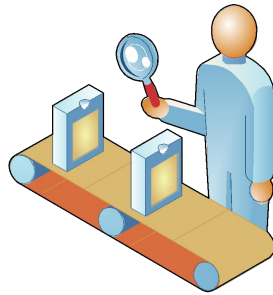
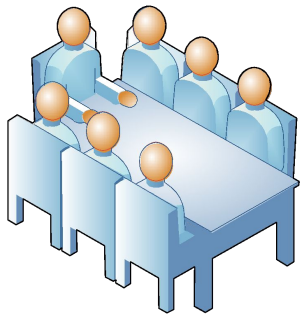
ВЫГОДЫ

Улучшенная система оценки переводов отвечает на все вопросы:

- ▣ **Пойдёт или нет?** – pass / fail
- ▣ **Какую работу можно доверять** этому исполнителю? Какую нельзя? – компетенции и роли
- ▣ **Как быстро можно обучить** исполнителя? – потенциальные компетенции
- ▣ **Вернуть на доработку** или самим исправить? – доля ошибок, требующих минимального обучения

ВЫГОДЫ

- ▣ **Общий язык с клиентом**
(ошибки и компетенции)
- ▣ **Экономия времени** на тестировании исполнителей
- ▣ **Планирование минимального и достаточного рабочего процесса**
- ▣ **Оптимальное использование ресурсов**
- ▣ **Сокращение сроков**
- ▣ **Повышение лояльности** исполнителей
(обратная связь и обучение)



Спасибо!