

Stosowanie norm a jakość usług

Norma PN-EN ISO 17100:2015 - *Usługi tłumaczeniowe - Wymagania dotyczące świadczenia usług tłumaczeniowych*

Monika Popiołek

Copyright Agencja MAart Sp. z o.o. 2016

Podstawowe informacje

- ISO 17100 - Usługi tłumaczeniowe - Wymagania dotyczące świadczenia usług tłumaczeniowych to pierwsza międzynarodowa norma dotycząca usług tłumaczeniowych, która została opublikowana przez ISO w dn. 24.04.2015 r.
- Norma ISO 17100:2015 powstała w oparciu o wcześniejszą europejską normę EN 15038:2006, jednak ISO 17100 to norma przeredagowana, zaktualizowana i znacznie bardziej rozbudowana.
- W pracach nad opracowaniem i opiniowaniem normy ISO 17100 w ramach ISO TC37/SC5 brali udział eksperci branżowi z 26 krajów.
- Norma ISO 17100 została zatwierdzona i przyjęta przez CEN w dn. 20 marca 2015 r., a przez PKN w dn. 29 czerwca 2015 r.

Podstawowe informacje cd.

- Krajowym komitetem technicznym odpowiedzialnym za opiniowanie norm branżowych, w tym ISO 17100, jest KT nr 256 ds. Terminologii, Innych Zasobów Językowych i Zarządzania Treścią przy Polskim Komitecie Normalizacyjnym (PKN).
- Jako najważniejsza norma branżowa, została ona na zamówienie Polskiego Stowarzyszenia Biur Tłumaczeń (PSBT) niezwłocznie po publikacji przez ISO przetłumaczona i opracowana w KT nr 256, a następnie opublikowana jako PN-EN ISO 17100:2015 w wersji polskiej w dn. 10.11.2015 r. (czyli w trybie ekspresowym).
- W dn. 9.10.2015 PSBT zorganizowało, we współpracy z PKN KT 256, w siedzibie KIG w Warszawie bardzo udaną konferencję poświęconą promocji normy PN-EN ISO 17100:2015.

Zakres normy ISO 17100

- Norma ISO 17100 określa wymagania dotyczące wszystkich aspektów usługi tłumaczenia, które mają bezpośredni wpływ na jakość i poziom świadczenia usług tłumaczeniowych.
- Norma zawiera wytyczne dla dostawców usług tłumaczeniowych (TSP) w zakresie zarządzania podstawowymi procesami, minimalnych wymaganych kompetencji, dostępności zasobów (ludzkich, technicznych i technologicznych) i zarządzania nimi, a także innych działań niezbędnych do świadczenia usług tłumaczeniowych wysokiej jakości zgodnych z odpowiednimi specyfikacjami.
- Ważne wykluczenia z zakresu normy ISO 17100 to: surowy produkt tłumaczenia maszynowego poddany postedycji i usługi tłumaczenia ustnego. To oznacza, że norma ISO 17100 tych usług nie obejmuje i nie mogą być one ujęte w zakresie wdrożenia lub certyfikacji za zgodność z tą normą.

Zakres normy ISO 17100 cd.

- Norma określa w odniesieniu do usług tłumaczeniowych w szczególności: zakres, terminy i definicje, zasoby ludzkie, techniczne i technologiczne, procesy i działania wstępne, proces produkcyjny, działania po oddaniu tłumaczenia, informacje zwrotną i końcowe działania administracyjne.
- Ponadto ISO 17100 zawiera 42 branżowe terminy i ich definicje, co oznacza że norma stanowi również cenne źródło informacji zawodowej i terminologicznej. Norma definiuje np. takie pojęcia jak: tłumaczenie, usługa tłumaczeniowa, tłumaczenie wspomagane komputerowo (CAT), tłumaczenie maszynowe, postędyca, weryfikacja, redakcja, korekta, treść, język źródłowy, język docelowy, dostawca usług tłumaczeniowych (TSP), kierownik projektu, kompetencje itd.

Minimalne kompetencje i kwalifikacje tłumaczy zgodnie z ISO 17100

- W normie wyszczególniono następujące kompetencje tłumaczy: tłumaczeniowe, językowe, badawcze, kulturowe, techniczne i dziedzinowe.
- Minimalne kwalifikacje tłumacza powinny być uwiarygodnione dokumentami potwierdzającymi spełnienie przynajmniej jednego z poniższych kryteriów:
 - uzyskanie na uczelni wyższej uznanego dyplomu ukończenia studiów w dziedzinie tłumaczenia,
 - uzyskanie na uczelni wyższej uznanego dyplomu ukończenia studiów z dowolnej innej dziedziny oraz dwuletnia praktyka w pełnym wymiarze w zakresie tłumaczenia,
 - pięć lat praktyki w pełnym wymiarze w zakresie tłumaczenia.

Inne kluczowe wymogi ISO 17100

- Podobnie jak EN 15038, ISO 17100 zawiera wymóg, że każdy tekst musi być tłumaczony przez tłumacza o przynajmniej minimalnych określonych w normie kwalifikacjach i kompetencjach, a następnie zweryfikowany przez weryfikatora posiadającego przynajmniej takie same kwalifikacje i kompetencje co tłumacz (tzw. zasada dwóch par oczu).
- Norma określa wszystkie etapy i czynności związane z procesem tłumaczeniowym, a Załączniki A-F zawierają np. schematy ilustrujące podstawowe procesy (cykl przepływu pracy), informacje dotyczące umów i specyfikacji oraz rejestrowania i raportowania projektów, listę technologii tłumaczeniowych, listę usług dodatkowych itd.
- Norma ISO 17100 jest więc nie tylko jedną z podstawowych miar dobrego zarządzania i jakości usług świadczonych przez poszczególne firmy, ale stanowi przede wszystkim kamień milowy w procesie profesjonalizacji branży tłumaczeniowej na świecie.

Wdrożenie i certyfikacja za zgodność z ISO 17100

- Normę ISO 17100 mogą wdrożyć i stosować wszystkie podmioty będące dostawcami usług tłumaczeniowych i określane w niej jako Translation Service Provider (TSP), do których zaliczają się firmy tłumaczeniowe, działy tłumaczeń w firmach/instytucjach lub stałe zespoły tłumaczy – niezależnie od ich wielkości.
- Osiągnięcie pełnej zgodności z normą wymaga spełnienia przez TSP wszystkich określonych w niej wymagań, jednak sposób ich wdrożenia może się różnić w zależności od wielkości i złożoności struktury organizacyjnej lub stopnia złożoności usługi tłumaczeniowej.

Wdrożenie i certyfikacja za zgodność z ISO 17100 cd.

- Polskie Stowarzyszenie Biur Tłumaczeń (PSBT) opracowało na potrzeby certyfikacji ISO 17100 pierwszy system audytu na świecie i, podobnie jak w przypadku EN 15038, pełni rolę branżowej jednostki akredytacyjnej i szkoleniowej dla niezależnych jednostek certyfikacyjnych.
- Pierwszą firmą na świecie, która uzyskała niezależny certyfikat za zgodność z ISO 17100 w dn. 27 kwietnia 2015 r., była polska firma, Agencja MAart Sp. z o.o., a pierwszą niezależną jednostką certyfikacyjną, która przeprowadziła audyt certyfikacyjny za zgodność z ISO 17100, był polski oddział Bureau Veritas Certification.

Koszty i korzyści wdrożenia i certyfikacji ISO 17100 w MŚP

Koszty

- Czas, który trzeba poświęcić na audyt wewnętrzny, wdrożenie i szkolenia
- Koszt samego wdrożenia
 - koszt przygotowania (niezależnie od tego czy korzysta się z usług konsultantów zewnętrznych czy nie)
 - koszt audytu zewnętrznego i certyfikacji
- Koszty i implikacje utrzymania systemu – okresowe audyty doroczne też kosztują i firma musi się trzymać określonych procedur więc trudniej jest konkurować na rynku *masowym*

Korzyści

- Wdrożenie systemu z reguły skutkuje podniesieniem jakości usług
- Rynek *premium* postrzega lepiej dostawców z wiarygodnymi certyfikatami i łatwiej jest konkurować *globalnie*
- Firma i jej pracownicy mają lepsze oparcie w procedurach i lepsze samopoczucie z pracy w renomowanej firmie
- Firma z certyfikatem może startować w prestiżowych przetargach i ubiegać się o duże kontrakty (np. w instytucjach UE)

Dlaczego norma ISO 17100 jest ważna

- Norma definiuje i normuje parametry procesu tłumaczeniowego w sposób mający na celu zapewnienie jakości i dla firm wdrażających jest mapą branżowych wytycznych jak zaprojektować i zarządzać tym procesem
- Norma ISO 17100 to tzw. *benchmark branżowy* – norma definiuje pojęcia i wyznacza minimalne standardy jakości dla branży, a dla klientów stanowi zobiektywizowany wyznacznik jakości świadczonych przez firmę usług
- Wdrożenie jej wpływa bardzo korzystnie na poziom świadomości osób zarządzających procesem tłumaczeń i doskonalenie procesów w firmie
- Norma kładzie nacisk na “profesjonalizm” i standaryzację usług tłumaczeniowych, a tym samym przyczynia się znacząco do dojrzewania i profesjonalizacji całej branży

Dlaczego norma ISO 17100 jest ważna cd.

- Norma standaryzuje nazewnictwo i typologię usług podstawowych i dodatkowych składających się na proces tłumaczenia oraz określa podstawowe procedury opisujące relacje: wykonawcy – dostawca usługi – klient oraz wszystkie etapy procesu świadczenia tej usługi
- Wdrożenie i certyfikacja norm - porządkuje procesy wewnętrzne i usprawnia komunikację wew. i zewn.
- O branżowych produktach, usługach, etapach procesu można wszędzie na świecie rozmawiać w odniesieniu do pojęć, definicji, procesu i modelu ISO 17100
- Marketing – wdrożenie normy ma znaczenie promocyjne i wyróżnia daną firmę na tle konkurencji
- Instytucje publiczne i korporacje często stosują normy i certyfikaty jako kryterium przy przetargach na obsługę tłumaczeniową (np.. Parlament Europejski, Komisja Europejska etc.)

Korzyści płynące dla przedstawicieli sektora MSP ze współpracy z PKN i udziału w pracach normalizacyjnych

- Szybki dostęp do informacji na temat branżowej działalności normalizacyjnej w Polsce, Europie i świecie;
- Możliwość konfrontacji swoich poglądów i wiedzy z innymi ekspertami branżowymi
- Systematyzacja wiedzy i podejścia
- Jakości usług świadczonych przez firmę dzięki stosowaniu norm wpływa na wzmocnienie potencjału firmy na rynku (zdobywanie zaufania klientów), a więc jest jednym z kluczowych czynników sukcesu

Dziękuję za uwagę

Monika Popiołek

Przewodnicząca KT 256

Prezes Agencji MAart Sp. z o.o

Prezes Polskiego

Stowarzyszenia Biur Tłumaczeń

m.popiolek@maart.pl