

FILOZOFICKÁ FAKULTA UNIVERZITY PALACKÉHO

Katedra anglistiky a amerikanistiky



**Hodnocení kvality překladu z pohledu překladatelské agentury:
případová studie**

**Translation Quality Assessment from a Perspective of a
Translation Agency: Case Study**

Diplomová práce

Autor: Bc. Aleš Hrba, Angličtina se zaměřením na tlumočení a překlad
Vedoucí práce: PhDr. Pavel Král

Olomouc 2015

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma: „Hodnocení kvality překladu v jazykovém průmyslu se zaměřením na překladatelské agentury“ vypracoval samostatně pod odborným dohledem vedoucího diplomové práce a uvedl jsem všechny použité podklady a literaturu.

V Olomouci dne.

.....

Rád bych tímto poděkoval vedoucímu své diplomové práce PhDr. Pavlu Královi za odbornou pomoc a podporu. Dále bych rád poděkoval za rozhovor a zpřístupnění požadovaných dokumentů pracovníkům nejmenované překladatelské agentury. V neposlední řadě bych rád poděkoval rodině a přátelům za jejich trpělivost, ochotu a toleranci.

Seznam zkratk a vysvětlivky

VT	Výchozí text
C1	První verze překladu provedená překladatelem a předaná korektorovi
CT	Cílový text (odevzdaná finální verze překladu, u které byla provedena korektura osobou jinou, než překladatelem)

Seznam grafů a tabulek

- Graf č. 1: „Nejčastější výchozí jazyky při překladu/tlumočení do češtiny“ (Svoboda, 2011, s. 7)
- Graf č. 2: „Nejčastější cílové jazyky při překladu/tlumočení z češtiny do cizího jazyka“ (Svoboda, 2011, s. 7)
- Graf č. 3: „Směr překladu,“

OBSAH

1.	ÚVOD.....	7
1.1	Vysvětlení pojmů	8
2.	TEORETICKÁ VÝCHODISKA.....	9
2.1	Modely hodnocení kvality.....	11
2.2	Procesní normy a certifikace používané poskytovateli jazykových služeb.....	14
2.3	Zajištění kvality z pohledu překladatelské agentury	17
2.4	Kritéria hodnocení překladu.....	19
2.5	Překlad do jazyka	22
3.	PŘÍPADOVÁ STUDIE	26
3.1	Cíle a metodologie.....	26
3.2	Překladatelská agentura	26
3.2.1	Informace o agentuře	26
3.3	Zajištění kvality překladů v rámci agentury.....	27
3.3.1	Výběr překladatele.....	27
3.3.2	První kontrola překladu	28
3.3.3	Interní kontrola	29
3.3.4	Finální kontrola překladu.....	30
3.4	Korektura.....	30
3.4.1	Předtisková korektura	31
3.4.2	Porovnání překladu vůči originálu.....	31
3.4.3	Zpětný překlad	32
3.4.4	Průběh práce s korekturou	32
3.5	Překlad do jazyka	33
3.5.1	Korektura rodilým mluvčím	35
3.6	Faktory ovlivňující proces zajištění kvality	37
3.6.1	Časové dispozice.....	37
3.6.2	Překladatelské zadání.....	38
3.7	Hodnocení kvality překladu	39
3.7.1	Zpětná vazba překladatelům	39
3.7.2	Systém klasifikace chyb.....	39

3.8	Analýza překladového projektu.....	41
3.8.1	Korektorem provedené změny.....	43
3.8.2	Výsledek	60
4.	ZÁVĚR.....	62
5.	SHRNUTÍ.....	65
6.	BIBLIOGRAFIE.....	68
6.1	Tištěné dokumenty	68
6.2	Elektronické dokumenty.....	69
7.	ANOTACE	72

1. ÚVOD

Tato diplomová práce se zaměřuje na zmapování přístupů k zajištění a hodnocení kvality překladu v českém jazykovém prostředí a to konkrétně v rámci nejmenované české překladatelské agentury. Z hlediska překladu je hodnocení jeho kvality zajímavé a v translatologii v posledních letech často probírané téma. V oblasti teorie překladu existuje značné množství studií a akademických prací zabývajících se kvalitou překladu. Totéž však nelze říci o publikacích, které popisují, jak dochází k zajištění a hodnocení kvality překladu v reálném prostředí poskytovatelů jazykových služeb. Jelikož je problematika kvality překladu na českém překladatelském trhu poměrně neprobádané téma, snaží se tato práce poskytnout určitý pohled na to, jak je k této problematice přistupováno. Cílem autora je zjistit, jakým způsobem provádí konkrétní česká překladatelská agentura kontrolu svých překladů, kdo tuto kontrolu provádí a jakými kritérii se při tom řídí.

Teoretická část práce definuje a popisuje pojem kvalita překladu, představuje několik teoretických modelů jejího hodnocení, uvádí, jak je ke kvalitě překladu přistupováno v komerčním prostředí za použití procesních norem a jaká jsou kritéria jejího hodnocení. V neposlední řadě se také zaměřuje na problematiku překladu do jazyka.

Praktickou část představuje výzkum, který je proveden formou případové studie. Ta se soustředí na danou překladatelskou agenturu, její interní přístup ke kvalitě překladu a nakonec také na konkrétní překladový projekt přeložený z překladatelova mateřského jazyka do angličtiny. Na daném projektu autor práce zkoumá, jaké metody agentura při zajištění kvality překladu v praxi použila a jak korespondují s interně nastavenými pravidly a normami. Autorovým hlavním cílem je zmapovat agenturou použité postupy a metody vedoucí k zajištění a hodnocení kvality překladu do jazyka. Na závěr je shrnut přístup k zajištění kvality překladu, který agentura používá pro překlady do jazyka. V neposlední řadě se tato práce snaží poskytnout cenné praktické informace, které by mohly sloužit jako inspirace pro ostatní poskytovatele jazykových služeb a také usiluje o zvýšení teoretického zájmu o dané téma a jeho přenesení do praxe.

1.1 Vysvětlení pojmů

V kontextu této práce se objevují určité pojmy, které jsou zde nyní stručně a přehledně vysvětleny. „Zajištění kvality“ je použito jako zastřešující pojem pro složitý proces kontrol a korektur překladu, jejichž východiskem je co nejvyšší možná kvalita cílového textu. Tyto jednotlivé kontroly jsou aplikovány v různých fázích překladatelského procesu, tj. před samotným překladem, během fáze překladu a po této fázi. Podílí se na nich jak lidé z překladatelské agentury, kteří pracují na překladatelské zakázce, tak i samotní zákazníci. Pod pojem „zajištění kvality“ dále spadají pojmy jako „kontrola kvality“ a „hodnocení kvality“. „Kontrola kvality“ zahrnuje různé typy korektur či revizí, jejichž úkolem je přesvědčení, že byl text pro dané účely adekvátně a správně přeložen a odpovídá požadavkům zákazníka. Pro bližší pochopení, korektura neboli revize je oprava chyb v cílovém textu. Tyto chyby se mohou vyskytovat na několika různých úrovních a podle toho se poté liší jednotlivé typy nabízených korektur, z nichž se každá soustředí na identifikaci odlišných aspektů a chyb. Překladatelské agentury nejčastěji nabízejí korekturu jazykovou, předtiskovou, stylistickou korekturu a korekturu rodilým mluvčím. Posledním klíčovým pojmem je „hodnocení kvality“, které odpovídá technice, u které se předpokládá, že by měla kvantitativně či kvalitativně určit úroveň kvality překladu a přijít s určitou formou ohodnocení.

2. TEORETICKÁ VÝCHODISKA

Hodnocení kvality překladu je téma, kterému je v posledních desítkách let v rámci translatologie věnováno mnoho pozornosti a to jak ze strany akademické obce, která se překladem a překládáním zabývá na teoretické úrovni (např. House 1997, Nord 1997, Larose 1998), tak ze strany překladatelů profesionálů, kteří se překládáním živí (Drugan 2013). Kvalitě překladu a jejímu hodnocení byla v minulosti věnována pozornost z estetických, náboženských a politických důvodů. V současné době vstupuje do popředí zejména pedagogická, administrativní, ekonomická a právní stránka věci (Williams, 2004, s. 13) a v posledních letech si hodnocení kvality překladu vysloužilo pozornost široké veřejnosti (Lauscherová, 2000). Podle Williamse (2004, s. 13-14) je hodnocení kvality překladu v dnešní době možná důležitější, než kdy jindy. Jednak z pohledu translatologického výzkumu a dále pro samotné překladatele a jejich klienty, kteří potřebují vědět, zda mohou překladatelům důvěřovat a spolehnout se na kvalitu jejich služeb. Profesionální překladatelé zase potřebují prokázat, že jejich práce je kvalitnější v porovnání s amatérskými překladateli, kteří často překládají pod cenou.

Hodnocení kvality překladu má tedy v akademických a profesních kruzích zcela určitě své opodstatnění. Pohled na něj se však může napříč akademickým a profesním prostředím diametrálně lišit a objevují se dokonce pochybnosti, zda je vůbec možné kvalitu překladu měřit. Například Al-Qinai (2000, s. 498) uvádí, že na text lze nahlížet z více úhlů pohledů a tudíž neexistuje perfektní překlad, který by jedinečně vyjádřil záměr původního textu a hodnocení a kritika překladu se tak může do nekonečna opakovat. Podle Schiaffina (2004, s. 1) měření kvality překladu možné je, ačkoliv ne bezprostředně. Připomíná, že při hodnocení kvality překladu *de facto* hledáme chyby a nesrovnalosti, které se v překladu, tj. v cílovém textu vyskytují. Patří sem různé chyby v terminologii, gramatice, pravopise, významu a jiné. Za dobrý překlad poté považujeme takový, který neobsahuje mnoho chyb. Zda je překlad „dobrý“ či „špatný“ však může být často subjektivním názorem člověka, v tomto kontextu překladatele, korektora či klienta. Překladatelé se shodují, že překlad by měl být „dobrý“, „uspokojivý“ či „přijatelný“, avšak například definice přijatelnosti a prostředků, které by ji měly stanovit a blíže definovat je předmětem přetrvávající debaty mezi překladateli

a konkrétní ustálená specifika samotného hodnocení nejsou k dispozici (Williams, 2004, s. 14). Nicméně, snaha o hodnocení a zajištění kvality překladu dala vzniknout určitým procesním normám, kterými se řídí poskytovatelé jazykových služeb a také různým hodnotícím modelům, mezi jejichž autory patří například Juliane Houseová, Malcolm Williams či Robert Larose. Kniha Juliane Houseové *Translation Quality Assessment: A Model Revisited* byla publikována v roce 1997 a je považována za jednu z nejrelevantnějších prací o hodnocení kvality překladu. Stejně jako Robert Larose si ale i Houseová dává oproti poskytovatelům jazykových služeb poněkud jiné cíle a zabývá se jinými otázkami, pokud jde o kvalitu překladu a její hodnocení. Modely Houseové či Williamse jsou však jen stěží využitelné v komerční praxi tak, jak je realizována v jazykových agenturách, kde je na překlad nahlíženo jako na službu a hodnocení jeho kvality záleží hlavně na spokojenosti zákazníka a jeho požadavcích. Petersenová (1996, s. 213) se domnívá, že Juliane Houseová a Katharina Reisová tento faktor ve svých modelech pro hodnocení kvality překladu zcela opomíjejí a soustředí se zejména na lingvistickou stránku překladu.

Poskytovatelé jazykových služeb, pro které je překlad obchodní činnost, oproti tomu pro zajištění a hodnocení kvality překladu uplatňují často odlišná kritéria a odlišné hodnotící modely. Spíše než na samotné hodnocení překladu se zaměřují na celkový proces zajištění kvality, jehož výstupem je kvalitní text v cílovém jazyce. Přesto však pro poskytovatele jazykových služeb neexistuje konkrétní standardizovaný přístup, na kterém by se společně shodli a který by všichni jednotně aplikovali do praxe. Důvodem k tomu je podle Druganové (2013, s. 36) skutečnost, že se teoretici hodnocení kvality překladu nemohou shodnout na počtu existujících kategorií hodnotících modelů a zadruhé podle ní různé modely hodnotí různé věci. Svůj názor přidává i Williams (2004, s. 14-16), podle kterého hrají roli takové aspekty, jakými jsou odlišné typy textů a potažmo jejich odlišné hodnocení. Dále zmiňuje faktory jako termín odevzdání, obtížnost zdrojového textu, kompetence hodnotitele, jednotnost typologie chyb, závažnost těchto chyb pro daný text, a další. Problémů a otázek ohledně správného hodnocení je opravdu nespočet. Pro bližší pochopení teoretických hodnotících modelů jsou některé z nich blíže představeny v následující kapitole.

2.1 Modely hodnocení kvality

V rámci teorie překladu existují různé teoretické přístupy, které nahlíží na překlad buď jako na proces nebo jako produkt. Hodnocení kvality překladu je poté odrazem těchto přístupů a podle nich se také jeden od druhého liší. Jejich styčným bodem zůstává, že považují překlad za text v cílovém jazyce, který je výsledkem přeměny výchozího textu (Zehnalová, v Knittlová, s. 222). Téměř všechny teorie překladu a jednotlivé přístupy při tom nějakým způsobem hovoří o významu ekvivalence a důležitosti tuto ekvivalenci při překladu zachovat. Za jádro ekvivalence lze považovat význam a k němu v rámci překladu a hodnocení jeho kvality existují tři významné přístupy. Prvním je tzv. mentalistický pohled, který chápe význam jako psychologický a subjektivní pojem. Dalším přístupem je přístup orientovaný na účinek textu. Sem spadá behaviorální a funkční pohled na překlad. Tím třetím je přístup orientovaný na diskurz, zahrnující přístupy zaměřené na cílový text. Tato kategorie je dále rozdělena na podkategorie, mezi které patří: literární přístupy, dekonstruktivické přístupy, lingvistické přístupy a funkčně pragmatické přístupy (House, 1997).

Na funkčně pragmatický přístup navazuje model Juliane Houseové, který bere v úvahu jak ekvivalenci, tak i funkci textu a je tedy založen na funkční ekvivalenci. Houseová, která pohlíží na překlad jako na proces zachování významu mezi dvěma jazyky, dále zavádí tři typy významu: sémantický, pragmatický a textový. Pro představu: modelová hodnotící analýza překladu podle Houseové zahrnuje analýzu originálu, srovnání originálu s překladem a výsledné prohlášení o kvalitě překladu. Analýza originálu se zaměřuje na rozbor maxim kvantity, kvality, relevance a způsobu. V rámci každé dále analyzuje lexikální, syntaktické a textové prostředky včetně žánru. Následně je popsána funkce textu. Srovnání originálu s překladem se zaměřuje na neshody napříč všemi zmíněnými maximami a prostředky. Na závěr je sepsáno prohlášení o výsledné kvalitě, které shrnuje zjištěné nedostatky a jejich dopad na funkci textu (House, 1997).

Rozdělení jednotlivých modelů se také věnuje Malcolm Williams, který rozlišuje kvantitativní a kvalitativní modely hodnocení překladu. V tomto výčtu uvádí i procesní normy, kterými se zabývá další kapitola této práce. Uvádí, že kvantitativní modely jsou založené na typologii chyb a patří mezi ně různé

metrické systémy hodnocení, jako například Canadian Language Quality Measurement System (Sical) nebo mezinárodní směrnice SAE J2450. Mezi modely nekvantitativní, resp. kvalitativní, řadí například teorii skoposu od Christian Nordové, funkční model Kathariny Reissové či zmíněný model Juliane Houseové (Williams, 2004, s. 3-14). Jak uvádí Zehnalová, tyto modely hodnocení překladu jsou založeny na srovnávací analýze výchozího a cílového textu (v Knittlová, 2010, s. 223). Významnou teorií je funkcionalistická teorie skoposu, jejíž představitelé Hans Vermeer (1984), Katharina Reissová (1984) a posléze i Christiane Nordová (1991) pokládají skopos neboli účel či záměr překladu za primární faktor při hodnocení a určování kvality překladu. Nordová a Houseová dále souhlasí, že překladatel nebo překladatelské zadání, které je dnes již naprosto běžnou součástí překladových služeb, určují jakou funkci má překlad v cílové kultuře a kontextu plnit. Houseová (1997, s. 17) upozorňuje, že právě kulturní normy cílového textu a způsob jakým respektovány či ignorovány tvoří měřítko pro hodnocení překladu. Na základě toho, se podle Williamse (2004, s. 12) překladatel rozhoduje do jaké míry zachovat či adaptovat významové a formální znaky originálu. Podle Nordové (1997, s. 47-48) by překladatelské zadání mělo explicitně nebo implicitně obsahovat kdo je příjemce cílového textu, kdy a kde bude text představen příjemci, sdělovací prostředek prostřednictvím kterého bude cílový text zpřístupněn příjemci. Nakonec by měl také stanovit, proč má být daný text přeložen. Modely hodnocení se rovněž zabývá Joanna Druganová (2013), která se ve své práci zajímá o situaci z profesního hlediska a klasifikuje modely hodnocení používané různými poskytovateli překladatelských služeb. Tyto modely dělí na tzv. shora dolů (top-down) a zdola nahoru (bottom-up). Mezi modely shora dolů uvádí např. Maximalistický model a mezi modely zdola nahoru Minimalistický model či Crowdsourcing model. Detailní přehled a popis jednotlivých modelů lze nalézt v její publikaci *Quality in Professional Translation – Assessment and Improvement*.

Jak lze vidět, existuje poměrně mnoho pohledů na klasifikaci hodnotících modelů kvality překladu. Teoretické modely hodnocení se vzájemně liší a také nemusí být snadno aplikovatelné do praxe. Jako příklad lze uvést Système d'évaluation positive des traductions (SEPT), jehož autorem je Daniel Gouaudec. Tento obsáhlý a komplexní systém hodnotí neuvěřitelných 675 parametrů a až

poté vyhodnotí celkovou kvalitu překladu. Z tohoto důvodu nebyl nikdy použit v reálné aplikaci (Drugan, 2013, s. 36). Sám jeho autor Gouadec (2007) považuje za základní myšlenku, že kvalita překladu je „dobrá“, pokud jsou poskytovatel i příjemce služby spokojeni s procesem zajištění překladu a jeho výsledkem. Z čistě praktického a zejména časového hlediska však náročnost aplikace jeho modelu s tímto tvrzením příliš nekoresponduje. Z pohledu případové studie, která tvoří jádro praktické části této práce, si autor této práce teoretické modely hodnocení kvality překladu uvědomuje, avšak srovnávací analýza těchto modelů s analyzovaným překladovým projektem není primárním cílem této práce.

Ať už jsou uplatňovány v praxi nebo zůstávají pouze teoretickým konceptem, téměř všechny přístupy k hodnocení kvality překladu mají jeden společný znak, kterým je kategorizace chyb. Pojem kategorizace se však může lišit a to podle toho, 1) zda zahrnuje či nezahrnuje kvantitativní měření, 2) zda vychází z pevně stanovených norem, které musí překlad splnit nebo 3) zda musí splnit specifická kritéria, která vyžaduje konkrétní text (Williams, 2004, s. 3). Mezi tyto tři kategorie potom spadají všechny nám známé normy, metody a potažmo přístupy k hodnocení kvality překladu. Pro poskytovatele jazykových služeb, na které se tato diplomová práce zaměřuje, ale nemusí být většina existujících modelů hodnocení kvality překladu použitelná v praxi v rámci překladatelských agentur či samotnými překladateli-živnostníky.

Poskytovatelé jazykových služeb reagují na konkrétní požadavky trhu a použití zmíněných modelů by mohlo být časově i personálně náročné. Samotné agentury či překladatelé si mnohdy nemusí existenci těchto teoretických modelů ani uvědomovat, natož je potom použít v praxi nebo se o to alespoň pokusit. Vedle teoretických modelů a rozsáhlých analýz, o které se zmíněné modely opírají, však existují i určité směrnice a normy, definující požadavky na kvalitu překladu. Tyto směrnice mají napomáhat poskytovatelům jazykových služeb v tom, aby byly schopni produkovat co možná nejkvalitnější překlady. Překladatelské agentury mohou nechat své služby v rámci dostupných norem certifikovat a prokázat tak určitou kvalitu svých služeb. Následující kapitola se na tyto normy blíže zaměřuje.

2.2 Procesní normy a certifikace používané poskytovateli jazykových služeb

„Certifikace je dobrovolné, strategické rozhodnutí vedení, že chce ve firmě nastolit nějaký pořádek, který vychází z obecně uznávaných pravidel.“ (Pojer, 2007)

V profesním překladatelském prostředí hraje kvalita služeb a produktů důležitou roli, jak z pohledu poskytovatele služeb, tak z pohledu zákazníka. Jak v mnoha případech uvádějí na svých webových portálech, větší překladatelské agentury jsou často certifikovány systémy řízení jakosti, které demonstrují a potvrzují, že agentura postupuje při zajištění kvality překladu v souladu s určitou normou, stanovující, jak by měl kvalitní produkt a cesta k jeho zajištění vypadat. Certifikované systémy řízení jakosti určují, jak lépe organizovat činnost agentury, která by v praxi měla vést k zajištění určité kvality služeb a produktů. Certifikace poskytovatelů překladatelských služeb představuje možnost analyzovat, standardizovat a zefektivnit pracovní proces. Podle Zelenky (2012) platí v souvislosti s certifikací a kvalitou překladu jednoduchá rovnice: „Certifikace = systémové řízení kvality = vyšší kvalita překladů = vyšší spokojenost zákazníků“. Ta je podle něj cílem celé certifikace.

Pokud jde o konkrétní normy, v jejichž souladu se agentury mohou certifikovat, tak je třeba zmínit zejména mezinárodní řadu norem ISO 9000 vytvořenou Mezinárodní organizací pro normalizaci. Tato norma všeobecně definuje požadavky na systém managementu kvality. Ačkoliv podle Sturze (1998) podporuje tvorbu metod a procesů pro kontrolu průmyslové výroby a kvality, neuvádí konkrétní požadavky na její kontrolu. Nespecifikuje ani druh produktů a lze ji tedy aplikovat v jakémkoliv odvětví výroby a služeb. Podle slov ISO má tento systém zaručovat „maximální spokojenost a loajalitu zákazníků, minimalizovat výdaje s tím spojené a podporovat činnost neustálého zlepšování“ (ISO 9001). Stejskal (2007, s. 20) však upozorňuje, že samotná norma ISO může představovat problém a to právě z důvodu, že takto certifikována může být jakákoli společnost vyrábějící určité produkty. Ta musí poté v souladu s touto certifikací používat metody, které nemusí být v kreativní činnosti, jakou je překlad, vhodné. Petersenová (1996, s. 208) na druhou stranu tvrdí, že se

certifikace ISO později začala vztahovat i na společnosti poskytující služby, kterou překlad bez pochyby je, a kvalita služeb tedy v tomto smyslu koresponduje s kvalitou překladu. ISO 9000 však není jedinou normou či řadou norem, které se zabývají procesem kvality. Vedle ISO 9000 dále existuje mezinárodní překladatelská norma EN 15038:2006, která je od listopadu 2006 platná i v České republice pod názvem ČSN EN 15038:2006 a která již definuje kritéria a požadavky na překladatelské služby a jejich poskytování. Česká společnost pro jakost uvádí, že certifikovat své služby v souladu s požadavky této normy nechávají zejména agentury, jejichž snahou je mimo jiné dlouhodobě zaručit poskytnutí kvalitních překladů, zaručit profesní kompetenci osob od překladatelů až po projektové manažery a provádět pravidelnou kontrolu kvality svých překladů. Výkladový dokument k této certifikaci vedle základních požadavků, mezi něž patří lidské a odborné zdroje a management kvality, také určuje vztah mezi zákazníkem a poskytovatelem překladových služeb a postupy při jejich poskytování. Pro účely praktické části této práce je vhodné zmínit fázi revize překladu, jejíž popis je podle Sochorové, autorky výkladového dokumentu, následovný:

„Revizní pracovník, který má odbornou způsobilost ve zdrojovém i cílovém jazyce, překlad kontroluje z hlediska vhodnosti pro stanovený účel, porovnává zdrojový i cílový text s ohledem na jednotnost terminologie, registr a styl. Na základě kontroly pak navrhuje případná opatření k nápravě, která mohou v krajním případě znamenat např. nový překlad.“ (s. 2)

Z procesních norem lze také jmenovat jakostní normu DIN 2345, která byla vydána v roce 1998 v Německu a která stanovuje konkrétní požadavky týkající se kvalifikace překladatelů, smluvních podmínek mezi zúčastněnými stranami, terminologie, apod. Za zmínku také stojí mezinárodní směrnice SAE J2450, jež upravuje překlady v oblasti automobilového průmyslu a snaží se standardizovat v něm používanou terminologii. Až na posledně zmíněnou směrnici SAE J2450 však podle Stejskala (2007, s. 20) samotné normy na určitém metrickém systému postaveny nejsou, ale pouze upřesňují a definují postupy, které je zapotřebí použít k dosažení kvalitního překladu. Postupy, ze kterých se pod taktovkou norem, jakou je např. ISO 9000 vychází, navíc podle něj mohou být chybné. Pro hodnocení samotného překladu jako textu v cílovém jazyce se používají a měla by se používat specifická kritéria nebo metrické systémy, kterými se osoba

provádějící kontrolu či korektoru řídí. Server Managementmania.com uvádí, že právě metriky či metrické systémy ukazují a kvantitativně vyjadřují stav systému, jakým je například kvalita. Ta je hodnocena s ohledem na konkrétní parametry překladu.

Nejnovější a podle svých autorů také nejserióznější je v České republice dostupná certifikace s názvem CEPRES:2007. Uděluje ji Národní rada pro certifikaci, a pokud překladatelská agentura náležitě splní všechny požadavky, obdrží certifikát „Odborný poskytovatel překladatelských služeb“. Podle Národní rady pro certifikaci překladatelských služeb specifikace CEPRES:2007 navazuje na mezinárodní normu ISO 9001 a konkretizuje podmínky, za kterých má probíhat překladatelský proces. (CEPRES: 2007) Josef Venc, jeden z tvůrců této certifikace, dodává, že se tato norma oproti ISO 9001 a také spíše obecněji koncipované normě ČSN EN 15038:2006 zaměřuje zcela konkrétně na překladatelské agentury a specifikuje požadavky na komunikaci mezi zákazníkem a agenturou a také odbornou způsobilost všech účastníků překladatelského procesu (2007). Tvrdí, že stejně jako ostatní certifikace se i tato orientuje na překladatelský proces a agenturám by měla pomoci zkvalitnit jejich práci, nabízené služby a splnit požadavky zákazníků. Podle Jettmarové (2007, s. 4) nově tato certifikace také zmiňuje možnost překladatele odmítnout překlad, pokud zjistí, že by výsledný překlad v jeho podání nemusel splňovat dané nároky a specifikace. Dokument, který popisuje provádění překladatelských zakázek v rámci CEPRES:2007, definuje role a způsobilost jednotlivých osob, které se účastní překladatelského procesu. Vedle požadavků na překladatelskou agenturu, překladatele, korektora, odborného kontrolora a zákazníka klade nároky na překladatelské zadání, pracovní postup při překládání a kontrolu překladu. U té rozlišuje kontrolu překladatelem, korektorem, překladatelskou agenturou a odborným kontrolorem. Navíc ještě určuje, na jaké konkrétní aspekty se mají tyto osoby při kontrole zaměřit. V krátkosti lze uvést například soulad s překladatelským zadáním, pravopis, jazykové a stylistické úpravy, typografii a formátování dokumentu. Podrobnější informace lze nalézt v samotném dokumentu. Jak již bylo řečeno, zmíněné normy do jisté míry upravují proces zajištění a hodnocení kvality předkladu v rámci překladatelské agentury. Na co

konkrétně se však agentura při zajištění a hodnocení kvality překladu coby textu v cílovém jazyce zaměřuje, přibližuje následující kapitola.

2.3 Zajištění kvality z pohledu překladatelské agentury

Hodnocení kvality překladu coby textu v cílovém jazyce vyžaduje odbornou způsobilost člověka, který překlad hodnotí (Svoboda, 2013, s. 14). Podle Národní rady pro certifikaci překladatelských služeb je poté kvalita překladu zcela jasně odrazem celkového překladatelského procesu a závisí na jeho jednotlivých krocích a jejich plnění. (CEPRES: 2007) Jak předešlá kapitola zmínila, překladatelské agentury se mnohdy nechávají v souladu s procesními normami certifikovat. Podle Stejskala (2007, s. 20) jsou k tomu nuceny svými klienty a také se snaží vylepšit svou image na trhu. Ta je v dnešní době jedním z faktorů úspěšného podnikání, v překladatelské sféře nevyjímaje. Podle slov Zelenky (2012), jednoho z největších poskytovatelů překladatelských služeb na českém trhu, je implementace systému kvality přes všechnu svou náročnost z pohledu agentury správný krok, který jednak zajišťuje větší kvalitu služeb a také vede k většímu obchodnímu a finančnímu úspěchu. Cílem překladatele i agentury, pro kterou pracuje je vyhovět požadavkům zákazníka a navázat s ním oboustranně prospěšný obchodní vztah, pro který je třeba zajistit určitou kvalitu překladu. Nejlepší reklamou je koneckonců spokojený zákazník. V zájmu kvality překladu a dobrého jména společnosti se lze domnívat, že se překladatelské agentury snaží neustále zvyšovat kvalitu svých služeb. Především technicky a odborně zaměřené texty vyžadují vysokou kvalitu překladu, která stejně jako o ostatních typech překladů prochází před odevzdáním klientovi určitou kontrolou. Jak bude zmíněno v praktické části, agentury kladou nároky již na překladatele, kteří ať už odborné či jinak zaměřené texty překládají. Překladatelé by měli v ideálním případě být specialisty v daném oboru nebo s ním mít dlouhodobou překladatelskou zkušenost. Nejen z tohoto důvodu hraje v rámci překladatelské agentury důležitou roli nábor těchto překladatelů, jejichž překlady by měly být dostatečně kvalitní s ohledem na typ a náročnost textu. Z pohledu poskytovatelů překladatelských služeb je selekce kompetentních překladatelů předpokladem pro dobrou kvalitu jejich práce a spokojenost všech zúčastněných stran.

S kvalitou překladů jde i ruku v ruce čas, za který je agentura a v jejím případě překladatel či u větších projektů skupina překladatelů schopna text přeložit. Překladatelství je časově náročná obchodní činnost, a jelikož se překladatelé i agentury snaží o co největší obchodní vytíženost a úspěch na trhu, čas pro ně hraje významnou roli. Logicky lze usoudit, že čím rychleji překladatel či agentura text přeloží, tím rychleji se mohou pustit do dalšího projektu, a tím více peněz vydělají. Potenciálně to však může znamenat, že kvalita výsledného překladu půjde stranou na úkor časové uzávěrky, do které má být překlad vypracován. Tak tomu může být v případě expresních zakázek, kdy je překladatel ohodnocen vyšší peněžní sazbou, ale na vypracování překladu má omezené časové zdroje. Čas hraje důležitou roli i z pohledu klienta, který určuje, do kdy má být překlad vypracován a pokud se jedná o expresní termín, určuje také, jakou korekturu bude či nebude potřeba zajistit. Podle Svobody (2013, s. 16) hraje pro zákazníka v souvislosti s faktorem času důležitou roli právě korektura, u které musí počítat, že zabere určitý čas a má vliv na časový plán realizace zakázky. Agenturou používaný přístup k hodnocení kvality překladu by měl tedy být časově a personálně proveditelný a zároveň kvalitativně dostačující. Zdlouhavé a personálně náročné metody zajištění a hodnocení překladu mohou pro agenturu představovat zbytečné časové a i finanční výdaje. Záleží však také na konkrétním překladatelském projektu, jeho rozsahu, specifikacích a požadavcích klienta.

Jak naznačuje pozdější výzkum, agentura, se kterou pro účely této práce spolupracuji, a doufejme i ostatní překladatelské agentury, se snaží používat takové postupy a metody, které je v reálné situaci možné uplatnit a zaručují dobrou kvalitu přeložených textů. K tomu jim často pomáhá jednak překladatelský software, jehož použití a výhody agentury uvádějí na svých webových portálech, a také konkrétní interně stanovené postupy, kterými se při kontrole a hodnocení kvality překladů řídí. Dostupné technologie a překladová studia do značné míry kontrolu překladů usnadňují a dnes jsou již nezbytnou, a dá se říci nutnou součástí překladatelské profese. Bez jejich použití se dnes obejde málokterý překladatel a natož překladatelská agentura. Vedle jejich nesporných výhod pro proces překládání nabízejí i užitečnou funkci „quality assessment“ (QA) pro kontrolu kvality, která v tomto případě spočívá v porovnání výchozího a cílového textu s důrazem na formátování, konzistentnost, číselné údaje,

interpunkci, apod. Z pohledu překladatele používajícího CAT nástroje představuje použití funkce QA po dokončení překladu výhodný a praktický způsob jak zkontrolovat provedený překlad a opravit zjištěné chyby a nedostatky.

I tyto zmíněné softwarové nástroje překladatelům a agenturám usnadňují proces kontroly, který provádějí před odevzdáním finálního překladu. Při tomto procesu agentura často kontroluje překladatelem vyhotovený překlad a uplatňuje určité metody a postupy v souladu se získanou certifikací nebo interně nastaveným celkovým přístupem. Kontrola jako taková je ale plně v rukou překladatele, korektora či dalších osob, které se na jejím průběhu podílejí. Jak se lze dočíst na jejich internetových stránkách, překladatelské agentury ve většině případů nabízejí kontrolu překladu prostřednictvím korektury neboli revize překladů, při které opravují v textu chyby, které se mohou vyskytovat na úrovních gramatiky, stylistiky, pravopisu a dalších. Podle toho na jaké úpravy se korektor při korektuře zaměřuje, se poté často liší jednotlivé typy korektur. Vedle nich by měly agentury zabezpečit i kvalitu překladů, k nimž si zákazník dodatečnou korekturu neobjedná a u kterých probíhá standardní a běžná kontrola. Tento typ kontroly je vedle nabízených typů korektur jedním z bodů, na které se snaží nalézt odpověď praktická část této práce. Tato kapitola zmínila důležité faktory, které mají při procesu zajištění kvality překladu určitou váhu a všichni účastníci překladatelského procesu je musí brát v potaz. Po vyjasnění těchto okolností přichází na řadu samotná kontrola překladu, jejíž proces má opět určitá kritéria, na jejichž základě je text kontrolován. Na tyto kritéria se nyní zaměřuje následující kapitola.

2.4 Kritéria hodnocení překladu

Aby bylo možné překlad jako text v cílovém jazyce zkontrolovat a ohodnotit, je nutné přijít s určitou formou této kontroly a hodnocení. Jednotlivé postupy a metody, které agentury pro kontrolu svých překladů používají, musí tedy být založeny na určitých měřítkách, podle kterých své překlady kontrolují. Podle nich se potom například odvíjejí typy nabízených korektur. Svou úlohu při tom hraje typ a účel textu, rozhodnutí, zda je text určen ke zveřejnění, kdo text překládá či jaká je jazyková kombinace. Co se týče základních kritérií hodnocení překladu, Zehnalová (v Knittlová, s. 224) mezi nimi zmiňuje 1) „překlad jako

výsledek překladatelského procesu“, kde mají na kvalitu překladu vliv veškeré aspekty a subjektivní složky ze strany zadavatele, překladatele i klienta a hodnocení bere tyto vlivy v úvahu a b) „překlad jako text v cílovém jazyce“, kde je předmětem hodnocení textovost, užitelnost a gramatická a pravopisná správnost cílového textu. Jak jsme již zjistili, procesní normy zohledňují spíše první bod a to překladatelský proces, než překlad jako výsledný produkt. Nicméně Zehnalová nemluví o procesu jako takovém, ale o jeho výsledku. Z toho však vyplývá, že výsledkem překladatelského procesu musí být samotný překlad jako text v cílovém jazyce.

U poskytovatelů jazykových služeb lze očekávat, že při procesu zajištění kvality překladu kladou důraz právě na výsledný překlad jako text v cílovém jazyce, který by měl mít určitou kvalitu, odpovídat klientovým představám a splňovat jeho očekávání. Dá se předpokládat, že se kontrola výsledného překladu zaměřuje na samotný text a zároveň bere v potaz požadavky zákazníka, který má skrze překladatelské zadání vliv na proces překladu a tím i překlad jako text v cílovém jazyce. Podle Stejskala (2007, s. 19) by měl samotný proces hodnocení kvality překladu vzít v úvahu tzv. tři P: poskytovatele, proces a produkt. Na co konkrétně se překladatelská agentura během kontroly výsledného překladu zaměřuje, je ale otázkou, na kterou se tato práce snaží najít odpověď. Než k tomu však dojde, tak je důležité si uvědomit, že překladatelé a překladatelské agentury nahlíží na překlad jako na službu a hodnocení kvality zde závisí především na klientově spokojenosti. V otázce, zda se jedná o kvalitní překlad, rozhoduje cílový uživatel (Stejskal, 2007, s. 21). Pro překladatele je důležité, že pokud je klient s odvedenou službou a její kvalitou spokojen, pravděpodobně ji využije i v budoucnu. Pro poskytovatele jazykových služeb představuje zajištění odpovídající kvality jejich práce investici do budoucna a dobré renomé na překladatelském trhu, na kterém je v dnešní době a zejména v jazykové kombinaci anglický – český jazyk poměrně velká konkurence. Přijít o klienta z důvodu neuspokojivé kvality překladu se proto nemusí vyplatit.

Jak již bylo řečeno a Joanna Druganová tvrdí, různé modely hodnotí různé věci. Tak je tomu v případě teoretických i profesních modelů a přístupů. Reálné potřeby trhu a požadavky na překlad jsou velmi rozmanité. Za zmínku stojí například překlady z oblasti farmacie a medicíny, které mají přísné požadavky na

kvalitu, avšak tyto požadavky se nemusí vztahovat na ostatní typy překladů (Drugan, 2013, s. 37). Co se týče hodnocení kvality překladu v českém jazykovém prostředí, nemáme k dispozici mnoho zdrojů, ze kterých by se dalo vycházet nebo na ně navazovat. Některé překladatelské agentury na svých internetových stránkách uvádějí, že jsou držiteli certifikace, pod čímž si ale neznalý zákazník nedokáže plně představit, co to konkrétně znamená a nemusí tak vědět co může v případě překladů a jejich kvality očekávat. Některé agentury obecně uvádějí a rozepisují, jak konkrétně přistupují k zajištění kvality svých překladů a jaké standardní i nadstandardní služby si může zákazník vedle samotného překladu zakoupit. Mezi tyto služby patří hlavně různé typy jazykových korektur. Je také důležité si uvědomit, že každý zákazník může vnímat kvalitu jinak. Zákazník, který si nechá přeložit článek z češtiny do angličtiny a sám anglicky neumí, nebude schopen zhodnotit a posoudit, zda byl text přeložen správně, tak jak by měl být a musí důvěřovat překladateli nebo agentuře, že odvedli svou práci dobře. „[...] Zákazník má pouze omezené možnosti, jak kvalitu překladu posoudit, zvláště když jde o překlad do cizího jazyka, který nezná“ (CEPRES:2007). Jak zmiňuje Svoboda (2013, s. 14), „pokud totiž klient neovládá jazyk, do něž se překládá, nemůže si kvalitu výsledku ověřit“. Musí věřit, že překladatel nebo agentura podnikli určité kroky a uplatnili určité metody a postupy, které vedly k zajištění kvalitního překladu. Pro svoji vnitřní jistotu a zejména pokud má v úmyslu výsledný překlad někde publikovat či s ním jinak nakládat, si může zákazník vyžádat korekturu rodilým mluvčím či jakýkoli jiný typ korektury, který daná agentura nabízí. Účel textu je z pohledu korektury důležitým faktorem. Kromě interní korektury neboli interní revize bývá toto často nadstandardní služba, kterou si může klient vyžádat a za kterou si připlatí. Může se vyplatit zejména, pokud je cílový text určen právě k publikaci, další distribuci či se jedná o text, jehož případné stylistické či gramatické nedostatky by mohly vyústit ve finanční ztrátu či špatné renomé klienta.

Jiná situace nastává, pokud zákazník ovládá cílový jazyk na takové úrovni, že si je schopen sám výsledný překlad zkontrolovat a posoudit jeho kvalitu. Pokud není s překladem a poskytnutou službou spokojen, může se obrátit na překladatele či agenturu, která text přeložila a požádat o úpravu a korekturu. Dalším scénářem je zákazník, který si objedná překlad z výchozího jazyka, kterému nerozumí a

nechá si ho přeložit do svého mateřského jazyka. Jelikož však nerozumí právě jazyku výchozího textu, nedokáže posoudit, zda byl text přeložen správně. Opět tedy musí spoléhat na to, že práci vykonal zkušený a kvalifikovaný překladatel, text je přeložen správně a splňuje určitou kvalitu. Pro jistotu si zákazník může např. vyžádat korekturu v podobě porovnání překladu vůči originálu.

Česká Jednota tlumočnicků a překladatelů uvádí, jak by měla překladatelská agentura postupovat při zabezpečení kvality překladu, tak aby byl zákazník s odvedenou službou spokojen. Popisuje celý proces od přípravy projektu projektovým manažerem, až po hodnocení kvality výsledného překladu, které by mělo být v procesu zahrnuto. Konkrétní postupy a metody pro zajištění a hodnocení kvality překladu však nespécifikuje. Přesto se zde nabízí srovnání se zjištěnými skutečnostmi v překladatelské agentuře v praktické části této práce. Kritéria pro zajištění a hodnocení překladu se mohou lišit i podle zvolené jazykové kombinace a pro účely případové studie je záhodno se seznámit se specifiky překladu z překladatelova mateřského jazyka do cizího jazyka. Ten má v českém kontextu svá specifika a zajištění a hodnocení kvality překladu je bere v potaz. Překladem do jazyka se zabývá následující kapitola.

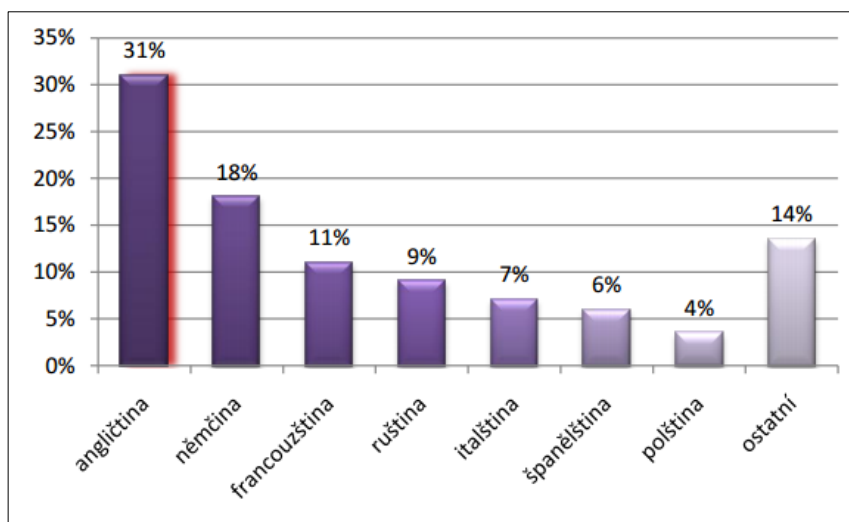
2.5 Překlad do jazyka

V dnešním globalizovaném světě je poptávka po překladech v nejrůznějších jazykových kombinacích. Kulturní a obchodní zájmy sblíží lidi po celém světě a vytvářejí požadavky na rozmanité jazykové kombinace, kterým se snaží poskytovatelé překladatelských služeb vyhovět a najít vhodné překladatele pro konkrétní zakázky. U ne zcela běžných jazyků se někdy také uplatňuje tzv. nepřímý překlad, kdy pro danou jazykovou kombinaci není překladatel k dispozici. V tomto případě se výchozí text přeloží do jednoho ze světových jazyků, např. do angličtiny, a z něj se následně přeloží do požadovaného cílového jazyka. Minoritní a exotické jazyky avšak zdaleka nedosahují takového objemu jako poptávka po překladech do nebo z nejpoužívanějších světových jazyků. Angličtina, která je v této práci středem pozornosti, je v současnosti po čínštině a španělštině třetím nejrozšířenějším jazykem na světě. Počet lidí, kteří mluví anglicky - jako svým prvním jazykem, dosahuje zhruba 375 milionů. Pokud k tomu přičteme lidi, kteří hovoří anglicky

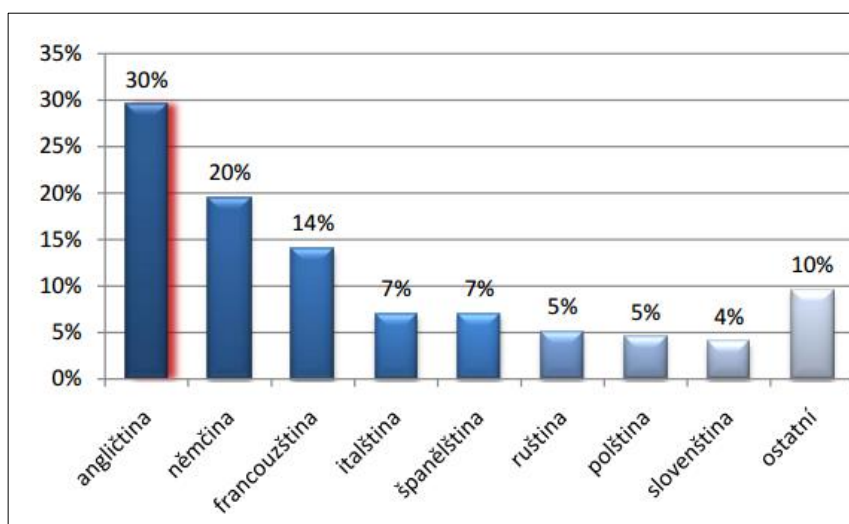
jako svým druhým jazykem a lidi, kteří hovoří anglicky jako cizím jazykem, dostaneme se podle Hnízda (2012) na hranici dvou miliard lidí. V České republice přitom není angličtina ani mateřským ani druhým jazykem obyvatel a naprostá většina Čechů se jí učí jako cizí jazyk. Podle průzkumu Eurobarometr – Evropané a jejich jazyky, který v roce 2012 provedla Evropská unie, patří Čechům mezi státy Evropské unie v aktivní znalosti angličtiny bohužel až poslední místo (Europeans and their Languages, 2012).

Nicméně, tento nelichotivý výsledek nic nemění na faktu, že anglický jazyk zaujímá nejen v rámci Evropy ale i celého světa postavení jako novodobá lingua franca neboli „společný jazyk“, kterým se dorozumívají lidé po celém světě. Český rozhlas (2014) uvádí, že je to jazyk číslo jedna v oborech, jakými jsou věda, technika, světový obchod, diplomatické styky nebo například turistika. Anderman (2005, s. 13) shrnuje, že angličtina coby lingua franca je dnes prakticky používána po celém světě. I v České republice v dnešní době vzrůstá potřeba, aby různé dokumenty byly dostupné i v anglické verzi, což podněcuje překladatelský trh. Podle Gouadeca (2010, s. 150) je na evropském trhu s překlady angličtina nejrozšířenějším pracovním jazykem pro překladatele a poptávka po překladech do anglického jazyka exponenciálně roste. Globalizace také zasahuje i na naše území, kde není angličtina ani mateřským ani úředním jazykem a vzniká zde tedy potřeba překladu. Překladu, jak z anglického jazyka do českého, tak naopak.

Tradiční teorie překladu předpokládá, že pouze rodilý mluvčí cílového jazyka je z hlediska plynulosti a lingvistické a gramatické správnosti schopen vytvořit bezchybný překlad. V ideálním případě by se měl překladatel řídit tzv. principem mateřského jazyka, tj. překládat pouze do svého mateřského jazyka (Wagner, 2005, s. 225). V českém jazykovém prostředí je však český překladatel překládající z češtiny do angličtiny realitou překladatelské profese. Jak uvádí průzkum českého překladatelského trhu z roku 2009, 61 % českých překladatelů a tlumočnicků překládá, resp. tlumočí i do cizího jazyka. Jak lze vidět níže na grafu č. 1, v rámci cizích jazyků je nejčastějším výchozím jazykem právě angličtina, která zaujímá 31 %. Nejčastějším cílovým jazykem je poté opět angličtina s 30 %, jak ukazuje graf č. 2.



Graf č. 1: „Nejčastější výchozí jazyky při překladu/tlumočení do češtiny“ (Svoboda, 2011, s. 7)



Graf č. 2: „Nejčastější cílové jazyky při překladu/tlumočení z češtiny do cizího jazyka“ (Svoboda, 2011, s. 7)

Svoboda (2011, s. 8) dále poukazuje na fakt, že pouhých 29 % účastníků ankety překládá pouze do českého jazyka. Ačkoliv se tento průzkum týká jak překladů tak tlumočení, nemění nic na faktu, že angličtina je v těchto profesích cizím jazykem číslo jedna. Aktuálnější průzkum zatím k dnešnímu datu není dostupný.

Jedním z důvodů proč jsou čeští překladatelé nuceni překládat do cizího jazyka je fakt, že na českém trhu jednoduše není dostatek profesionálních překladatelů, jejichž rodným jazykem je angličtina a zároveň mají kompetentní znalost češtiny, jakožto výchozího jazyka. Nemohou tak plně pokrýt požadavky

trhu s překlady do angličtiny. Čeští překladatelé tedy zauímají jejich místo a pro většinu z nich, je překlad do jazyka a to zejména do angličtiny naprosto běžnou praxí. Ačkoliv se překlad do cizího jazyka může jevit jako nepřírozený a pro někoho také neprofesionální přístup, většina překladatelů do cizího jazyka překládá. Podle Gouadeca (2010, s. 303) konkurence a požadavky překladatelského trhu v dnešní době nutí překladatele překládat do jednoho či více cizích jazyků a často je to také otázkou samotného profesního a ekonomického přežití překladatele. Překladatel podle něj v tomto případě vytváří tzv. „two-way translation“, což je překlad z překladatelova rodného jazyka do angličtiny. Pokud se však překladatel vzdá principu mateřského jazyka a provádí „two-way translation“, měl by v zájmu kvality výsledného textu aplikovat určité postupy, které zaručí, že je text přeložen správně a to tak jak by ho v ideálním případě přeložil rodilý mluvčí. Wagner (2005, s. 222-226) doplňuje, že v dnešní době, kdy je poptávka po překladech do angličtiny stále vysoká, se v komerčním prostředí používá již naprosto běžná metoda, kdy text přeloží překladatel-nerodilý mluvčí a poté ho zkontroluje a upraví anglický rodilý mluvčí. Navíc, Wagner tvrdí, že překladatel překládající ze svého mateřského jazyka, v tomto případě češtiny, se lépe orientuje ve výchozím textu a snáze si uvědomuje jemné významové rozdíly ve výchozím jazyce. Tak či onak, „two-way translation“ je něco, s čím by měl úspěšný český překladatel při své profesi počítat. Na překlad do cizího jazyka a jmenovitě do angličtiny v rámci překladatelské agentury se zaměřuje následující případové studie, jejímž cílem je zjistit jaké metody pro zajištění kvality překladu agentura v praxi používá a jaké kroky a vedou k zajištění a hodnocení kvality překladu do jazyka.

3. PŘÍPADOVÁ STUDIE

3.1 Cíle a metodologie

Cílem případové studie je detailně zmonitorovat systém kontroly a hodnocení kvality překladu používaný v překladatelské agentuře v praxi. Autor se snaží zjistit, jakým způsobem provádí nejmenovaná česká překladatelská agentura kontrolu svých překladů, kdo tuto kontrolu provádí a jakými kritérii se řídí. Zaměřuje se při tom na překlad do jazyka a na konkrétním překladatelském projektu přeloženém z češtiny do angličtiny zjišťuje, na co se agentura v rámci kontroly kvality překladu zaměřila. U daného projektu má autor k dispozici výchozí text, překlad, roditelým mluvčím provedenou korekturu a výsledný překlad po korektuře. Za použití těchto textů je podrobněji analyzován proces provedené korektury a zjištěno na jakých textových a jazykových úrovních korektor provedl patřičné změny, jak se tyto změny odrazily ve výsledném překladu a jak korespondují s interní kontrolou, která probíhá u všech zakázek dané agentury. Vedle samotného překladatelského projektu představoval důležitou metodu pro sběr dat rozhovor s ředitelem dané agentury. Na základě zjištěných skutečností a analýzy překladatelského projektu je definován agenturou použitý přístup k zajištění a hodnocení kvality překladu.

3.2 Překladatelská agentura

3.2.1 Informace o agentuře

Agentura, v jejímž rámci proběhl výzkum pro praktické účely této práce, působí na českém trhu již od roku 2004. Nabízí překladatelské a tlumočnické služby do všech světových jazyků a mezi její zákazníky patří největší společnosti a organizace veřejné správy působící v České republice i v zahraničí. Pro své zákazníky agentura překládá všechny typy textů, z nichž jsou nejvíce zastoupeny texty právní, obchodní, finanční, tiskové zprávy, obsahy webových stránek a audity. Pro okrajové typy textů (agentura uvádí např. jachting) může být někdy problém najít překladatele zabývajícího se daným tématem a majícího s ním zkušenosti, avšak agentura žádné typy textů neodmítá a je pro ně schopna najít vhodné a zkušené překladatele. Co se týče softwarových nástrojů, agentura a většina překladatelů, které pro ni překládají, pracují s překladovým studiem

MemSource, které z jejich pohledu splňuje interní požadavky na zpracování překladů a snadný přístup k jednotlivým překladovým projektům.

Kromě několika málo překladatelů, kteří pracují pouze pro tuto agenturu a fungují jako interní zaměstnanci, agentura spolupracuje pouze s externími překladateli. Zmínění „internisté“ vedle klasické překladatelské činnosti vykonávají i interní kontrolu překladů a pracují jako projektoví manažeři, tj. správci zakázek. Jak se lze na příštích stranách dočíst, překladatelé i projektoví manažeři hrají důležitou roli při zajištění kvality agenturou vyhotovených překladů. Následující kapitola se zaměřuje na metody a způsoby, které agentura pro zajištění a hodnocení kvality překladu v praxi používá.

3.3 Zajištění kvality překladů v rámci agentury

Pro ucelenější a srozumitelnější pohled na agenturou používaný systém zabezpečení kvality překladů popisuje tato část jednotlivé kroky v pořadí, v jakém je agentura při práci s překlady aplikuje. Na základě dostupných a získaných informací byly zjištěny následující skutečnosti:

3.3.1 Výběr překladatele

Prvním krokem, který podle slov agentury hraje při zajištění kvality překladu důležitou, ne-li nejdůležitější roli je výběr překladatele. Po více, než desetiletém působení na českém překladatelském trhu má již agentura vybudovanou stabilní databázi s mnoha zkušenými překladateli. Po dlouholetých zkušenostech ze vzájemné spolupráce je velmi dobře seznámena s kvalitou práce jednotlivých překladatelů a ví tak, komu přidělit konkrétní překlady. Agentura praví, že 80% zakázek je schopna zadat překladatelům, kterým je zadat chce, tj. těm, kteří jsou podle jejich zkušeností ideálními kandidáty pro přeložení daného textu. Překladatelé jsou prověřeni a agentura ví co od nich a jejich práce může očekávat. Prověření překladatele a jeho schopností trvá podle agentury několik měsíců a řádově 10 až 15 překladových zakázek. Správná volba překladatele, který provede konkrétní překlad je tedy podle agentury jedním z rozhodujících faktorů pro záruku výsledné kvality překladu. Samotnou kontrolu překladů, coby textů v cílovém jazyce agentura provádí na třech úrovních, které jsou nyní blíže popsány.

3.3.2 První kontrola překladu

První fázi představuje kontrola přeloženého textu za pomoci cloudového překladového studia MemSource ve kterém překlad textů probíhá. Překladatel po dokončení překladu provede celkovou kontrolu cílového textu pomocí tzv. funkce QA (Quality Assurance), která napříč celým textem zkontroluje následující aspekty:

- Prázdný překlad
- Kontrola interpunkce
- Nekonzistentní překlad
- Chybějící čísla
- Opakovaná slova
- Dvojitá mezera
- Stopování mezer
- Tagy a formátování
- Nekonzistentní obsah tagů
- Prázdný obsah tagu
- Tagy – spojené segmenty
- Žádný text mezi tagy
- XLIFF tagy
- Terminologie
- Pravopis
- Nepotvrzené segmenty
- Nevyřešené komentáře
- Maximální délka segmentu v znacích
- Nepovolené znaky

Po provedení této kontroly se překladateli zobrazí tabulka s výsledky a zjištěnými nedostatky na výše zmíněných rovinách. Překladatel následně jednotlivé chyby a nedostatky, které se v textu vyskytují, a program jej na ně upozornil, opraví. Bez jejich kontroly a odsouhlasení jednotlivých řešení funkce QA neumožní, aby překladatel označil překlad za dokončený. Poté co je překlad dokončen, překladatel text vyextrahuje a podrobí ho kontrole pravopisu v textovém editoru Microsoft Word, kde opět nalezené pravopisné chyby opraví a celý text po sobě zkontroluje. Překladatel následně v programu MemSource označí překlad

za dokončený a dá ho tak k dispozici projektovému manažerovi. U projektového manažera přichází na řadu druhá fáze kontroly překladu.

3.3.3 Interní kontrola

Projektový manažer daný text přijme a provede u něj tzv. interní kontrolu, kterou opět provádí v nástroji MemSource. Stejně jako první fáze za pomoci funkce QA, tak i interní kontrola probíhá standardně u všech zakázek. Interní kontrolu provádí projektový manažer či někdo z „interních překladatelů“. V rámci interní kontroly projektový manažer opět kontroluje celý text pomocí funkce QA a ujišťuje se, že překladatel v souvislosti s touto funkcí na nic nezapomněl a zjištěné chyby a nedostatky opravil. Interní kontrola jako taková se poté zaměřuje spíše na jazykovou stránku překladu, kde je předmětem kontroly je cílový text. Specifický systém klasifikace chyb, kterým by se projektový manažer při kontrole textu řídil, agentura podle svých slov stanovený nemá. V rámci interní kontroly se projektový manažer zaměřuje na aspekty, které se, pokud je zevšeobecníme, dají vztáhnout k následujícím rovinám:

- a) **Správné použití terminologie**, kterou překladatel použil a to vzhledem k zákaznickému glosáři (pokud je dostupný).
- b) **Jednotnost překladu**, kde se kontroluje, zda byly všechny opakující se věty přeloženy stejně.
- c) **Shody faktických informací mezi originálem a překladem**. V praxi se jedná o kontrolu zejména číselných a datových údajů.
- d) **Pravopis a gramatika**
- e) **Úplnost překladu**, u které se kontroluje, zda překladatel přeložil všechno včetně vložených souborů a skrytého textu.
- f) **Soulad grafického formátu s původní předlohou**. Výsledný překlad musí graficky odpovídat originálu.
- g) **Věcnou správnost překladu**, která ukazuje, zda překladatel dobře porozuměl originálnímu textu a zachoval jeho kvality.
- h) **Jazykový styl**

Pokud projektový manažer při kontrole překladu objeví menší množství chyb, sám je opraví. Za co se považuje „menší množství chyb“ či o které chyby a na jakých konkrétních rovinách se jedná, není nikde přesně dáno a projektový manažer se rozhoduje podle jejich závažnosti pro daný typ textu a jeho účel. Pokud se v překladu vyskytuje více chyb a problematických pasáží, tak je manažer např. barevně či jinak označí a text předá zpět překladateli k přepracování. Překladatel zvýrazněné pasáže a nedostatky opraví, popřípadě jejich řešení prokonzultuje s manažerem, a opravenou verzi překladu mu zpět zašle. Projektový manažer překlad opět zkontroluje a před odevzdáním překladu klientovi provede ještě třetí a finální kontrolu.

3.3.4 Finální kontrola překladu

Nakonec probíhá finální kontrola textu ve finálním formátu, ve kterém je text odevzdán klientovi. Ten se totiž může lišit od typického wordovského dokumentu, který překladatel za pomoci překladového studia překládá. Projektový manažer vyexportuje přeložený text a porovná ho s originálem. Věnuje při tom pozornost zejména grafické úpravě přeloženého dokumentu, který musí mít stejný formát jako originální text. Jmenovitě kontroluje členění odstavců, velikost textových polí, přesahy textu na další stránku, posun popisků, apod. Pokud je výsledný překlad a jeho formát v pořádku a odpovídá zadání, projektový manažer odešle či odevzdá finální překlad klientovi. Tyto tři zmíněné kroky kontroly jsou součástí interně nastavených pravidel a nejsou předmětem platby ze strany zákazníka. Placené jsou až některé typy korektur, které si mohou zákazníci objednat jako doplňkovou službu. Pojďme si nyní tyto korektury podrobněji představit.

3.4 Korektura

Korekturou neboli revizí se myslí oprava chyb v textu. Tyto chyby se mohou objevit na několika úrovních, jak jsme již nastínili v souvislosti s interní kontrolou. Agentura nabízí několik typů korektur, které si mohou vyžádat jak zákazníci, kteří si nechali agenturou přeložit určitý text a dále k němu chtějí nechat provést korekturu, tak zákazníci, kteří přijdou již s hotovým překladem a chtějí se přesvědčit o jeho kvalitě. Mezi agenturou nabízené korektury patří

předtisková korektura, porovnání překladu vůči originálu, zpětný překlad a korektura rodilým mluvčím.

3.4.1 Předtisková korektura

Tuto korekturu agentura provádí u dokumentů, které mají být zákazníkem zveřejněny, zejména pak pokud se jedná o tištěnou publikaci. Předtisková korektura zahrnuje kontrolu textu po jazykové stránce (gramatika, styl) a provádí se u tištěné verze dokumentu po jeho grafické úpravě do finální podoby. Cílem předtiskové korektury je odstranit poslední chyby, které mohly vzniknout při grafické úpravě textu. Nelze od ní však očekávat kompletní přepracování korigovaného dokumentu. Dělá ji většinou samotný překladatel nebo projektový manažer, který kontroluje např. dělení slov v češtině, styly v uvozovkách, posun popisků a textu, atd.

3.4.2 Porovnání překladu vůči originálu

V tomto případě se v podstatě jedná o srovnání překladu větu po větě s textem předlohy. V praxi agentura tuto kontrolu provádí ve dvou případech. Tím prvním je, že text přeložil nový překladatel, který pro agenturu pracuje krátkou dobu a v zájmu dlouhodobé a oboustranně prospěšné spolupráce agentura kontroluje kvalitu jeho práce. Pro zákazníka je důležitý zejména druhý případ, kterým je scénář, kdy se na agenturu obrátí zákazník přímo s textem, který je již přeložen a chce u něj pouze provést zevrubnou korekturu. Zákazník může mít např. pochybnosti o kvalitě překladu třetí strany či je pro něj text velmi důležitý a přeje si, aby jej zkontroloval nezávislý překladatel formou dodatečné korektury. Korektor se při této korektuře zaměřuje na tři aspekty, kterými jsou obsahová, gramatická a stylistická stránka textu. Korektor kontroluje výchozí a cílový text větu po větě a dbá přitom tedy na zachování obsahu, gramatickou správnost s ohledem na cílový jazyk a také na stylistiku celého textu, která by měla odpovídat funkci a typu textu. Tento nabízený typ korektury představuje pro zákazníka hlavní způsob jak detailně ověřit kvalitu překladu.

3.4.3 Zpětný překlad

Zpětný překlad je překlad přeloženého textu zpět do výchozího jazyka a teoreticky by měl být shodný s originálem. V praxi to vypadá tak, že se zpětný překlad porovná s originálem, označí se místa, kde došlo k odchylce ve významu či na jiné úrovni, tato místa se upraví a po jejich následné kontrole vznikne finální verze překladu. Tento typ korektury však daná agentura provádí minimálně či vůbec, jelikož ho prý zákazníci téměř nevyžadují. Důvodem je podle agentury časová náročnost a s ní spojená vyšší cena. Mnohem běžněji agentura provádí porovnání překladu vůči originálu větu po větě. Posledním typem korektury, kterou agentura nabízí je korektura rodilým mluvčím, na kterou se podrobně zaměříme v kapitole zabývající se překladem do jazyka.

3.4.4 Průběh práce s korekturou

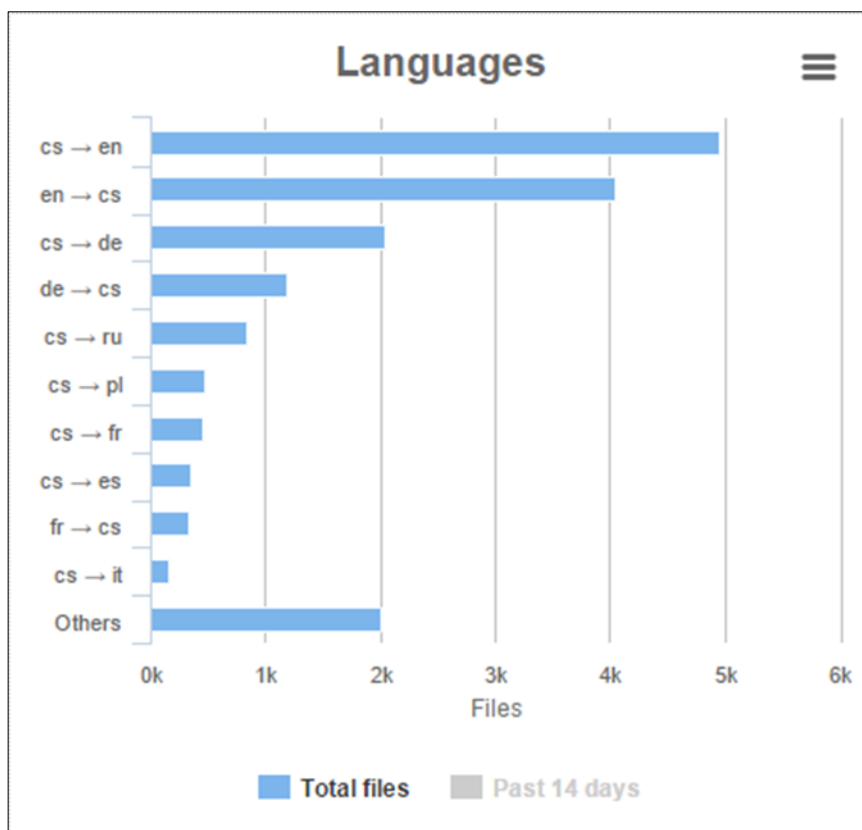
Jak překlad, tak interní kontrola a jednotlivé korektury probíhají elektronicky v překladovém studiu MemSource. Tento CAT nástroj agentuře usnadňuje proces překladu i jeho následnou kontrolu a korekturu. V cloudovém řešení MemSource mají k překladatelskému projektu přístup všechny pověřené osoby, které na něm v jednotlivých fázích pracují. Po vzájemné dohodě, a pokud se jedná z ekonomického hlediska o většího klienta, mohou mít k některým větším zakázkám přístup i zákazníci, kteří tak mohou sledovat, jak překlad probíhá a v jaké je fázi. U každé zakázky program rozlišuje fázi překladu a fázi korektury. Po fázi překladu je text k dispozici pro korekturu, která stejně jako samotný překlad probíhá v tabulce, kde je text rozdělen na jednotlivé segmenty po větách. Překladatel a korektor si mohou otevřít jakýkoli soubor v určité fázi (za předpokladu, že je již k dispozici) a prohlédnout si ho. Při fázi revize a jejím dokončení lze soubory umístit vedle sebe a porovnat je. Program zvýrazní provedené změny.

Korekturu provádí korektor či rodilý mluvčí tak, že si otevře zakázku v záložce revize, kde má k dispozici přeložený text, který si čte a přímo do textu provádí případné změny. Klasicky při tom přepisuje text a vepisuje svá vlastní řešení. Provedené a uložené změny si potom překladatel, který na textu pracoval, může prohlédnout a porovnat se svým překladem. Na základě změn a případných komentářů ze strany korektora, které se dají přidat k jednotlivým segmentům, se

překladatel rozhodne na konečném překladatelském řešení. Jak překladatel tak korektor může text analyzovat, srovnat prvotní překlad s korekturou jeden vedle druhého a vidět tak korektorem provedené změny. Dále lze filtrovat segmenty, které byly změněny nebo zjistit, kdo byl autorem těchto změn. Je možné také zjistit, u kolika slov došlo v rámci textu ke změnám nebo u kolika segmentů z celkového počtu byla změna provedena. Tyto funkce slouží mimo jiné k lepší orientaci mezi změněnými segmenty a překladatel nebo korektor tak nemusí prohledávat celý text, aby provedené změny našli. Korektor, který si u revize nemusí být něčím jistý, může provést tzv. změnu s otazníkem, kdy k přeloženému segmentu napíše komentář určený pro překladatele, ve kterém se slovně vyjadřuje k určitému řešení a nechává překladatelovi vzkaz. Překladatel se popřípadě může obrátit zpět na korektora a vysvětlit mu proč není jím navržená změna vhodná nebo proč se rozhodl pro své řešení. Ze zkušenosti s korekturou rodilým mluvčím agentura pozoruje, že při překladu z češtiny do angličtiny překladatel ve většině případů přijme korektorem navržené změny a důvěřuje jeho znalostem a citu pro cílový jazyk. Případně mohou oba účastníci překladatelského procesu jednotlivá řešení konzultovat a po jejich domluvě dojde ještě k následné úpravě textu překladatelem. Konečné slovo u podoby překladu a jednotlivých řešení má překladatel, který se rozhoduje, zda přijme či nepřijme korektorem navržené změny. Zda odvádí dobrou práci, může překladatel zjistit díky zpětné vazbě, kterou v rámci zlepšování služeb překladatelé čas od času dostávají. Ta se však neodvolává na konkrétní překladatelská řešení jednotlivých projektů, ale spíše na celkovou spokojenost zákazníků s vypracovanými překlady a mírou reklamace.

3.5 Překlad do jazyka

Překlad do jazyka je na českém trhu s překlady stejně častý jako překlad z jazyka. Není tomu jinak ani v případě dané překladatelské agentury, která překládá zejména z a do jazyků jako je čeština, angličtina, němčina, ruština, polština, francouzština, a italština. Vedle nich samozřejmě zajišťuje překlad i dalších a zákazníky méně poptávaných jazyků. Sama agentura si vede v tomto ohledu statistiky, jak je možné vidět na následujícím grafu č. 3



Graf č. 3: Směr překladu

Z grafu vyplývá, že překlady z češtiny do angličtiny tvoří suverénní většinu agenturou přeložených textů. Z textů přeložených do angličtiny je podle slov agentury poté drtivá většina, zhruba 90 %, přeložena českými překladateli. Zbýlých 10% tvoří texty přeložené rodilými mluvčími, kteří umějí česky a český jazyk ovládají na výborné úrovni. Jedním z důvodů, proč tak velký počet českých překladatelů překládá do angličtiny je, že v reálu je počet zakázek v kombinaci český a anglický jazyk natolik velký, že by jej nebylo možné přeložit pouze rodilými mluvčími. Dalším důvodem je samotný malý počet dostupných anglických rodilých mluvčích, kteří ovládají český jazyk na takové úrovni, jako jejich rodný anglický jazyk. U ostatních jazyků jako jsou např. polština, ruština, maďarština či němčina tomu tak nutně být nemusí. Podle svých slov má agentura pro tyto jazykové kombinace k dispozici více překladatelů, kteří pochází např. z bilingvních rodin a oba jazyky ovládají na perfektní úrovni či dokonce úrovni rodilého mluvčího. V případě těchto jazyků tedy sami rodilí mluvčí překládají častěji. Až v 90 % případů tedy při překladu z češtiny do angličtiny vstupují do procesu rodilí mluvčí často až v roli korektora, který kontroluje text přeložený

českým překladatelem. Českých překladatelů do angličtiny má agentura k dispozici několik desítek. Korektura rodilým mluvčím, však nemusí být vždy samozřejmostí.

3.5.1 Korektura rodilým mluvčím

Nakonec se tedy dostáváme ke korektuře rodilým mluvčím, která je z agenturou poskytovaných typů korektur nejčastější. V ideálním případě se korektura rodilým mluvčím používá u překladů z českého do anglického jazyka před interní kontrolou. V pomyslné hierarchii dochází tedy nejprve k překladu originálu a jeho kontrole pomocí funkce QA a kontrole pravopisu v Microsoft Word. Poté proběhne korektura rodilým mluvčím, na kterou navazuje interní kontrola a nakonec je provedena finální formální kontrola před odevzdáním překladu zákazníkovi.

Před provedením samotné korektury probíhá výběr rodilého mluvčího, který korekturu provede. Agentura má k dispozici celkem 10 rodilých mluvčích, ze kterých si vybírá ideálního kandidáta. Při jeho výběru se rozhoduje se na základě jeho specializace, zkušeností a také dostupnosti pro konkrétní práci. Rodilí mluvčí, se kterými agentura spolupracuje, mají dlouhodobé zkušenosti s korektorskou činností a někteří z nich jsou přímo vzděláni v oboru, jehož se opravovaný text týká. Nabídka korektorů je však podle agentury na trhu velmi omezená a i výběr je tak omezený. Agentura se se svými korektory snaží pomalu a jistě budovat vzájemný vztah, vyjasňovat si podmínky, způsob práce a kvalitu kontroly. Rodilým mluvčím provedené korektury ze začátku ještě prochází někdo z interních překladatelů, a to minimálně formou sledování změn v MS Word, který zobrazí provedené změny. Ty poté interní překladatel prochází. U textů určených ke zveřejnění je třeba text ještě po korektorech přečíst, jelikož jejich úroveň češtiny není někdy na tak vysoké úrovni, jak by měla v ideálním případě být. Samotná korektura rodilým mluvčím je podle agentury de facto jazyková korektura, kterou provádí rodilý mluvčí. Provádí se ve dvou případech, z nichž oba dva jsou zpoplatněny. Jedná se tedy o nadstandardní službu.

V prvním případě se provádí u textů, jejichž překladatel nebyl rodilým mluvčím jazyka, do něhož se překládalo. Mezi českými poskytovateli jazykových služeb je tento postup při překladu z českého do anglického jazyka zcela běžný a výjimkou není ani tato překladatelská agentura. Korektura rodilým mluvčím standardně probíhá, pokud si ji klient sám objedná nebo pokud je daný text určen ke zveřejnění. Pokud má být text publikován, agentura kontrolu rodilým mluvčím sama zákazníkovi doporučí. Může se např. jednat o překlad publikace, výroční zprávy či webových stránek, které budou volně přístupné veřejnosti či cílové skupině lidí a kvalita jejich přeložené jazykové verze je v zájmu zákazníka.

Zadruhé se rodilým mluvčím kontrolují texty (ne však nutně překlady), jejichž autorem nebyl rodilý mluvčí daného jazyka. Může se například jednat o text, který přeložila třetí strana a klient si z nějakého důvodu potřebuje ověřit jeho kvalitu.

Podle agentury má smysl na překlady či texty korekturu rodilým mluvčím aplikovat, pokud je důležité, aby byly v pořádku nejen po věcné, ale i stylistické stránce. Například, pokud jsou právě určeny pro zveřejnění. Rodilý mluvčí se podle agentury při korektuře soustředí zejména právě na jazykovou a stylistickou správnost. Má totiž oproti českému překladateli větší jazykový cit, instinktivně pozná jednotlivé morfologické, sémantické, syntaktické a lexikální aspekty svého mateřského jazyka. Zná kulturní a lingvistická specifika a je schopen rozpoznat různé nejasnosti a nesrovnalosti, které si český překladatel nemusí uvědomit. Agentura své zákazníky upozorňuje, že je však potřeba vzít v úvahu, že korektor-rodilý mluvčí mnohdy neporovnává věcný soulad překladu s originálem. Často totiž dostatečně neovládá výchozí jazyk. V ojedinělých případech rodilý mluvčí porovnat originál s překladem může, ale pouze, pokud klient dodá již hotový překlad, který u kterého chce nechat provést korekturu rodilým mluvčím a zároveň ho zkontrolovat s originálem. V tomto případě agentura ze své databáze vybere rodilého mluvčího, který ovládá jak výchozí, tak cílový jazyk natolik, že je schopen daný text bez problému zkontrolovat. Takovýto rodilý mluvčí někdy dokonce sám texty z češtiny do angličtiny překládá. Při překladu se však může stát, že bude mít problém s pochopením českého originálu. Cílový text v tomto případě ještě kontroluje český překladatel nebo projektový manažer, který si korektoru rodilým mluvčím přečte a pokud je třeba tak upraví problematické jazykové části. Je to v podstatě stejný a pouze obrácený postup, jako když český

překladatel překládá do angličtiny a jeho práci kontroluje rodilý mluvčí. V každém případě, po kontrole rodilým mluvčím dostává překlad projektový manažer, který provádí interní a zároveň finální kontrolu.

Jak agentura ze zkušenosti tvrdí, jednotlivé typy korektur a kontroly se někdy v reálném životě na žádost zákazníka a účelu přeloženého textu překrývají. Někdy je například potřeba udělat vyloženě stylistickou korekturu a úpravu, pokud je předmětem kontroly např. tisková zpráva, která bude zveřejněna, a kde není úplně nutné, aby korektor rodilý mluvčí rozuměl zdrojovému textu. V tomto případě si rodilý mluvčí překlad přečte a provede náležité úpravy, případně pro překladatele označí řešení, kterými si není jistý, nebo která nedávají smysl. Následně může překlad zkontrolovat s překladatelem a oba se společně mohou rozhodnout pro nejlepší možné řešení. Jindy zákazník požaduje zkontrolovat pouze gramatickou správnost textu či formální stránku.

Agentura musí podle svých slov v některých případech přizpůsobit proces kontroly překladu okolnostem, za kterých má být překlad vypracován. Skutečnosti, které mají vliv na průběh, i kontrolu samotnou, shrnuje následující kapitola.

3.6 Faktory ovlivňující proces zajištění kvality

3.6.1 Časové dispozice

Zvláště důležitou roli při zadání zakázek klientem a jejich plnění ze strany agentury hraje čas. Pokud má být výstupem překladatelského procesu kvalitní překlad, tak práce na něm vyžaduje určitý čas. Ten však někdy agentuře nedovolí provést proces kontroly překladu, tak jak by sama chtěla a jak ho klasicky provádí v souladu s interně stanovenými postupy. Časová tíseň tak může mít negativní dopad na kvalitu překladu. Typickým scénářem je situace, kdy klient požaduje do několika hodin či jednoho dne přeložit určitý text, který v tomto případě většinou nebývá určen k publikaci. Potřebuje například rychle přeložit text pro studijní či jiné účely a jeho prioritou není jeho bezvadná kvalita bez jakýchkoli jazykových či stylistických chyb, ale čas, za který agentura text přeloží. Text má v tomto případě pouze posloužit danému účelu, který stanovuje klient a podle toho se s agenturou dohodne na tom, jaké kroky bude či nebude potřeba

v souvislosti s kvalitou textu provést. V takovém případě agentura klienta upozorňuje, že právě z časových důvodů nebude moci provést typickou kontrolu překladu v plném rozsahu a klient na toto musí, pokud s tím souhlasí, přistoupit. Podle agentury často bývá tato situace realitou, avšak statistiky si v tomto ohledu nevede. Vedle času záleží i na typu a účelu textu, podle kterých se klient a agentura dohodnou jakou korekturu či kontrolu agentura provede a z časových možností bude možné provést. Pokud si klient není jistý jaký typ korektury si vybrat či zda je vůbec nutná, může se obrátit na agenturu, která mu vyhodnotí a zjistí, jakou korekturu daný text podle typu a účelu potřebuje. Všechny dohodnuté kroky a materiály, které s fází překladu a jeho kontroly souvisí, jsou uvedeny v tzv. překladatelském zadání. Blíže o něm v následující kapitole.

3.6.2 Překladatelské zadání

Překladatelské zadání neboli *translation brief* či *translation comission* je důležitým zdrojem informací pro překladatele. V překladatelském zadání klient coby zadavatel specifikuje požadavky na překlad textu, tj. jeho účel, dobu, za kterou má být vypracován, požadavky ohledně použité terminologie či formát textu. Tyto informace umožní překladateli zjistit komunikační funkci cílového textu, která je důležitým kritériem pro překladatelská řešení během procesu překladu. Vedle překladatelského zadání má jak na proces překladu, tak na výsledný překlad vliv kvalita zdrojového textu, která je však plně v kompetenci zákazníka a samotný překladatel či agentura ji většinou nijak neovlivní. Překladatelské zadání se v praxi většinou klientem omezuje na zaslání jednoho či více dokumentů k překladu agentuře. U stávajících a dlouhodobých klientů si agentura pamatuje a zná jejich požadavky a překladatelské zadání si s nimi ověřuje pouze v rámci nabídky. Proces vždy vypadá tak, že klient pošle soubor, agentura mu zpětně zašle kalkulaci ceny a upřesnění jednotlivé kroky celého procesu a jejich cenu. Pokud klient s procesem souhlasí, tak potvrdí cenu a celkové zadání zakázky. Při spolupráci s novými klienty se agentura většinou ptá, zda je text určen ke zveřejnění, zda existuje nějaká terminologie, ze které by překladatelé mohli čerpat či zda má klient k dispozici podobné dokumenty, které již byly přeloženy a mohly by celkový proces překladu usnadnit. Pokud takové materiály k dispozici jsou, klient je většinou sám agentuře při objednávce nabídne či o ně agentura klienta požádá.

3.7 Hodnocení kvality překladu

3.7.1 Zpětná vazba překladatelům

Jako zpětná vazba překladatelům slouží interní kontrola překladu provedená projektovým manažerem a také korektura rodilý mluvčím, kterou bere překladatel při rozhodování o finální verzi svého překladu v potaz. Projektovým manažerem a korektorem provedené změny srovnává se svým řešením a vidí, kde udělal či neudělal chybu nebo jaké řešení je pro daný překlad a jeho účel lepší. Zejména u korektury rodilým mluvčím může překladatel narazit na řešení, která by ho nenapadly a lépe se hodí do kontextu či udělal chybu, které by se měl vyvarovat. Korektura tak může sloužit jako reflexe překladatelovy práce. Další cennou zpětnou vazbou nejen pro samotného překladatele ale i pro překladatelskou agenturu je míra reklamace zákazníků. Těch je podle agentury naštěstí minimum.

3.7.2 Systém klasifikace chyb

Specifický systém klasifikace chyb agentura daný nemá. Při korektuře překladů prověřuje aspekty, které se, pokud je zevšeobecníme, dají vztáhnout k rovinám, které jsme již zmínili v souvislosti s interní kontrolou. Jsou jimi správné použití terminologie, jednotnost překladu, shody faktických informací mezi originálem a překladem, pravopis a gramatika, úplnost překladu, soulad grafického formátu s původní předlohou, věcná správnost překladu a jazykový styl. Co se týče konkrétní typologie chyb, kde by jednotlivé chyby a nedostatky byly lingvisticky analyzovány a popřípadě ohodnoceny určitou známkou či bodovým systémem, agentura podobnou typologii nepoužívá. Důvodem k tomu je jednak časová náročnost takovýchto úkonů, jednak předchozí zkušenost s podobnou formou hodnocení.

Některé zahraniční agentury, se kterými tato agentura spolupracuje, prý vyjádřily zájem, aby jim agentura vyplnila určitý formulář, kde se vyjadřuje ke kvalitě svých překladů a hodnotí ji. Agentura toto však podle svých slov zatím nepraktikuje. Je to časově náročné a také náročné na provedení. Agentura rovněž zatím nezná konkrétní způsob jak toto hodnocení reálně provést a prakticky ho využít. Výstupem tohoto hodnocení by měly být relevantní výsledky, které lze

určitým způsobem zpracovat, analyzovat a použít pro budoucí rozvoj agentury a kvality jejich překladů. V teoretické části této práce jsme zmínili určité teoretické modely hodnocení, které jsou postaveny na typologii chyb. Agentura si tyto modely uvědomuje, ale sama zatím nenašla způsob, jak tyto modely aplikovat v praxi. Spřízněné agentury se o to prý nějakým způsobem snaží, detailnější informace však tato agentura nemá. V minulosti, kdy si ještě agentura budovala databázi překladatelů, určité hodnocení prováděla. Důvodem k tomu byla potřeba rozhodnout o kvalitě práce překladatelů, kteří v té době ještě nespolečně pracovali s agenturou po dlouhou dobu. Délka této doby však není agenturou skálopevně určena. Prověření překladatele a jeho schopností dnes podle agentury trvá několik měsíců a řádově 10 až 15 překladových zakázek, které musí nový překladatel vyhotovit. Hodnocení překladatelů dříve probíhalo tak, že se korektor zhruba třemi větami vyjádřil k celkové kvalitě překladu plus upozornil překladatele na chyby v textu. Agentura zkoušela také jednotlivé překlady hodnotit známkami a, b, c, d. Tento systém hodnocení fungoval asi dva roky a poté s ním agentura přestala. Většina překladatelů v té době již demonstrovala určitou kvalitu svých služeb a agentura získala přehled o jejich práci. Zde se vlastně vracíme k výběru překladatele, který jak jsme již zmínily, hraje zásadní roli při zajištění kvality překladu.

Agentura prý občas dostává od konkrétních uživatelů požadavky na zavedení systému klasifikace chyb. Jak již bylo řečeno, po použití funkce QA v překladovém studiu se zobrazí seznam potencionálních problémů, které se v textu vyskytují. Agentura tento report pro budoucí použití neukládá, avšak někteří zákazníci již vyjádřili zájem, aby se tato úvodní zpráva, např. ve formě tabulky, uložila. V tabulce by potom do příslušných kolonek rádi doplňovali např. onu klasifikaci chyb, komentáře, zda se jedná skutečně o chybu, apod. Sama agentura o tom podle svých slov do budoucna uvažuje. Důvodem k těmto záznamům může být podle agentury fakt, že je to vhodná součást řízení kvality dodavatelů (tj. překladatelských agentur) a jejich hodnocení a dlouhodobé sledování. Agentura by jinak byla ochotna vyzkoušet nové, ale osvědčené a v praxi použitelné metody hodnocení. Důležitým slovem zůstává „použitelné“ a tedy v praxi proveditelné metody.

Na ty se v souvislosti se zajištěním a hodnocením kvality překladu zaměřily předešlé kapitoly praktické části, které popsaly přístup agentury k zajištění kvality překladu, mezi jinými uvedly jednotlivé typy kontrol a korektur a faktory, které mají na proces překladu a kontrolu kvality vliv. Následující analýza je další sondou do praxe dané překladatelské agentury.

3.8 Analýza překladového projektu

Překladový projekt, který je zde pro účely této práce analyzován poskytla překladatelská agentura. Jedná se o komerční text, konkrétně překlad webových stránek zabývajících se bankovníctvím a agenturou byl vybrán náhodně. Ve spojitosti se směrem překládání bylo již řečeno, že podle teoretických příruček a názorů expertů by měl překladatel v ideálním případě překládat do svého rodného jazyka. U překladového projektu, na který se v následující části zaměříme, tomu tak ale není a text přeložil český překladatel z českého do anglického jazyka. Jelikož se z pohledu překladatele jednalo o překlad do jazyka, téma překladu je specifické a výsledný text slouží k publikaci na webovém rozhraní, vstoupil do procesu zajištění kvality rodilý mluvčí, který provedl korekturu a upravil českým překladatelem použitá řešení. Pro budoucí reference nazýváme tohoto rodilého mluvčího korektorem. Ke korektorem provedeným změnám došlo na několika různých rovinách a u každé z nich je v následující analýze uvedeno několik příkladů, které jsou vyňaty z dostupného textu. Každý příklad obsahuje český originál, což je výchozí text (VT) v českém jazyce, dále jeho anglický překlad odevzdaný ke korektuře (T1) a finální verzi, která obsahuje úpravy korektora, tj. cílový text (CT). Na příkladech jsou vysvětleny konkrétní problémy, na které korektor při korektuře narazil a u kterých provedl příslušné změny. Vedle komentáře autora této práce je u každého z příkladů k dispozici také komentář nezávislého rodilého mluvčího, který se vyjadřuje k jednotlivým překladatelským řešením. Tento rodilý mluvčí je anglický vysokoškolský učitel, zabývající se obchodní angličtinou a pracující v sektoru poskytování jazykových služeb. Pro budoucí reference ho nazýváme odborným konzultantem.

Na analyzovaném překladovém projektu se autor práce snaží zjistit trendy, ke kterým dochází při korektuře anglickým rodilým mluvčím u překladu

přeloženého českým překladatelem z českého do anglického jazyka. Tyto trendy neboli tendence jsou doloženy na jednotlivých textových ukázkách. Předpokládejme, že text C1 vytvořený českým překladatelem má určitou a v kontextu českých poskytovatelů překladatelských služeb požadovanou míru kvality. Cílový text CT je potom textem, jehož kvalita odpovídá ideálnímu scénáři, kdy text přeloží anglicky mluvící překladatel do svého rodného jazyka. Mezi texty C1 a CT je určitý rozdíl neboli diferenciál, na který se analýza snaží zaměřit a obecně ho pojmut a vysvětlit. Předpokládejme, že tento diferenciál představuje to, co text přeložený nerodilým mluvčím ztrácí na kvalitě a korektor-rodilý mluvčí si daných nedostatků všimá a při korektuře je opravuje. Funguje tedy jako jakýsi filtr, který zachycuje chybná a nehodící se řešení a podle svého nejlepšího úsudku, požadavků na daný text a jeho funkci je nahrazuje jinými, správnými. Kvalita výsledného textu se pak snaží přiblížit scénáři, kdy text překládá překladatel do svého rodného jazyka a drží se principu mateřského jazyka. Snahou autora práce je zjistit, na jaké aspekty se filtr v rámci textu zaměřuje, kolik se toho zachycuje, zda se CT radikálně odlišuje od textu C1.

Součástí případové studie měl být původně i jiný text a to překlad z anglického do českého jazyka přeložený českým překladatelem a následně opravený českým korektorem. Míra provedených změn a úprav, které korektor provedl, však byla natolik nízká, že text neměl dostatečnou výpovědní hodnotu. V této souvislosti se lze domnívat, že v případě textů překládaných českým překladatelem z angličtiny do češtiny a opravených českým korektorem, je diferenciál menší, než v případě překladů z češtiny do angličtiny. S touto domněnkou se shodoval i daný text, který nebyl právě z důvodu malého výskytu korektorem provedených změn do případové studie zahrnut.

3.8.1 Korektorem provedené změny

3.8.1.1 Pravopis a gramatika

Z hlediska pravopisu a gramatiky bylo v textu provedeno minimum změn. Většina z nich se týkala velkých počátečních písmen či členů.

- (1) VT: „**Skupina Raiffeisen** disponuje největším pokrytím ve střední a východní Evropě.“

C1: „**The Raiffeisen group** has the largest coverage in Central and Eastern Europe.“

CT: „**The Raiffeisen Group** has the largest coverage in Central and Eastern Europe.“

Názvy společností a firem se v angličtině píše s velkými počátečními písmeny u každého jednotlivého slova. Korektor správně opravil název banky a s touto úpravou souhlasí i nezávislý konzultant.

- (2) VT: „Vysoce zabezpečené **internetové** bankovníctví včetně mobilní aplikace.“

C1: „Highly secure **internet** banking including a mobile application.“

CT: „Highly secure **Internet** banking, including a mobile application.“

Internet je vlastní název a měl by začínat velkým počátečním písmenem. Před slovem *including* korektor správně přidal čárku, jelikož se jedná o podřadící spojku uvozující vedlejší větu. Z pravopisného a gramatického hlediska s tím konzultant souhlasí a učinil by stejnou změnu, jakou provedl korektor.

- (3) VT: „Účet a s ním **spojené služby** vám navíc přináší i další zajímavé výhody.“

C1: „Furthermore, the account and **the related services** offer other attractive benefits.“

CT: „Furthermore, the account and **related services** offer other attractive benefits.“

Spojené služby jsou specifikovány až později v textu a v této větě se o nich zatím hovoří všeobecně, tudíž není určitý člen nutný a korektorem byl odstraněn. Konzultant s tímto řešením souhlasí, ale upozorňuje, že lze použít obě možnosti. *Účet* jako takový je známou věcí a předchází mu určitý člen, tudíž lze určitý člen použít i ve spojení se službami. Z pohledu korektury se však prý jedná o banalitu.

(4) VT: „S Běžným korunovým účtem máte **své firemní finance** zcela v bezpečí a pod kontrolou.“

C1: „With your Běžný korunový účet, **your corporate finance is** absolutely safe and under your control.“

CT: „With your Běžný korunový účet, corporate **finances are** absolutely safe and under your control.“

Při korektuře došlo k odstranění zájmena *your*, což lze považovat za chybné řešení. V českém originále se toto zájmeno vyskytuje a překladatel ho správně zachoval. Pro čtenáře hraje svou roli, jelikož mu říká, že se jedná o jeho/její firemní finance, které člověk bance svěří. Eliminací zájmena se vytrácí požadovaný apel na čtenáře a navozuje dojem, že se může jednat o finance někoho jiného či finance všeobecně. Oproti tomu, firemní finance figurují ve výchozím textu v množném čísle, které překladatel nahradil číslem jednotným. Korektor tento nedostatek při revizi odhalil a upravil. Podle odborného konzultanta je to správné řešení, i když sám by použil slovní spojení *your corporate finances are*.

3.8.1.2 Jednotnost překladu

Překlad by měl být v rámci textu konzistentní. To znamená, že stejné fráze a věty by měly být přeloženy stejně a nemělo by u nich docházet k významovým a jiným odchýlkám.

(5) VT: „**Právě pro vás máme** Běžný korunový účet.“

C1: „Our Běžný korunový účet is **exactly what you need.**“

CT: „Our Běžný korunový účet is **tailored precisely to your needs.**“

Překladačem přeložený text je vůči čtenáři přímý a rázný. Korektorem navržený výraz je formálnějšího charakteru a lépe vystihuje zamýšlenou zprávu, kterou poskytovatel bankovních služeb nabízí potencionálním zákazníkům. Tento výraz je zdvořilejší a z pohledu jazykových prostředků sofistikovanější. Podle konzultanta je výraz *tailored* méně průbojný vůči zákazníkovi a více se hodí do situačního kontextu.

(6) VT: „Tato služba je určena **právě vám.**“

C1: „This product is **exactly meets your needs.**“

CT: „This product is **tailored precisely to your needs.**“

Zde se jedná významově o téměř stejnou frázi, kterou však překladatel nepřeložil stejně jako tu předchozí. Korektor naopak zachoval stejný výraz, který předtím navrhl a zůstal tak v rámci textu jednotný. Stejně jako u předchozího řešení preferuje konzultant korektorem použitý výraz.

3.8.1.3 Terminologie

Terminologická správnost je nezbytným předpokladem dobře vypracovaného překladu, zejména v oblastech jakými jsou finančnictví a bankovníctví. Terminologie by měla být v rámci celého textu konzistentní. Jednotná a správná terminologie v textu vede ke spokojenosti jak ze strany klienta, tak ze strany překladatele, jelikož se oba lépe orientují v cílovém textu a nedochází k nepřesnostem a možným nedorozumění. Chybná terminologie má neblahý vliv na pochopení a orientaci v textu a může mít potencionální dopad na obchodní a jiné zájmy klienta, obzvláště pokud je text určen k publikaci. Následující příklady ilustrují změny provedené na úrovni terminologie.

(7) VT: „**Zvýhodněné cenové podmínky** mezi Slovenskem a ČR.“

C1: „**Discounted prices for transactions** between Slovakia and the Czech Republic.“

CT: „**Discounted transaction costs** between Slovakia and the Czech Republic.“

Cenové podmínkami jsou podmínky, na které smluvní strany přistupují a které musí v tomto případě majitel účtu zaplatit. Spíše než *prices for transaction* se v angličtině používá termín *transaction prices*, který podle BusinessDictionary.com vyjadřuje cenu určitého množství zboží či služby, která je velikostně vyjádřena v poměru k jinému zboží či službě. Mohli by se tím myslet náklady, kterým více odpovídá anglické slovo *costs*, které je jako anglický ekvivalent pro slovo náklady také v překladu několikrát použit. Anglický výraz *transaction costs* poté popisuje poplatky účtované zprostředkovatelem jako je např. banka či makléř. V kontextu této věty se však mají na mysli spíše ony cenové podmínky spojené s transakcemi mezi českými a slovenskými účty a jim odpovídá anglický výraz *conditions*.

Podle názoru odborného konzultanta není uvedený příklad jednoznačný a na základě své znalosti českého jazyka prý slovní spojení *cenové podmínky* zahrnuje více významů, než pouze *prices* či *costs*. Tvrdí, že *price* nějakým způsobem závisí na dalších faktorech, které jsou specifikovány v dodatcích. Např. bankovní poplatky mohou být závislé na počtu transakcí za měsíc apod. Sám upřednostňuje například *price conditions* nebo *terms of pricing*. V následující větě se opět vyskytují cenové podmínky, které byly přeloženy jako *prices* a poté korektorem opraveny na *fees*.

(8) VT: „**Stanovení cenových podmínek** Běžného korunového účtu a s ním souvisejících služeb řešíme individuálně [...]“

C1: „**Prices** for your Běžný korunový účet and the related services are determined case by case [...]“

CT: „**Fees** for your Běžný korunový účet and the related services are determined case by case [...].“

Již jsme zmínili, že se v souvislosti s cenovými podmínkami jedná o náklady spojené s transakcemi mezi českými a slovenskými účty. Pro majitele účtu představují náklady de facto poplatky, které musí zaplatit. Poplatkům odpovídá termín *fees*, který již významově obsahuje povinnost něco zaplatit. Překladačem zvolené *prices* naopak sami o sobě tuto povinnost neukládají, ale pouze informují zákazníka o množství peněz, které musí za něco zaplatit.

Na těchto dvou případech lze vidět, že došlo k narušení jednotné terminologie v rámci překladu. Podle dalšího rodilého mluvčího se v tomto kontextu více hodí termín *fees*, jelikož ten se používá v souvislosti se službami, spíše než se zbožím, pro který se více hodí termín *goods*. Pokud by se měl konzultant rozhodnout mezi těmito dvěma výrazy, zvolil by výraz *fee*.

(9) VT: „Obě **smluvní strany** [...].“

C1: „Both **contractual parties** [...].“

CT: „Both **contracting parties** [...].“

Výraz *contractual* se používá ve spojení s písemným dokumentem či dohodou. Oproti tomu, *contracting* se týká osob, kteří vstupují do určitého smluvního vztahu. Podle konzultantova názoru oba termíny znamenají strany zapojené do smluvního vztahu. Osobně dává přednost výrazu *contracting*, jelikož *contractual* se obvykle používá ke zdůraznění závazků ve smlouvě. Např. *Lukaku je smluvně vázán nastupovat za klub*.

(10) VT: „[...] podle stanovených a vzájemně dohodnutých **pravidel**.“

C1: „[...] according to mutually agreed **rules**.“

CT: „[...] according to mutually agreed **terms**.“

Pravidly ve významu *rules* se rozumí pravidla konkrétního systému, hry nebo situace. Zde se mají na mysli pravidla jakožto podmínky v rámci smlouvy či dohody a tomu lépe odpovídá korektorem navržené *terms*. Konzultant zde souhlasí a upřednostňuje termín tento termín.

(11) VT: „Odborníci naší **dceřiné společnosti** [...].“

C1: „Specialists from our **daughter company** [...].“

CT: „Specialists from our **subsidiary** [...].“

Oba anglické termíny jsou synonymy a znamenají *dceřiná společnost*. Podle názoru konzultanta slova popisují v podstatě stejnou věc, s tím, že v odlišných jurisdikcích může mít nepatrně rozdílný význam. V rámci smluvního práva je důležité, aby obě smluvní strany rozuměly, kdo nebo co je v daném kontextu dceřiná společnost. V kulatých závorkách by měl ideálně následovat název společnosti, čímž se zabrání možné nejednoznačnosti překladu.

(12) VT: „Rychlý platební styk mezi **obchodními partnery** [...].“

C1: „Fast payments between **business partners** [...].“

CT: „Fast payments between **trading partners** [...].“

Z významového hlediska se jedná o synonyma. Podle názoru odborného konzultanta lze v souvislosti s bankou použít výraz *trading partners*, ale rozdíl mezi tímto výrazem a *business partner* je velký. *Trading* popisuje nákup a prodej věcí, kdežto *business partner* je obecnější a více se hodí do tohoto kontextu.

(13) VT: „**Nákup nemovitosti**“

C1: „**Purchase of property**“

CT: „**Real estate purchase**“

Překladačem použité anglické slovo *property* odpovídá majetku obecně, tj. věcem, které někdo vlastní. Nemovitost však patří mezi hmotný nemovitý majetek, tj. svázaný s půdou jako jsou budovy, pozemky, atd. a pro něj angličtina užívá termín *real estate*. Podle odborného konzultanta závisí volba mezi těmito dvěma výrazy na jurisdikci a příjemcích, tj. cílové skupině lidí. Ve Velké Británii se používá výraz *property*, kdežto *real estate* se používá v americké angličtině. *Property* má ale obecnější význam. Pokud je překlad určen pro evropské občany, rodilý mluvčí preferuje termín *property*. Pokud jsou příjemci Američané, použil by výraz *real estate*.

(14) VT: „Preferujete jednoduchost a rychlost při **úhradách** za vaše zboží a služby?“

C1: „Do you appreciate convenience and speed when receiving **money** for goods and services?“

CT: „Do you appreciate convenience and speed when receiving **payments** for goods and services?“

Korektorem použitý termín *payment* je v bankovníctví běžně se vyskytující termín, který odpovídá českému slovu platba nebo úhrada, které se objevuje v původní větě. Money je oproti tomu generalizující pojem a zákazník si nemusí uvědomit, že se má jednat o finanční úhradu z jeho strany. Odborný konzultant s korektorem souhlasí a dodává, že *money* je příliš všeobecný výraz.

(15) VT: „[...] **hypotečním úvěrem**.“

C1: „[...] **with mortgage loan**.“

CT: „[...] **with mortgage**.“

Mortgage odpovídá českému slovu hypotéka, zatímco *mortgage loan* slovu hypoteční úvěr. Stejně jako v českém jazyce jsou to i v angličtině synonyma. První výraz se však vyskytuje mnohem častěji, a ačkoliv *mortgage loan* více odpovídá výchozímu textu, korektor se rozhodl tento výraz zkrátit. Podle

odborného konzultanta se v zásadě jedná o stejnou věc a výběr záleží na překladateli, potažmo na korektorovi. Důležité je však zůstat konzistentní v rámci textu.

(16) VT: „Zajištění proti **kurzovému pohybu**“

C1: „Hedging against **interest movements**“

CT: „Hedging against **exchange rate movements**“

Tento příklad lze považovat za velkou chybu ze strany překladatele, který do angličtiny špatně přeložil *kurzový pohyb*. Jeho věta by se dala zpětně přeložit jako Zajištění proti pohybu úroku nebo Zajištění proti úrokovému pohybu a významově tedy neodpovídá českému originálu. Kurz je anglicky *exchange rate* a nikoliv *interest* jak korektor správně odhalil a chybu opravil. Podle odborného konzultanta korektor chybu správně opravil a naštěstí tak zabránil možnému nedorozumění či nepochopení ze strany klienta a poskytovatele bankovních služeb.

3.8.1.4 Jazykový styl

Z hlediska stylu se jedná o administrativní či komerční styl. Důraz je kladen na vhodný výběr a kombinaci jazykových prostředků, tj. slovní zásoba, větná stavba a plynulá návaznost mezi odstavci a větami. Následuje několik ukázek.

(17) VT: „**Sleva** 300 Kč při aktivní využívání účtu.“

C1: „CZK 300 **off** for active account use.“

CT: „CZK 300 **discount** for active account use.“

Slovo *discount* lépe zapadá do kontextu bankovníctví a je to přímý ekvivalent ke slovu *sleva*, kdežto *off* je spíše neformální výraz typický pro mluvenou řeč či texty neformálního charakteru. Odborný konzultant s tímto tvrzením naprosto souhlasí a potvrzuje, že korektorem použité slovo *discount* je typičtější a mnohem používanější výraz v bankovníctví.

(18) VT: „**Vysoká bezpečnost plateb**“

C1: „**High security of payments**“

CT: „**High payment security**“

Korektor v tomto případě upřednostnil nominální tvar a vypustil vazbu s předložkou. Každé řešení však znamená něco jiného. C1 popisuje všechny platby, kdežto CT hovoří pouze o jedné konkrétní. Podle názoru rodilého mluvčího tomu tak skutečně je a jednotlivé významy odporují. *High security of payments* se týká všech plateb bez ohledu na jejich počet. Korektorem použitý *high payment security* je dvojsmyslné a může se vztahovat k platbě vysoké peněžní částky. Sám konzultant by použil slovní spojení *highly secure payment system*.

(19) VT: „**Označení stránky dle IA.**“

C1: „Page **denotation** according to IA.“

CT: „Page **designation** according to IA.“

Denotation označuje skutečný význam slova, kdežto *designation* znamená pojmenování či označení a z pohledu korektora představuje lepší řešení. V tomto případě si není odborný konzultant jistý a zvolil by výraz *page marking*, který je pro neznalého člověka jasnější a srozumitelnější.

(20) VT: „Chcete se pojistit proti nepříznivému **vývoji úrokových sazeb**?“

C1: „Do you want to hedge against adverse **development of interest rates**?“

CT: „Would you like to hedge against adverse **interest rate development**?“

Překladatel použil slovní spojení *interest rate* v postmodifikaci, zatímco korektor vytvořil nominální konstrukci, kde toto spojení předchází podstatnému jménu

development. Z hlediska stylistiky je druhé řešení pro anglický jazyk přirozenější. Odborný konzultant mu dává za pravdu a použil by nominální konstrukci. Do věty by navíc ještě vložil zájmeno *yourself* a to před předložku *against*.

(21) VT: „Je schopno komunikovat prostřednictvím **celé řady formátů** a **vyznačuje se** nadstandardním zabezpečením.“

C1: „It is able to communicate using a **large scale of formats** and **has** top-notch security.“

CT: „It is able to communicate using a **wide range of formats** and **offers** top-notch security.“

Slovu *řada* ve smyslu počtu něčeho odpovídají anglická slova *range* či *array*. Překladačem použité řešení *scale* lze použít jako ekvivalent pro slova jako rozsah, škála nebo měřítko. Pro výraz *vyznačovat se* je vhodné uvažovat o použití slov *distinguish* či *characterize*. Překladačem použité sloveso *has* korektor opravil na *offers* a ačkoliv ani jedno řešení v kontextu příliš nekoresponduje s původním *vyznačovat se*, korektorem použité *offers* se více hodí do kontextu poskytování bankovních služeb.

Podle názoru odborného konzultanta označuje *scale* něco jiného a to spíše postup, sled nebo postoupnost. *Range* implikuje rozmanitost a různost, o kterou zde jde. Co se týče výrazů *offers* a *has*, oba dva jsou podle něj v pořádku. Problém představuje výraz *top notch*, který je velmi hovorový a v bankovníctví by ho nikdo nepoužil. On sám dává přednost výrazům *top level* nebo *advanced level*.

(22) VT: „**Pouze** pro živnostníky.“

C1: „**Only** for individual entrepreneurs.“

CT: „For individual entrepreneurs **only**.“

Z hlediska skladby věty je vhodnější použít příslovce na konci věty. Pokud je na začátku věty, měly by mu předcházet podmět s přísudkem, k čemuž v této větě

nedochází. Odborný konzultant zastává stejný názor. Na začátku věty se příslovce *only* vyskytuje v méně formálním kontextu, např. *Only 2 days left!*

(23) VT: „Na nich můžete **realizovat** hotovostní vklady i výběry.“

C1: „You can use them to **perform** cash deposits and withdrawals.“

CT: „You can use them to **make** cash deposits and withdrawals.“

Sloveso *perform*, které znamená dokončit zejména komplikovanější činnost, se nepoužívá ve spojení se slovy *deposit* a *withdrawal*, kdežto sloveso *make* ano. Významově jednodušší a prostší *make* s uvedenými podstatnými jmény konotačně koresponduje a dává najevo, že hotovostní vklady a výběry nepatří mezi komplikovanou činnost. To je něco, co zákazník banky očekává. Odborný konzultant souhlasil s tímto řešením a sám by také zvolil korektorem navržené *make*.

(24) VT: „Na Vázaném účtu jsou finanční prostředky „**vázány**“ až do doby splnění dohodnutých podmínek obchodní smlouvy.“

C1: „Funds are **tied up** in the Vázaný účet until the conditions as agreed in the contract are fulfilled.“

CT: „Funds are **held in** the Vázaný účet until the conditions as agreed in the contract are fulfilled.“

Vázány znamená, že jsou peníze uloženy a nacházejí se na konkrétním účtu. Výraz *tied up* doslovně znamená vázány či svázaný, ale v tomto kontextu se toto nemá na mysli. Oproti tomu výraz *held-in* lépe vystihuje fakt, že se peníze nachází na účtu a podle odborného konzultanta zapadá lépe do kontextu. Navíc dodává, že výraz *tied-up* znamená úplně něco jiného, tj. popisuje něco, co není použitelné či k dispozici pravděpodobně po dlouhou dobu.

(25) VT: „Platby kartou můžete **přijímat** 24 hodin denně.“

C1: „You can **receive** card payments 24 hours a day.“

CT: „You can **accept** card payments 24 hours a day.“

Sloveso *accept* se používá ve významu něco přijmout, ale zároveň ve smyslu s něčím souhlasit. V této větě příjemce přijímá a zároveň souhlasí a přistupuje na danou platbu. Odborný konzultant považuje obě řešení za dobrá a souhlasí, že *accept* zahrnuje nějakou podmínku. On sám by použil sloveso *process*.

(26) VT: „Zajistíme pro vás bezpečný transport hotovosti prostřednictvím našich spolehlivých smluvních partnerů.“

C1: „We **will arrange** secure cash transport through our reliable contractual partners.“

CT: „We **arrange** secure cash transport through our reliable contractual partners.“

Ačkoliv je sloveso v české větě v budoucím čase a překladatel tento čas zachoval, korektor se rozhodl zvolit přítomný čas, který je potencionálnímu klientovi časově bližší a informuje ho, že banka zajistí bezpečný transport tady a teď a z její strany se jedná o samozřejmost. Věta navozuje i pocit, že firma praktikuje danou službu již dlouhodobě a nechystá se to tedy provést něco, co do této doby nedělala. Přítomný čas je i podle názoru odborného konzultanta lepším řešením, které označuje opakovanou celoživotní aktivitu. Nicméně kdyby šlo o jednorázovou smlouvu a její budoucí uzavření, použil by budoucí čas.

(27) VT: „**Chcete** investovat do svého podnikání?“

C1: „**Do you want** to invest in your business?“

CT: „**Would you like** to invest in your business?“

Při korektuře došlo ke změně z hlediska registru. Tvar *would you like* je zdvořilejší vůči klientovi, než je tomu u přímé otázky. Odborný konzultant vnímá korektorem navržené řešení jako zdvořilejší, ačkoliv podle něj vždy záleží na kontextu.

(28) VT: „[...] díky které **probíhají** všechny transakce v reálném čase.“

C1: „[...] where all transactions are **done** in real time.“

CT: „[...] where all transactions are **executed** in real time.“

Ve spojení s transakcemi ve smyslu jejich průběhu se v anglickém jazyce z hlediska kolokací nejčastěji užívají slovesa *carry out* nebo *conduct*. Překladatel se rozhodl použít sloveso ‚do‘, které korektor opravil na *execute*. Podle odborného konzultanta se sloveso *execute* často používá právě, pokud hovoříme o tématu financí a věcech jako akcie, cenné papíry, komodity apod. Nicméně, překladatelem použité ‚done‘ představuje dle jeho názoru také dobré řešení. Tím by byl i výraz *carried out*.

(29) VT: „[...] **je nutné** mít otevřen běžný účet [...].“

C1: „[...] you **need to** open a current account [...].“

CT: „[...] you **must** open a current account [...].“

Rozdíl mezi způsobovými slovesy *need to* a *must* spočívá v tom, že *must* vyjadřuje příkaz nebo povinnost, kterou někdo někomu ukládá. Sloveso by se také dalo přeložit jako *it is necessary*, které je z pohledu českého překladatele přímým ekvivalentem. Odborný konzultant tvrdí, že záleží na celkovém kontextu a pokud by se jednalo o nějakou právní povinnost, dalo by se také použít modální sloveso *have to*. Také ale zmiňuje vazbu *it is necessary*, která je podle jeho znalosti češtiny dobrým řešením.

(30) VT: „**Vyhodnotíme** i efekt finanční páky a jeho možné **využití** v podmínkách vaší společnosti.“

C1: „**We will also evaluate** financial leverage and its possible **employment** in your company.“

CT: „**We evaluate** financial leverage and its possible **utilization** in your company.“

Korektor v rámci celého textu eliminovat budoucí čas a toto řešení bylo již vysvětleno na jiném příkladu. Vedle toho v této větě opravil slovo *employment* na *utilization*. Obě slova se dají použít ve významu použití nebo aplikace něčeho. Věta C1 se podle rodilého mluvčího vztahuje k jedné konkrétní společnosti, zatímco věta CT zní jako, že se jedná o obecný přístup k jakékoli firmě. Tou může být firma kteréhokoli zákazníka, který je cílovým příjemcem tohoto textu. Odborný konzultant by tedy také použil korektorem navržené řešení. Slovo *employment* zde podle něj nezní dobře a to přesto, že se v angličtině používá ve významu *zavést* a to např. nové systémy, opatření, apod.

(31) VT: „Služba **je určena pro** klienty [...]“.“

C1: „The service **aims at** [...] clients.“

CT: „The service **is intended for** [...] clients.“

Korektor použil slovní spojení *intend for*, které je lepším ekvivalentem než překladatelem použité *aim at*. To znamená spíše, že se služba zaměřuje na zmíněné klienty, než že je to určeno přímo jim. Odborný konzultant schvaluje korektorem použité řešení.

(32) VT: „Potřebujete **zajistit pevnou budoucí úrokovou sazbu**?“

C1: „Do you need **a fixed interest rate in future**?“

CT: „Do you need **to secure a future fixed interest**?“

Český autor překladu do anglické verze nepřevodl sloveso *zajistit*, které by podle nejčastějších dohledaných kolokací bylo v tomto případě možné přeložit např. jako *ensure*, *arrange for* nebo *secure*. On však sloveso vynechal, což lze považovat za chybu. Dále správně přeložil české adjektivum ‚budoucí‘, ale umístil ho na konec věty do pozice příslovce. Korektor přeložil české verbum ‚zajistit‘ jako *secure* a anglické slovo *future* použil v atributivní pozici jako je tomu v české větě. Za velkou chybu se dá u tohoto příkladu považovat vynechání klíčového podstatného jména *rate*, které korektor ve své opravené verzi překladu neuvedl. Právě toto slovo je přitom v kontextu věty nejdůležitější, jelikož ta hovoří o úrokové sazbě. V korektorově verzi se hovoří pouze o úroku.

Odborný konzultant souhlasí a považuje za velmi nešťastné, že tuto chybu korektor-rodilý mluvčí přehlédl. Podle jeho názoru by se toto nemělo stávat, obzvláště rodilému mluvčímu. Následná interní kontrola však tuto chybu odhalila, a výsledný publikovaný překlad tak zní: *Do you need to secure a future fixed interest rate?*

(33) VT: „Tato analýza **přinese** důležité informace [...].“

C1: „This analysis **will bring** important information [...].“

CT: „This analysis **provides** important information [...].“

Vedle budoucího času, který korektor nezachoval, použil sloveso *provide*. Překladačem použité *bring* zdánlivě odpovídá českému slovu *přinést*, avšak pro tento kontext se nehodí. Nemá se zde totiž na mysli fyzicky něco přinést, ale něco poskytnout či vynášet, např. ve spojení se ziskem. V tomto ohledu je sloveso *provide* adekvátnějším řešením. Pokud jde o budoucí čas, odborný konzultant říká, že implikuje vztah ke konkrétnímu případu, zatímco verze CT naznačuje všeobecný komentář o službách banky, které zde propaguje. Korektorovi dává za pravdu i ohledně volby slovesa *provide* a doplňuje, že *bring* opravdu zní spíše jako fyzická činnost nebo služba.

(34) VT: „[...] pro krytí maržových požadavků **dle vaší obchodní strategie.**“

C1: „[...] to cover margin requirements **depending on your business strategy.**“

CT: „[...] to cover margin requirements **based on your business strategy.**“

Depending on znamená, že něco záleží nebo závisí na něčem. *Based on* oproti tomu znamená být na něčem založený nebo být podle něčeho či někoho. Český výraz *dle* by šel nejlépe přeložit jako *according to* nebo *in accordance with*. Odborný konzultant schvaluje všechna tři řešení, ale žádné z nich neupřednostňuje.

(35) VT: „Majitelé, management společnosti i investoři potřebují znát hodnotu svého projektu [...].“

C1: „Owners, managers **as well as** investors need to know the value of their project [...].“

CT: „Owners, managers **and** investors need to know the value of their project [...].“

As well as a *and* jsou obě souřadící spojky, ale nejsou synonymy. Mají poněkud odlišný význam. *As well as* se používá spíše v mluvené angličtině. Podle odborný konzultanta se v kontextu této věty jedná o banalitu a lze použít obě řešení. Naopak se domnívá, že to synonyma v zásadě jsou, s tím, že *as well as* je více hovorové.

(36) VT: „Finanční modely obsahují **statická i dynamická data** [...].“

C1: „Financial models contain **static as well as dynamic data** [...].“

CT: „Financial models contain **both static and dynamic data** [...].“

Spojení *both...and* a *as well as* mají velmi podobný význam a záleží na autorovi překladu, který výraz použije. Odborný konzultant souhlasí, že v tomto případě hraje roli subjektivní názor autora či korektora, který text opravoval.

(37) VT: „[...] v ostatních bankách skupiny Raiffeisen.“

C1: „[...] held in other **groups of** the Raiffeisen **group**.“

CT: „[...] held in other **banks from** the Raiffeisen **Group**.“

V tomto případě překladatel dvakrát použil slovo *group* a ve spojení se slovem Raiffeisen navíc chybně s malým počátečním písmenem. Toto řešení nejen nezní nejlépe, ale vedle toho neodpovídá českému originálu, kde se hovoří o bankách a ne o skupinách. Korektor použil šťastnější a přesnější výraz *banks*. Odborný konzultant s konečným řešením souhlasí a sám nabízí alternativní řešení v podobě *Raiffeisen banking groups*.

(38) VT: „**Vše stručně a přehledně.**“

C1: „**In a succinct and easy to understand form.**“

CT: „**All in a succinct and comprehensible way.**“

Překladatel v tomto případě vynechal a nenahradil české *vše*, což lze považovat za chybu, kterou korektor odhalil a správně dané slovo v cílovém textu použil. Dále korektor změnil překlad českého slova *přehledně*. Jeho volba přídavného jména *comprehensible* je z hlediska formálnosti vhodnější a ve spojení s podstatným jménem *way* i u pohledu celé věty lepší řešení. Navíc, jak *succinct* tak i *comprehensible* více konotují s podstatným jménem *way*, než je tomu u podstatného jména *form*. Odborný konzultant považuje za chybu, že překladatel nepřeložil zmíněné české slovo *vše* a pokud jde o překlad slova *přehledně*, obě varianty jsou podle něj v pořádku. Více se však přiklání k překladu korektora.

3.8.2 Výsledky analýzy

Celý zdrojový dokument čítal celkem 25 504 slov, tj. zhruba 14 normostran textu. Překlad, jež vyhotovil český překladatel, měl 20 152 slov, tj. přibližně 11 normostran. Výsledný překlad po korektorově úpravě čítal 19 936 slov, což je stále přibližně 11 normostran. V překladu provedl korektor-rodilý mluvčí celkem 1969 revizí, u kterých buď přidal, nebo odstranil určité položky. Do přidaných a odstraněných položek se počítají všechny mezery, interpunkční znaménka, jednotlivá písmena a celá slova. V 947 případech do textu položky vložil, u 1022 případů určité položky odstranil. Počet těchto revizí zahrnuje opravy u stejných a opakujících se vět, které byly korektorem opraveny.

Při korektuře rodilým mluvčím došlo v textu z největší části k úpravám z hlediska stylistiky. Korektor upravil především slovesa a slovesné vazby (129 změn), které byli až na výjimky významově podobné slovesům vyskytujících se v překladu. Změny se týkali především plnovýznamových, ale i způsobových sloves. Vedle nich byla předmětem úprav podstatná jména (49 změn) a jejich kolokace s ostatními větnými členy. Nezměněna nezůstala ani přídavná jména (49 změn) či předložkové vazby (46 změn). Příslovce (9) či spojky (15 změn) patří mezi nejméně opravované větné členy.

Vedle stylistické byla druhou nejčastěji revidovanou kategorií pravopis a gramatika. Z pohledu pravopisu a gramatiky došlo k úpravám zejména u anglických členů (64 změn). Ty představují problematickou oblast i pro zkušeného českého překladatele a provedená korektura toto potvrdila. Rodilý mluvčí musel nejčastěji doplnit chybějící určitý člen *the* a to ve 22 případech. Jinde oproti tomu tento člen 10krát vynechal. Pokud jde o neurčitý člen *a*, ve třech případech ho rodilý mluvčí odstranil a naopak ve čtyřech případech ho doplnil. Další neurčitý člen *an* odstranil 4krát, a 4krát ho doplnil na jiném místě. Změnu členu z neurčitého *a* na určitý *the* provedl ve 2 případech. Změnu z neurčitého *a* na určité *the* potom udělal 8krát. Nakonec také změnil neurčitý člen *an* na určitý člen 5krát a v opačném směru 2krát.

Další změny, celkem 50, korektor provedl na rovině terminologické. Výše uvedené příklady v analýze překladového projektu demonstrativně zastupují a reprezentují jednotlivé typy změn, které korektor provedl. Především nejčastěji

provedené stylistické úpravy odpovídají tvrzení agentury, že je korektura rodilým mluvčím de facto stylistická korektura a rodilý mluvčí opravuje problematická překladatelská řešení, jejichž nedostatky si český překladatel nemusí uvědomit. Je také důležité zmínit, že korektorem opravený text je u opakovaně se vyskytujících totožných chyb stejný a korektor tak zůstal v rámci celého textu konzistentní. Anglický rodilý mluvčí, který poskytl nezávislé hodnocení korektorem provedených změn, dává ve většině případů korektorovi za pravdu a souhlasí s jeho úpravami. Pokud rozdělíme korektorem provedené změny uvedené v analýze překladového projektu podle jejich závažnosti a) na podstatné změny, které odstraňují chyby překladatele a b) změny, které jsou spíše záležitostmi vkusu korektora, výsledek je v tomto ohledu takový, že více provedených změn (21) lze charakterizovat jako osobní preference korektora. Ten volí a rozhoduje se pro jednotlivá řešení na základě znalosti svého rodného jazyka. Ty jsou společně s jeho korektorskými schopnostmi důvodem, proč je zahrnut do celkového překladatelského procesu, který je tak typický pro českou překladatelskou agenturu. Zmíněných 21 změn lze v analýze projektu na základě vysvětlených a odborným konzultantem potvrzených případů nalézt u následujících příkladů: 4, 5, 6, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 20, 21, 25, 26, 27, 28, 30, 31, 34, 35 and 36. Zbýlých 17 změn, které demonstrují určitá pochybení na straně překladatele a které korektor vnímá jako chybu, jež musí být odstraněna, zastupují následující příklady: 1, 2, 3, 7, 8, 9, 10, 16, 19, 22, 23, 24, 29, 32, 33, 37 a 38.

Výsledná tendence je taková, že anglický korektor při kontrole textu přeloženého českým překladatelem do angličtiny zachytává chybná či dle jeho názoru neadekvátní překladatelská řešení na úrovni stylistiky, pravopisu, gramatiky a terminologie a přichází s jinými a v jeho očích adekvátními změnami, jež se promítají ve finálním textu odevzdaném agenturou klientovi. Ačkoliv korektor nepracuje na základě přesně a předem definovaného rámce, který stanovuje jak hodnotit a ohodnotit případné chyby na straně překladatele a jejich dopad na text, má s korekturou určité zkušenosti a postupuje a pracuje takových způsobem, jehož východiskem je kvalitně přeložený text. Překladatelská agentura důvěřuje jeho znalostem a schopnostem zachytit a opravit chybná či v očích korektora nevhodná překladatelská řešení.

4. ZÁVĚR

Hlavním cílem této práce bylo zjistit, jakým způsobem překladatelská agentura kontroluje své překlady a zajišťuje jejich celkovou kvalitu. Autor se snažil zmapovat použité metody a postupy, které agentura při kontrole překladů uplatňuje. Na konkrétním překladovém projektu se poté zaměřil překlad do jazyka.

Jak bylo předpokládáno, agentura věnuje procesu zajištění kvality překladu značnou pozornost a přizpůsobuje tomu celkový proces vyhotovení překladů. Jednu z nejdůležitějších rolí hraje výběr překladatele, který text přeloží a zaručí tak určitou kvalitu již před samotnou její kontrolou a korekturou. Co se týče samotné kontroly kvality, překladatelská agentura ji standardně provádí na více úrovních (první kontrola, interní kontrola, finální kontrola). Vedle těchto typů dále zajišťuje několik druhů korektur (předtisková korektura, porovnání překladu vůči originálu, zpětný překlad a korektura rodilým mluvčím). Pokud jde o přístup agentury k hodnocení kvality překladu, tak toto hodnocení probíhá coby zpětná vazba překladatelům a provádí se ve dvou případech. Výzkum ukázal, že tím prvním je hodnocení kvality překladu formou srovnávací analýzy překladu s textem předlohy a po určitou dobu k němu dochází u překladů, které vypracoval nový externí překladatel a agentura si potřebuje ověřit kvalitu jeho práce. Druhým scénářem je, že překladatel dostane překlad k přepracování z důvodu neuspokojivé kvality cílového textu a musí opravit chybná řešení. Text s vyznačenými chybami slouží jako feedback a překladatel ho dostává buď od projektového manažera, nebo od rodilého mluvčího, který v případě překladu jazyka provedl korekturu.

Ať už se však jedná o samotnou kontrolu nebo korekturu překladů nebo jejich využití v rámci zpětné vazby překladatelům, agentura pro ně nemá pevně stanovenou typologii chyb a hodnotící systém, o které by se kontrola a hodnocení překladu opíraly. Zaměřuje se spíše na určité aspekty¹, ale specifická kritéria při jejich kontrole neuplatňuje, ačkoliv se o to v minulosti pokusila. Za důvod agentura považuje jednak časovou a také personální náročnost těchto procesů.

¹ terminologie, jednotnost překladu, shoda faktických informací, pravopis a gramatika, úplnost překladu, grafický formát, věcná správnost, jazykový styl.

Výzkum dále ukázal, že správci zakázek a korektoři berou při kontrole a hodnocení překladu v potaz proměnné faktory, kterými jsou typ a účel textu, jazyková kombinace a časové dispozice pro vypracování překladu. Výběr vhodného překladatele společně s interně nastavenými kontrolami kvality a korekturami a aspekty, na které se při jejich procesu pověřené osoby zaměřují, tvoří jádro systému, který daná překladatelská agentura k zajištění a hodnocení kvality překladu v praxi používá. Ačkoliv nemá specifikovaný systém jednoznačných kritérií, podle kterých by kontrolovala a hodnotila překlad coby text v cílovém jazyce a klasifikovala jeho případné chyby, její celkový přístup k zajištění kvality překladu je adekvátní a zaručuje dostatečnou kvalitu výsledných překladů. Je třeba si uvědomit, že ačkoliv se lidé zabývající hodnocením kvality překladu snaží přijít s objektivní formou hodnocení, kterou lze aplikovat na všechny typy textů, překlad a hodnocení jeho kvality nadále z velké části zůstává subjektivní záležitostí a to jak ze strany překladatele, tak korektora. Toto je tedy potřeba vzít v úvahu. Dobrým příkladem je analyzovaný projekt přeložený do jazyka, který demonstruje, že subjektivita ze strany překladatele a korektora se může lišit a vyústit v odlišná překladatelská řešení stejně jako samotná kritéria jejich výběru a hodnocení. Lidský faktor zcela určitě hraje svou roli a do doby, než vznikne zcela objektivní způsob zajištění hodnocení kvality překladu (což se zřejmě nikdy nestane), bude součástí tohoto procesu.

Provedený výzkum ukazuje, že důležitou roli při zajištění a hodnocení kvality překladu hraje z pohledu agentury zejména celkový překladatelský proces, do kterého spadá výběr překladatele a provedení jednotlivých typů kontroly a korektur textu. Výstupem zmíněných procesů a postupů je poté kvalitní překlad v cílovém jazyce. Faktory, které hrají důležitou roli, se ukázaly být typ a účel překládaného textu a také časový faktor. Ty společně s klientovým zadáním určují, jak bude vypadat proces kontroly překladu a přímo tak ovlivňují jeho výslednou kvalitu. Pokud bychom zjištěné skutečnosti porovnali s teoretickými modely hodnocení kvality překladu, tak se agenturou praktikovaný přístup nejvíce blíží teorii skoposu, pro kterou hraje hlavní roli funkce a účel textu. Ty určuje sám klient a agentura podle nich přizpůsobí proces překladu a zajistí vhodný typ kontroly a potažmo korektury. Dbá přitom, aby přeložený text plnil určenou funkci a odpovídal požadavkům zákazníka. Vedle teorie skoposu lze nalézt určité

styčné plochy i s dalšími zmiňovanými teoretickými modely hodnocení. Jednou z nich je například srovnání originálu s překladem, které ve své hodnotící analýze uplatňuje Juliane Houseová. Daná překladatelská agentura ho oproti tomu nabízí jako jeden z typů korektury. Zatímco však pro agenturu toto srovnání v určité situaci představuje zevrubnou kontrolu, pomocí které lze zajistit kvalitu překladu, Houseová vnímá srovnání překladu s originálem jako jeden z mnoha kroků, jejichž východiskem je rozhodnutí o celkové kvalitě překladu. Celá rozsáhlá detailní analýza jako ta Houseové je však jen stěží využitelná v komerční praxi, kde je lingvistická stránka věci pouze jednou z mnoha faktorů, které berou poskytovatelé jazykových služeb při procesu zajištění kvality překladu v potaz. Výzkum také ukázal, že ačkoliv se v akademických kruzích neustále skloňuje slovní spojení „hodnocení překladu“, překladatelská agentura se spíše než na samotné „hodnocení“ zaměřuje na „celkové zajištění kvality překladu“. K hodnocení kvality cílového textu, tak jak je na něj nahlíženo z pohledu hodnotících modelů uvedených v teoretické části této práce, v praxi u poskytovatelů jazykových služeb vždy nedochází a pokud ano, tak ke značně redukovanému a pouze pro určité účely.

Tato práce se čtenářům snažila přiblížit, jak vypadá proces zajištění a hodnocení kvality překladu v rámci vybrané konkrétní české překladatelské agentury. Zda je tento proces stejný nebo se liší od ostatních českých poskytovatelů jazykových služeb, však zůstává otázkou a je předmětem dalšího možného výzkumu na toto téma.

5. SHRNUŤÍ

This diploma thesis focuses on the issue of translation quality assessment and how it is approached in a specific Czech translation agency. The theoretical part of the thesis describes the notion of translation quality assessment and different approaches to it in an academic sphere. Concerning the academic sphere, it is important to mention that many works have been published about translation quality assessment and quite a few theoretical models and frames have been created in order to assess the quality of translations. One of the most prominent figures of translation studies, Julian House, has come up with her own model for evaluating translations. In her book *Translation Quality Assessment: A Model Revisited*, she explains and describes this elaborate model of translation quality assessment that has been a subject of great attention. Another translation scholar Hans Vermeer came up with so called Skopos theory that basically stresses the importance of purpose and its preservation when translating. According to him, the ability to retain the purpose of a source text and transfer it adequately to the target text is crucial when deciding upon the quality of translation. However, all theoretical models may not be completely applicable in the translation process that is being used by language service providers who view translation as a business and the quality of translation is measured against costumers' satisfaction.

The next chapter of the theoretical part focuses on various norms and certifications by which language service providers and translation agencies are certified. It describes how certifications that are issued in accordance with the norms influence work of translation agencies and consequently the quality of their translations. Following chapters of the theoretical part focus on translation agencies' approach to translation quality. They consider factors that have bearing on delivery of a quality product and criteria that these agencies follow when assessing and ensuring quality of their translations. Finally, a notion of translation into a second language is described.

The aim of the practical part of the thesis is to find out how a specific Czech translation agency ensures and measures quality of its translations, which methods and steps it uses and applies and which criteria it follows in order to deliver the best possible quality of translations. At first, the agency as such is described and

all the steps of revision process that the agency employs are explained. As expected in the theoretical part, it is found out that selection of a competent translator plays an important role for the overall translation process and quality of a final translation. Once the text is translated, it is a subject to three steps of quality control, namely the first control, internal control and final control. These controls represent standard steps that are automatically applied to most of translation projects. Additionally, the translation agency offers its customers several types of proofreading that help to increase and assess the quality of translation in greater detail. These revisions include proofreading of a text before it is being printed, comparison of a source and target text, back translation and proofreading done by a native speaker. The last one seems to be the most commonly used and asked for by customers. In an ideal scenario, services of a native speaker are used when a translation into a second language is done by a Czech translator who has a certain command of the target language but is not a native speaker of this language. In order to ensure the quality of translation, a native speaker proofreads the translation and discovers possible mistakes that the Czech translator might not realize. This practice is quite common for Czech language service providers. One of the reasons is the lack of competent translators-native speakers; especially English native speakers who understand Czech perfectly and are able to translate from it.

This is also a case in the analysis of a translation project that was translated from Czech to English by a Czech translator and subsequently was proofread by an English native speaker. As the results indicate, his role is that of a filter that detects various mistakes or inaccuracies that appear in a translation and makes appropriate changes. These changes occur on the level of spelling and grammar, uniformity of translation, terminology and language style. For all of these levels, several textual examples extracted from available documents are quoted and particular changes made by the native speaker are explained. The explanations include comments of an independent native speaker who agreed to provide his opinion of changes that were made by the proofreader-native speaker.

Later, the changes are divided into two groups. There are those that eliminate translator's mistakes and those that can be viewed as proofreader's personal preferences. If compared, more changes can be attributed to personal

preferences of the proofreader who has a superb command of the target language and basically that is why he is included in the overall process of quality control.

The research indicates that the overall translation process plays an important role for ensuring and assessing the quality of translations. This process includes the selection of a translator and individual steps of quality control and proofreading. The output of the process is a quality translation in the target language. Factors that influence the quality are type and purpose of the text and also time constraints. Along with the translation brief they determine the process of quality control and in this way directly influence the final quality of a translation. If the results were compared with the theoretical models mentioned in the theoretical part of the thesis, the closest would be Skopos theory by Hans Vermeer that stresses the importance of function and purpose of the text. Regarding the translation agency, purpose of the text is determined by the client and the translation agency then adjusts the translation process accordingly and arranges for an adequate quality control.

6. BIBLIOGRAFIE

6.1 Tištěné dokumenty

ANDERMAN, Gunilla M a Margaret ROGERS. *In and out of English: for better, for worse*. Buffalo: Multilingual Matters, 2005, xii, 303 p. ISBN 1853597899.

DRUGAN, Joana. 2013. *Quality in Professional Translation. Assessment and Improvement*. London/New York: Bloomsbury Publishing Plc.

GAMBIER, Yves a Luc van DOORSLAER. *Handbook of translation studies*. Philadelphia: John Benjamins Pub. Co., 2010, 4 v. ISBN 97890272033424.

GOUADEC, Daniel. *Translation as a profession*. Philadelphia: J. Benjamins Pub. Co., 2007, xv, 396 p. ISBN 90-272-1681-9.

HOUSE, Juliane. *Translation quality assessment: a model revisited*. Tübingen: Gunter Narr Verlag, 1997, viii, 207 s. Tübinger Beiträge zur Linguistik, 410. ISBN 3823350757.

KNITTLOVÁ, Dagmar, Bronislava GRÝGOVÁ a Jitka ZEHNALOVÁ. *Překlad a překládání*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, Filozofická fakulta, 2010, 291 s. ISBN 978-80-244-2428-6.

NORD, Christiane. *Defining Translation Functions: The translation brief as a guideline for the trainee translator*. Ilha do Desterro. (Floriaponolis, Brazil), Special Issue: Translation Studies in Germany, ed. by W. Lörscher, 2. 1997, 41 – 55

NORD, Christiane. *Translating as a purposeful activity: a prospective approach*. TEFLIN Journal. 2006, (2): 13.

SCHIAFFINO, Riccardo. *The Measurement of Quality in Translation*. Paper presented at the 42nd ATA Annual Conference. 2001.

SCHIAFFINO, Riccardo. *Measuring Quality in Translation. The Translation Quality Index and Other Methods*. Paper presented at the 44th ATA Conference, Phoenix. 2003.

SCHIAFFINO, Riccardo. *The Measurement of Quality in Translation. Using Statistical Methods*. Paper presented at the 43rd ATA Conference, Atlanta. 2002.

WILLIAMS, Malcolm. *Translation quality assessment: an argumentation-centred approach*. Ottawa: University of Ottawa Press, 2004, xix, 188 p. ISBN 0776605844.

WAGNER, Emma. *Translation and/or Editing – The Way Forward?*
ANDERMAN, Gunilla M a Margaret ROGERS. *In and out of English: for better, for worse*. Buffalo: Multilingual Matters, 2005, s. 13. ISBN 1853597899.

6.2 Elektronické dokumenty

AL-QINAI, Jamal. *Translation Quality Assessment. Strategies, Parametres and Procedures. Meta: Journal des traducteurs* [online]. 2000, 45(3): 497- [cit. 2015-06-23]. DOI: 10.7202/001878ar. ISSN 0026-0452. Dostupné z: <http://id.erudit.org/iderudit/001878ar>

CEPRES:2007: *Informace o standardu CEPRES:2007* [online]. [cit. 2015-06-2]. Dostupné z: http://www.info-kvalita.cz/cepres_2007_informace/

ČESKÝ ROZHLAS (ČRO). *Angličtina je světovým jazykem číslo 1. Víme proč!* [online]. 2014 [cit. 2015-05-16]. Dostupné z: http://www.rozhlas.cz/radiozurnal/encyklopedie/_zprava/1378467

Europeans and their Languages: Report. *Special Eurobarometer 386* [online]. 2012 [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_386_en.pdf

GOUADEC, Daniel. *Quality in translation: Quality standards and good practices*. GAMBIER, Yves a Luc van DOORSLAER. *Handbook of translation studies* [online]. Philadelphia: John Benjamins Pub. Co., 2010, s. 270-276 [cit. 2015-04-16]. ISBN 97890272033424. Dostupné z: <https://books.google.cz>

HNÍZDO, Bořivoj. *Angličtina jako globální lingua franca* [online]. 2012 [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: http://www.mup.cz/cz/download/media/hydepark-ln_2012-05-15.pdf

Internetová jazyková příručka. Ústav pro jazyk český AV ČR. [online]. [cit. 2015-03-22]. Dostupné z: <http://prirucka.ujc.cas.cz/>

ISO 9001: *Informace o mezinárodní normě ISO 9001: Přínosy zavedení systému managementu jakosti* [online]. [cit. 2015-05-01]. Dostupné z: http://www.info-iso.cz/iso_9001_informace/

LAUSCHER, Susanne. *Translation Quality Assessment: Where Can Theory and Practice Meet?* MAIER, edited by Carol. *Evaluation and translation: special issue* [online]. Manchester: St. Jerome, 2000 [cit. 2015-02-3]. ISBN 1900650312. Dostupné z: <https://books.google.cz/books?id=nDhpAwAAQBAJ>

Metriky (Metrics). *Series of management* [online]. [cit. 2015-03-20]. ISSN 2327-3658. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/metriky>

NORD, Christiane. 1997. *Translating as a purposeful activity: functionalist approaches explained*. [online]. Manchester, UK: St. Jerome Pub. [cit. 2014-11-11]. Dostupné z: <http://journal.teflin.org/index.php/teflin/article/viewfile/108/96>

O'BRIEN, Sharon. *Towards a Dynamic Quality Evaluation Model for Translation*. The Journal of Specialised Translation [online]. 2012(17) [cit. 2015-03-16]. Dostupné z: http://www.jostrans.org/issue17/art_obrien.pdf

PETERSEN, Margrethe. *Translation and Quality Management: some implications for the theory, practice and teaching of translation*. Hermes, Journal of Linguistics [online]. 1996, (16): 201-221 [cit. 2015-06-05]. Dostupné z: http://download1.hermes.asb.dk/archive/download/H16_09.pdf

POJER, Vladimír, Ivan OLIVA a Zuzana JETTMAROVÁ. *Kvalita je dobrá politika*. Newsletter: Channel Crossings [online]. 2007, (6) [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <https://www.chc.cz/cs/download/2007-06-08.pdf>

Překladatelské služby podle EN 15038 – PPS: charakteristika [online]. [cit. 2015-04-22]. Dostupné z: http://www.csq.cz/specialni-certifikace/?tx_odcatalogcsq%5Bdetail%5D=291

SOCHOROVÁ, Veronika. *Certifikace překladatelských služeb dle normy ČSN EN 15038:2006. Český institut pro akreditaci* [online]. [cit. 2015-02-20]. Dostupné z: <http://www.acta-cz.org/documents/CertifEN15038.pdf>

STEJSKAL, Jiří. *Quality Assessment in Translation. MRA's Alert! Magazine* [online]. 2007(7): 5 [cit. 2015-01-22]. Dostupné z: http://www.cetra.com/wp-content/uploads/Files/Alert_05_07.pdf

STURZ, Wolfgang. *DIN 2345 a její dopady na překladatelství: DIN 2345 a ISO 9000: dva světy*. Doculine News [online]. 1998, 12 [cit. 2015-04-23]. Dostupné z: <http://www.sochorek.cz/archiv/clanky/prekklad/din.htm>

SVOBODA, Tomáš. *Anketa – průzkum překladatelského trhu* [online]. Ústav translologie, Filozofická fakulta Univerzity Karlovy v Praze, 2011 [cit. 2015-04-20]. Dostupné z: https://www.academia.edu/11956002/Pr%C5%AFzkum_p%C5%99eklada_telsk%C3%A9ho_trhu_v_%C4%8CR

SVOBODA, Tomáš. *Norma v oblasti překladů: přidaná hodnota a šance pro trh. Perspektivy kvality*. 2013, roč. 2, č. 1, s. 14-17. Dostupné z: http://web.ff.cuni.cz/novyweb/utrl/files/TPII_Svoboda-Norma.pdf

SVOBODA, Tomáš. *Norma EN 15038 v oblasti překladů: přidaná hodnota a šance pro trh. Perspektiva kvality*. 2013 [online]. : 8 [cit. 2015-04-20].

Dostupné z:

https://www.academia.edu/11956000/Norma_EN_15038_v_oblasti_p%C5%99eklad%C5%AF_p%C5%99idan%C3%A1_hodnota_a_%C5%A1ance_pro_trh

ZELENKA, Zbyněk. *K čemu je dobrá certifikace překladatelské agentury podle ISO 9001* [online]. 2012 [cit. 2015-02-19]. Dostupné z: <http://blog.zelenka.cz/2012/04/certifikace-prekladatelske-agentury-podle-iso-9001/>

VEDRAL, Jiří. *Zabezpečení kvality překladu* [online]. [cit. 2015-02-06]. Dostupné z: http://www.jtpunion.org/spip/article.php?id_article=2405

VANGHELOF, Edith. *Standards, Certification and Translation Services*. [online]. 2004 [cit. 2015-02-20]. Dostupné z: www.jtpunion.org/spip/IMG/ppt/prednaska.ppt

7. ANOTACE

Autor: Bc. Aleš Hrba

Katedra: Katedra anglistiky a amerikanistiky FF UPOL

Název česky: Hodnocení kvality překladu z pohledu překladatelské agentury: případová studie

Název anglicky: Translation Quality Assessment from a Perspective of a Translation Agency: A Case Study

Vedoucí práce: PhDr. Pavel Král

Počet stran: 73

Počet znaků: 115 127

Počet příloh: 0

Počet titulů použití literatury: 37

Klíčová slova v ČJ: hodnocení kvality překladu, korektura, kontrola

Klíčová slova v AJ: translation quality assessment, revision, control

Anotace v ČJ: Diplomová práce se zaměřuje na hodnocení kvality překladu a na to jak je k němu přistupováno v rámci nejmenované překladatelské agentury. Jejím konkrétním cílem je zjistit jak agentura kontroluje překlady a na co se při kontrole zaměřuje. Na konkrétním příkladu je dále věnována pozornost kontrole překladu do jazyka. V teoretických kapitolách se práce zabývá teoretickými základy o metodách a přístupech k hodnocení kvality překladu. V praktické části je popsán celkový proces zajištění kvality překladu v rámci překladatelské agentury a analyzován konkrétní překladový projekt přeložený do jazyka. V závěru rekapituluji celý proces, hodnotím ho jako celek a zamýšlím se nad jeho přínosem.

Anotace v AJ: This diploma thesis deals with translation quality assessment and the way it is approached by a translation agency. Its specific goal is to find out how the agency revises the translations and what it focuses on. Attention is also paid to the revision of a translation into English. In the theoretical chapter, it focuses on the theoretical basis of methods and approaches to translation quality assessment. In the practical part, the entire process of quality control as it is done in the translation agency is described. Moreover, a concrete translation project translated into English is analyzed. In the conclusion, I reflect upon the whole process, assess it as a whole, and deliberate upon its merit.