

DRUGAN, JOANNA. QUALITY IN PROFESSIONAL TRANSLATION: ASSESSMENT AND IMPROVEMENT. LONDON AND NEW YORK: BLOOMSBURY, 2013, 222 p.

Talita Portilho
Universidade Federal de Santa Catarina
Florianópolis, Santa Catarina, Brasil

Quality in Professional Translation: Assessment and Improvement de Joanna Drugan apresenta e analisa criticamente uma grande variedade de abordagens usadas para medir e melhorar a qualidade da tradução, discutindo diferentes modelos adotados no setor de tradução, mas abordando também modelos teóricos adotados no âmbito acadêmico. Esse livro é o resultado de uma extensa pesquisa que envolveu centenas de entrevistas, de questionários, de protocolos verbais e do acompanhamento de atividades diárias, de tradutores e de sujeitos em diferentes funções, relacionadas ao gerenciamento e à avaliação de qualidade em empresas e em organizações que oferecem serviços linguísticos e traduções. A obra é dividida em seis capítulos organizados em diversas subseções nas quais a autora discorre sobre uma grande quantidade de dados, e apresenta exemplos extraídos dos resultados de sua pesquisa.

Na introdução, Drugan afirma que há uma crescente preocupação quanto à qualidade da tradução, mas, por outro lado, uma evidente falta de pesquisas sobre o contexto profissional no qual tais traduções são realizadas. Segundo a autora, enquanto na academia existe controvérsia sobre a definição e aplicação de critérios objetivos de qualidade que sejam amplamente aceitos, no mercado de trabalho de traduções cada vez mais são usados padrões fortemente estabelecidos.

No primeiro capítulo, “Today’s translation profession”, Drugan analisa o impacto das recentes mudanças econômicas, tecnológicas e sociais no setor de tradução e os resultados dessas mudanças no enfoque dado à qualidade de tradução. Na primeira seção do capítulo, ‘A revolution in communication’, a autora traça um paralelo entre o setor de telecomunicações e o setor de tradução: afirma que assim como houve um aumento considerável no acesso a dispositivos móveis, o acesso a traduções também se tornou mais fácil, deixando de ser privilégio de grandes empresas ou poucos contratantes privilegiados. Em seguida, Drugan apresenta a dicotomia setor de tradução e profissão do tradutor, apontando teóricos que tratam desse assunto e seus diferentes pontos de vista: autores como Cronin e Robinson, que adotam o uso do termo profissão, o fazem buscando aumentar o prestígio, a visibilidade e o reconhecimento dos profissionais. Por outro lado, segundo a autora, o termo setor (industry, em inglês) é criticado por Gouadec, que o relaciona à industrialização e à produção em massa de traduções. Drugan afirma usar esses termos alternadamente no livro, já que permitem distinguir o ambiente acadêmico e de ensino de tradução do tipo de tradução abordado no livro, ou seja, uma tradução “(geralmente) paga, encomendada por um cliente, com um prazo e com um uso pretendido e algum tipo de especificação” (2013, p. 8; tradução nossa). Na segunda seção deste

capítulo, ‘Changes affecting the translation industry’, Drugan detalha as principais mudanças econômicas, sociais e tecnológicas que afetaram o setor de tradução nas últimas décadas: (i) crescimento do mercado; (ii) aumento de volume de tradução; (iii) maior alcance e variedade de idiomas; (iv) maior percepção sobre a tradução; (v) mudanças nos prazos, na velocidade e nas tarifas; (vi) tradução de diferentes conteúdos; e (vii) novas ferramentas de tradução. Em seguida, a terceira seção do capítulo, ‘Quality and today’s translation profession’, é dedicada a apresentar as implicações dessas mudanças para a qualidade da tradução. Nessas duas seções a autora apresenta um conjunto denso de dados sobre o setor de tradução no que tange a questões de qualidade, dos quais destaco o seguinte: quando aborda o aumento da percepção sobre a tradução, Drugan levanta a questão de que existe, no setor, uma ênfase em atingir níveis “aceitáveis” de qualidade, mas afirma que não existem ainda discussões sobre os modos para alcançar o melhor nível de qualidade possível.

No segundo capítulo, “Translation quality: Importance and definitions”, Drugan apresenta inicialmente um levantamento sobre teorias e pesquisas acadêmicas relacionadas à qualidade da tradução e, ao final do capítulo, apresenta abordagens profissionais da qualidade da tradução. Na primeira seção deste capítulo ‘Translation quality in theory and practice’, Drugan apresenta um dilema sobre as avaliações de tradução: embora seja consenso que é necessário avaliar, não existe uma única maneira de fazê-lo e as diferentes teorias e abordagens muitas vezes são imensamente conflitantes. Segundo Drugan, um motivo importante para a diferença entre os modelos usados na academia e no mercado de trabalho é simplesmente o fato de que cada um desses ambientes adota diferentes objetivos e conceitos em relação à qualidade. A seção seguinte, ‘The academy-industry divide’, aprofunda a discussão sobre a separação entre academia e mercado de trabalho e, nesse sentido, Drugan cita Halliday que atribui a lacuna à predominância da abordagem descritiva nas teorias de tradução, enquanto os tradutores profissionais buscam uma abordagem prescritiva, que indique tanto aquilo que constitui uma boa tradução quanto a maneira como poderiam alcançar um produto de melhor qualidade. Na terceira seção do capítulo, ‘Academic approaches to translation quality’, são apresentadas, em subseções separadas, as abordagens teóricas à qualidade da tradução de House, Larose, Al-Qinai, Williams e outras e, na última seção, ‘Professional approaches to translation quality’, Drugan discute a importância da qualidade para o setor de tradução e as diferenças entre abordagens profissionais e teóricas. A autora busca responder por que a qualidade da tradução é importante para o setor de tradução, sugerindo como motivos: (i) a necessidade que tradutores ou empresas de tradução têm de demonstrar a qualidade de seus trabalhos a clientes estrangeiros que muitas vezes não conhecem a língua de chegada, ou (ii) o aumento recente de empresas certificadas por padrões de qualidade, sendo alguns deles especificamente relacionados à tradução.

Ao encerrar o segundo capítulo, Drugan define conceitos específicos relacionados à qualidade da tradução, adotados no mercado de trabalho, QA (Quality Assurance, garantia de qualidade), TQA (Translation Quality Assessment, avaliação de qualidade de tradução), QC (Quality Control, controle

de qualidade) e QE (Quality Evaluation, avaliação de qualidade), e conclui com uma visão geral dos processos de tradução, destacando os recursos adotados pelo setor para garantir e avaliar a qualidade. Tais processos são: (i) fase de pré-tradução: definição de preços, planejamento, definição da equipe, preparação dos arquivos originais, definição de recursos de terminologia, tradução, gerenciamento de projetos e treinamento de fornecedores; (ii) fase de tradução: pesquisa, preparação de recursos, tradução, monitoramento, planejamento, autorrevisão, participação no ciclo de feedback; (iii) fase de pós-tradução: processos de controle de qualidade, feedback aos tradutores, processos de TQA, processos de gerenciamento de projetos, análise final do projeto.

O terceiro capítulo, “Tools, workflow and quality” apresenta um panorama abrangente do mercado de trabalho de tradução, enfocando os processos e ferramentas adotados por agências de tradução, e o impacto desses na qualidade da tradução. Na primeira seção do capítulo, ‘The translator’s workbench’, são apresentados os principais tipos de software ou recursos usados ao longo do fluxo de trabalho no setor de tradução para: (i) planejamento, preparação e gerenciamento; (ii) pesquisa, em especial fóruns de discussão de terminologia ou de temas especializados; (iii) terminologia, software usado especificamente para criação e gerenciamento de glossários; (iv) edição de texto e reconhecimento de voz; (v) memória de tradução; (vi) verificação de qualidade; (vii) ferramentas e abordagens de conversão, compartilhamento e armazenamento de arquivos; (viii) tradução automática; (ix) localização; (x) legendagem; e (xi) tradução colaborativa. A seguir, na seção ‘The impact of tools on workflow’, Drugan discute o impacto no fluxo de trabalho de tradução resultante do uso dos softwares e recursos apresentados na seção anterior. Segundo a autora, existe um número cada vez maior de softwares disponíveis para os diferentes estágios da tradução, fato que pode acarretar mudanças consideráveis no fluxo de trabalho, por exemplo: a escolha de uma equipe de tradução pode ser determinada pela possibilidade de usar uma ferramenta específica. Na terceira seção deste capítulo, ‘The impact of tools on quality’, Drugan estabelece a relação entre as ferramentas apresentadas anteriormente e a qualidade da tradução. Segundo a autora um importante impacto positivo é a possibilidade de automatizar a verificação de determinados aspectos do texto como, por exemplo, um software de verificação de qualidade pode garantir que todos os números do texto original estejam contidos no texto traduzido. Em alguns setores, como o de dispositivos médicos, pode ser fatal para um usuário se o tradutor escrever 15 ml ao invés de 1,5 ml. Segundo Drugan, softwares de memórias de tradução causam preocupações aos tradutores por, pelo menos, dois motivos: essas ferramentas dividem obrigatoriamente o texto em segmentos, geralmente frases, que levam os tradutores a usar, com mais frequência, a estrutura e a sintaxe do texto de partida. Além disso, muitos clientes disponibilizam memórias de tradução contendo traduções de péssima qualidade e exige o uso delas pelos tradutores; esses clientes geralmente priorizam a economia de custos e não estão dispostos a pagar pela revisão de segmentos prontos na memória.

No quarto capítulo, “Top-down translation quality models”, Drugan apresenta modelos tradicionais de abordagem da qualidade que ela define como

descendentes (top-down, em inglês) e que, segundo a autora, recebem muitas críticas como inflexibilidade, ineficiência, alto custo e imperfeição dos processos de avaliação. Cada seção do capítulo detalha um tipo de modelo da abordagem descendente, incluindo uma amostra de estudo de caso e a indicação das vantagens e desvantagens de cada um deles. Os modelos apresentados são: (i) maximalista; (ii) voltado ao cliente; (iii) associado à experiência; (iv) associado ao conteúdo; e (v) associado ao propósito. O modelo maximalista se caracteriza por manter controle rígido de todas as etapas do projeto e abrange todas as verificações de qualidade possíveis no texto: revisão completa do texto traduzido, verificações de QA e etapa de ICR (In-Country Review, revisão por especialista no país de destino). O modelo voltado ao cliente tem como principal característica a flexibilidade e facilidade de expansão dos processos; os detalhes do fluxo de trabalho são definidos pelo cliente, bem como os requisitos da equipe de tradução/revisão e as etapas necessárias de qualidade (revisão, controle de qualidade etc.). No modelo associado à experiência, o nível de revisão e controle de qualidade, ao qual a tradução é submetida, está associado à experiência do tradutor: o trabalho de tradutores novatos é submetido ao ciclo completo de revisão bilíngue e verificações de qualidade, enquanto os tradutores mais experientes decidem o nível de verificação posterior que será realizado em seus textos. O modelo associado ao conteúdo apresenta níveis de QA e gerenciamento associados ao conteúdo do texto de partida, não apenas ao conteúdo textual, mas também ao formato do arquivo original. Nesse modelo, a equipe de tradução e revisão é selecionada com base em sua capacidade de trabalhar com o conteúdo/formato específico. No modelo associado ao propósito, as decisões relacionadas ao gerenciamento dos projetos de tradução são tomadas com base no propósito para o qual o texto de chegada servirá. Por exemplo, textos de alta importância, como jurídicos, são submetidos ao processo completo de tradução, revisão e controles de qualidade, enquanto textos menos importantes, como minutas de reuniões, são apenas traduzidos (muitas vezes apenas com tradução automática).

Concluindo o quarto capítulo, a pesquisadora esclarece que a maioria das organizações consultadas em sua pesquisa adotam modelos mistos e têm as seguintes características em comum quanto à qualidade: (i) ênfase em recursos humanos, com destaque à importância do feedback; (ii) ênfase em obter as condições suficientes para oferecer traduções com o nível de qualidade solicitado (conceito de qualidade fit for purpose); (iii) ênfase em resolver problemas de qualidade sem sobrecarregar os recursos disponíveis; (iv) disponibilidade para realizar traduções com diferentes níveis de qualidade.

No quinto capítulo, “Bottom-up translation quality models”, Drugan apresenta exemplos de estratégias alternativas aos modelos tradicionais que rejeitam os fluxos de trabalho e as ferramentas de software estabelecidas, criando novas abordagens e ferramentas para a tradução colaborativa, a tradução automática e o gerenciamento de projetos de tradução. A autora denomina essas novas estratégias como modelos ascendentes (bottom-up, em inglês), já que se assemelham ao sistema de produção conhecido como “puxado”, no qual um produto só é fabricado à medida que exista demanda registrada para ele.

Impulsionadas pela necessidade de reduzir custos e pela impossibilidade de serem atendidas pelos modelos tradicionais descendentes, essas novas demandas resultaram no estabelecimento desses novos modelos de interação cliente-tradutor. Drugan divide esses modelos ascendentes em: (i) modelo minimalista; (ii) modelo de crowdsourcing, ou terceirização coletiva; e (iii) modelo voltado ao usuário. No modelo minimalista, os clientes contratam os tradutores diretamente por meio de um portal na internet e, portanto, todas as questões relacionadas à qualidade da tradução devem ser definidas entre eles. No modelo de crowdsourcing um conjunto grande de pessoas traduz pequenas partes de um texto enorme, com o objetivo de traduzir uma grande quantidade de palavras em pouco tempo, ou de não sobrecarregar os envolvidos, no caso de tradução voluntária. Drugan cita como exemplo a tradução do navegador Mozilla, que atualmente representa uma das maiores comunidades de localização (adaptação de um software à cultura de destino). A proporção desse tipo de modelo e a falta de exigências quanto às competências dos participantes torna difícil garantir os níveis de qualidade. Por outro lado, o envolvimento de tradutores motivados ou especialistas, como no caso da tradução por fãs, tem um efeito positivo na qualidade, já que eles conhecem melhor a terminologia específica do assunto que dominam. Drugan define o modelo voltado ao usuário basicamente como o uso direto por um usuário não tradutor de mecanismos gratuitos de tradução automática a fim de obter informações disponíveis apenas em língua estrangeira. Drugan também inclui nesse modelo: (i) a tradução por fãs que usam a tradução automática para obter um rascunho e posteriormente a revisam com base em seu conhecimento sobre o tema; (ii) a tradução automática não solicitada, como aquelas encontradas em redes sociais que oferecem a tradução instantânea da postagem de um usuário; (iii) as páginas comerciais que são traduzidas por meio de modelos descendentes, mas usam a tradução automática para complementar a tradução de trechos novos ou que eventualmente tenham escapado ao processo tradicional de tradução. Segundo Drugan, os riscos para a qualidade nos modelos ascendentes estão relacionados à falta de conhecimento de um usuário monolíngue sobre os mecanismos de tradução automática, bem como de suas limitações. Em contextos profissionais, o uso de tradução automática sem autorização do cliente também envolve o risco de quebra de termos de confidencialidade.

Drugan conclui o quinto capítulo apresentando um conjunto de características dos modelos ascendentes: (i) ênfase em recursos tecnológicos; (ii) ênfase em estruturas e processos, ou seja, no desenvolvimento da ferramenta certa, oferta de recursos tecnológicos e incentivo ao apoio das comunidades para melhoria da qualidade das traduções; (iii) possibilidade de correção contínua de erros; (iv) esforço dos participantes para compensar a falta de conhecimento linguístico; (v) feedback contínuo; (vi) incentivo aos participantes para que reconheçam as próprias limitações e procurem ajuda quando necessário; e (vii) tendência de desenvolvedores de software a compartilhar dados e códigos para serem usados coletivamente, como no caso da organização TAUS (Translation Automation User Society) que compartilha publicamente bancos de dados de memória de tradução de importantes empresas do setor de tecnologia.

Na conclusão do livro, Drugan sugere áreas para futuras pesquisas e levanta questões relacionadas à formação de tradutores, à ética e ao futuro da qualidade da tradução. Citando O'Hagan, destaca a importância de que os modelos tradicionais não sejam rejeitados frente às novas abordagens e que, da mesma forma, os novos modelos não sejam encarados como ameaças. Para Drugan, é evidente que todas as abordagens se beneficiam da melhor comunicação entre clientes e tradutores, seja no momento de estabelecer os parâmetros e as expectativas de cada um, seja posteriormente na prática de feedback e no julgamento do cliente sobre a tradução. Quanto às implicações para a formação de tradutores, a autora recomenda que abordagens do mercado de trabalho sejam levadas ao ambiente pedagógico por meio de ênfase em: (i) fluxo de trabalho e processos; (ii) ferramentas e recursos; (iii) processos de avaliação de qualidade; (iv) expectativas do setor de tradução; (v) fortalecimento do ensino de idiomas; (vi) relação entre qualidade e ética. Como sugestão para pesquisas acadêmicas, Drugan sugere (i) verificar as teorias que subjazem os modelos de avaliação de qualidade da tradução adotados no mercado de trabalho e (ii) analisar os efeitos de comentários e feedbacks de usuários na qualidade de traduções.

Quality in Professional Translation: Assessment and Improvement representa uma fonte riquíssima de informações sobre o mercado de trabalho de tradução, que pode ser muito útil a tradutores, estudantes de tradução, pesquisadores interessados em conhecer mais detalhes sobre o setor de tradução e suas diferentes abordagens da qualidade, e que ainda podem fazer uso do índice remissivo apresentado ao final do livro para consultas pontuais. Publicado como parte da coleção *Advances in Translation*, editada por Jeremy Munday, o livro atende à proposta dessa coleção, que tem como objetivo publicar pesquisas recentes sobre Estudos da Tradução, tanto no âmbito acadêmico quanto no profissional, dando ênfase à interdisciplinaridade do campo. A pesquisa de Joanna Drugan é o modo didático e organizado como a autora a apresenta nesta obra, cotejando constatações práticas com teorias acadêmicas, promovem com êxito uma aproximação entre os Estudos da Tradução e o mercado de trabalho, em consonância com teóricos que apontam a avaliação como ponto de convergência entre esses campos, como Fernández March (2010), Kiraly (2000) e Williams (2009), para citar alguns.

Talita Portilho

TalitaPortilho@gmail.com

Recebido em: 14/9/2017

Aceito em: 9/2/2018

Publicado em Abril de 2018