



Estudi de cas: IDISC

Xavi Maza

Resum: En aquest article coneixerem el sistema de treball d'un Single Language Vendor, IDisc. Concretament veurem el sistema de comunicació que fa servir l'empresa en els projectes (l'IDCP), el sistema de selecció de traductors col·laboradors i el sistema d'estímul de la millora de qualificació professional dels col·laboradors (SCORE™)

IDISC – Qui som

IDisc és pionera en molts aspectes.

Va aparèixer com a empresa l'any 1987: un grup d'especialistes del sector informàtic i empresarial varen posar els fonaments i establir l'orientació del que seria iDisc en el futur. Tot i que les primeres passes es varen donar en el món del desenvolupament informàtic, oferint serveis de programació a mida, sistemes de gestió empresarial, comunicacions i integració de sistemes de maquinari, cap a principis de la dècada dels 90 vàrem començar també amb les traduccions tècniques, específicament en el sector de la localització de programari informàtic, doncs era el que més coneixíem. Portem, per tant, 15 anys en el sector i ens hem caracteritzat sobretot per incorporar models d'innovació constant.

Per assolir una posició destacada en el sector de la localització partíem amb avantatge. Ja érem una petita empresa del sector del desenvolupament de programari, per tant els avenços en el camp tecnològic han estat una evolució natural per al nostre equip. És més, la simbiosi *localització-desenvolupament* ens ha permès d'estar uns passos més endavant que la resta de competidors, i per tant hem pogut subsistir en un món altament competitiu, sense fer massa escarafalls, donant prioritat a la tecnologia, estant sempre a la última, però intentant no perdre mai de vista el factor humà.

Ben aviat vàrem optar per un model mixt, flexible i distribuït, amb treballadors contractats que fan la seva feina a les oficines de l'empresa, però també amb traductors *freelance*, dedicats o ocasionals, que treballen tant a casa com internament, fent un horari d'oficina regular. Sempre hem cregut que la flexibilitat i el factor humà eren essencials en tots els aspectes del servei. Al cap i a la fi, el procés de traducció, tot i que actualment se'ns presenta molt industrialitzat i cenyit per uns requeriments molt estrictes, tant de qualitat de servei com de temps d'entrega (i de competitivitat dels costos), continua essent el producte d'un ésser humà. La traducció es podria definir com el treball final d'algú que, assegut davant la pantalla de l'ordinador, ha de treballar des d'un text de partida per generar un text intel·ligible per al mercat local, i adaptar-lo, tant funcionalment, en el cas del programari, com psicològicament, en el cas del marketing.

Els tres sectors de la traducció en els quals ens movem actualment són la traducció tècnica, la localització de programari, el *marketing* (i el *copywriting* com a variant avançada d'aquest últim).

La traducció tècnica engloba qualsevol text en qualsevol format que requereixi coneixements d'una complexitat reconeguda o, si més no, textos que no són habituals en un entorn quotidià. Pot englobar des del manual d'una càmera de vídeo fins a documents relacionats amb una bomba hidràulica o un tractor.

La localització és la traducció i adaptació de programari, és a dir, text que apareix en pantalla i forma part de la interfície que l'usuari té al seu abast per a interaccionar amb l'ordinador. L'adaptació comporta també una sèrie de modificacions a fi i efecte que el resultat obtingut sigui funcional en l'entorn local on es comercialitzarà. L'ajuda per pantalla i la documentació d'aquest programari s'inclouen dins del mateix àmbit de treball.

El material de marketing, en el nostre cas, el constitueixen els fulletons i les presentacions de productes i material de suport a la venda de productes, pàgines web, demostracions multimèdia etc. Tot i que originalment hagin estat pensades per a un mercat específic ens hem d'assegurar que continuen "funcionant" un cop traduïdes. Si no, caldrà adaptar-les o, directament, reformular-les. És el que es coneix com a *copywriting*, que no deixa de ser la redacció de nou, amb una mica més de llibertat de l'habitual, d'un text que funciona per a un entorn d'origen, de manera que produeixi un efecte similar en el mercat de destí. És a dir, implica tornar a elaborar la idea per a que funcioni en el mercat on es vol vendre el producte, jugant amb els components de l'anunci original, que moltes vegades s'han de reaprofitar d'una manera o altra.

Per tant, la creativitat encara existeix en aquest entorn productiu, que cada vegada defuig més l'orientació de servei per abraçar el model productiu industrial de components unitaris o "commodities". Com a mínim per part del comprador....

La vella soledat del traductor ha passat a ser soledat compartida, tant si es treballa en un entorn d'oficina com si es fa des de casa. *Soledat* perquè encara és el traductor, ell sol i amb el seu procés mental qui decideix i produeix. *Compartida* perquè els traductors ja no treballen sols, treballen connectats, majoritàriament a Internet, poden utilitzar els cercadors més habituals o bases de dades terminològiques i ara, amb els serveis de xat, també tenen al seu abast la possibilitat de realitzar consultes en temps real amb els col·laboradors del seu mateix projecte.

IDCP – iDisc Collaboration Portal

A iDisc hem anat un pas més enllà i creiem que aquesta via serà la que acabaran adoptant la resta d'empreses, agències i traductors en un futur més o menys immediat. Hem creat un portal, per anomenar-lo d'alguna manera. És a dir, una pàgina web on es connecten tots els participants d'un projecte determinat i que mostra informació de les feines en curs i dels diferents estats en què es troba cada feina, alhora que permet fer consultes terminològiques i mantenir tota la informació de contacte. També permet als participants de facturar directament la feina feta.

Aquest portal treballa contra una base de dades Oracle, un "monstre" capaç de gestionar milions de registres de diversos tipus i servir les dades a una velocitat excepcional. L'IDCP és una "bèstia" que s'empassa les dades sense remordiments i que té una memòria bastíssima. Ara com ara, conté dades en més de 2.000 perfils de professionals. Però aquesta quantitat és ridícula si es té en compte el nombre que podria arribar a allotjar. El nostre portal ens ha permès avançar i generar noves eficiències, alhora que hem pogut donar una resposta més ràpida als clients i als membres del projecte, tot centralitzant la informació i el coneixement.

La gestió del coneixement, entesa com a l'experiència i els coneixements adquirits durant el transcurs del projecte, és un dels aspectes més valorats avui en dia i, al seu torn, és un actiu que l'empresa no pot desaproveitar. Les dades, preus, comptatges, dates d'entrega, qui ha fet què i quan s'ha fet són importants, però el fet de conèixer el "COM" (com va passar i com es va resoldre) és el màxim coneixement que el nostre portal atresora i el que ens permet d'aportar majors nivells d'eficiència, força i qualitat de servei.

L'IDCP gestiona eines, llicències, accessos FTP, recursos, consulta de dubtes, generació d'ordres de compra y de factures, glossaris i formació.

CV i selecció

Quan un CV ens arriba o coneixem algun professional nou del sector que podria incorporar-se al nostre equip el "fitxem" immediatament i li assignem un identificador intern. Habitualment, se li envia un test de traducció. El test ha anat variant al llarg dels anys, però bàsicament consisteix en un model que utilitzem sistemàticament, amb tramps disposades estratègicament que ens permeten, amb un cop d'ull, fer-nos a la idea de la capacitat d'aquell traductor. En una segona passada en profunditat li assignem una puntuació i els comentaris pertinents. Efectivament, és jugar-s'ho tot a una carta. Un test mal fet, amb presses evidents, errors tipogràfics i males traduccions obtindrà una qualificació baixa que el farà caure en l'oblit. Un test retornat ràpidament, amb comentaris pertinents i unes tarifes atractives poden fer que aquell traductor entri directament en una categoria de producció, on els gestors de projectes podran contactar-hi, assignar-li feina i treballar-hi. A aquests traductors se'ls assigna un usuari i una contrasenya i s'hi manté una entrevista personal, telefònica o via webcam.

Comunicacions

L'IDCP dóna suport a Skype (www.skype.com), un sistema de veu sobre IP que ens permet de pal·liar aquella solitud que abans comentàvem. Tots estem una mica més connectats gràcies a la **missatgeria** instantània, els xats i les webcam.

Un cop dins del sistema de l'IDCP, el traductor pot actualitzar les seves **dades** a fi i efecte de rebre sol·licituds de feina adequades pel seu perfil professional, indicar períodes de vacances o de manca de disponibilitat, eines, coneixements, etc.

Un índex Intermedia s'encarrega d'indexar totes les dades del CV i, per tant, qualsevol cerca és possible. Tot i amb això, el 99% de les cerques es fan per termes clau: eina, combinació lingüística i disponibilitat. El portal actua com a sistema elemental de la gestió bàsica del flux de treball, permet crear tasques contra un traductor i, a mida que es van completant, permet de direccionar-les cap als següents passos de la cadena de producció: revisió, edició, enginyeria,... A més, s'integra en el nostre sistema d'ERP (*Enterprise Resource Planning*) i ens permet portar un control de la **facturació** dels proveïdors, doncs genera ordres de compra i registra la feina assignada, feta i rebuda en el sistema. Els traductors externs ho tenen fàcil a l'hora de facturar. Un camp de data i un camp de número de factura són les úniques dades que han d'aportar. Només els resta prémer un botó al final de la factura, que el propi sistema genera, i ja està...a cobrar en el venciment pactat. Per als traductors i altres treballadors interns el mateix procediment ens permet de controlar rendiments i obtenir informació detallada dels costos absoluts.

Terminologia, documentació dubtes i respostes

Aquest sistema, a més, permet obrir consultes sobre dubtes **terminològics** i documentar-los i ofereix un complet sistema de resolució de dubtes en el qual poden prendre part tots els participants de l'equip de traducció. Tots els participants veuen les preguntes dels dubtes o aportacions dels companys de l'equip de treball i hi poden fer cerques, com si es tractés d'un fòrum, per intentar trobar resposta als seus propis dubtes. Si no es troba cap explicació

raonable en les preguntes dels altres companys, es pot generar una pregunta nova que rebrà l'administrador lingüístic del projecte. Quan es resolgui aquesta nova incidència, la resposta es rebrà directament per correu electrònic i es podrà continuar la discussió o bé es podrà tancar o, alternativament, crear una nova tasca en el sistema si s'ha d'emprendre qualsevol altra acció derivada.

Funcions avançades – Score

Des de l'última versió, conté un innovador mòdul d'aprenentatge basat en el concepte “**constant awareness**”. Es tracta d'una filosofia d'atenció constant que mitjançant unes preguntes tipus test i unes respostes ja donades permet d'interrogar al traductor i veure quin nivell de coneixements té sobre un tema determinat. Alhora, serveixen per posar-lo al dia, ja que el fet de proporcionar la resposta correcta actua com a sistema de formació. El sistema es coneix internament com SCORE™. Les preguntes que el traductor va responent li permeten guanyar “punts” i fer-lo pujar en l'escala de proveïdors. Quan un traductor obté una identificació i una contrasenya, és a dir obté la condició de proveïdor de traduccions a iDisc, acostuma a entrar en una categoria de prova o temporal. A mida que l'anem coneixent i ens fem més al càrrec de les seves capacitats i recursos pot canviar de categoria. Les categories més elevades indiquen els traductors amb qui preferim treballar perquè, entre altres coses, tenen els coneixements necessaris per fer la feina amb el nivell de qualitat que esperem.

Quan necessitem assegurar-nos que els traductors que contactem estan familiaritzats o tenen uns coneixements ineludibles per la feina que els volem assignar, els demanem que facin el mòdul X de SCORE™.

Els factors que poden determinar la modificació de la categoria són: la qualitat lingüística, la capacitat de reacció i la disponibilitat, els coneixements tècnics i el preu. Ara, a més, els punts aconseguits mitjançant SCORE™ poden modificar la categoria ja que permeten obtenir una millor visió dels coneixements del traductor i la seva “awareness” o idoneïtat per participar en un determinat projecte. Al seu torn, però, SCORE™ també és una manera accelerada de proporcionar a un traductor els coneixements necessaris per convertir-se en apte per a una feina concreta. SCORE™ és totalment parametrizable i quantificable i, com a tal, és una eina purament objectiva per avaluar traductors.

Els gestors de projecte són els responsables del projecte i els que decideixen amb qui treballen.

Els coneixen millor que ningú el camp del projecte, els traductors i les necessitats que s'han de satisfer. Saben que han de treballar amb els millors i que aquests són els que ocupen els primers llocs de la graella de professionals al seu abast.

Ara com ara, la base de dades està molt depurada perquè només hi entren perfils seleccionats, a diferència d'altres bases de dades obertes al món, tipus Aquarius o ProZ. Ens enorgullim de conèixer als nostres traductors i col·laboradors, amb molts dels quals mantenim relacions d'amistat. Una pràctica habitual és la de dur a terme reunions mensuals amb els gestors de projectes per fer un seguiment orientatiu dels nostres col·laboradors, contrastar experiències amb traductors i compartir incidents negatius i positius.

La solitud del traductor ja no és tan gran quan, amb un sol clic, pots fer un xat directament amb el responsable lingüístic del projecte, el gestor, els enginyers o el departament d'administració per consultar una factura. Siguis on siguis. Ens hem convertit en una empresa geogràficament flexible, amb una seu a Olesa de Montserrat i un centre de producció a Argentina, amb traductors dispersos físicament pel planeta però units en temps real gràcies als avenços de l'electrònica.