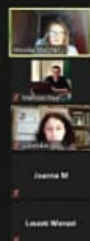
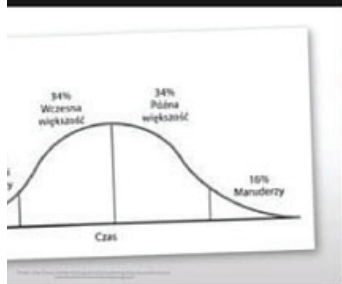
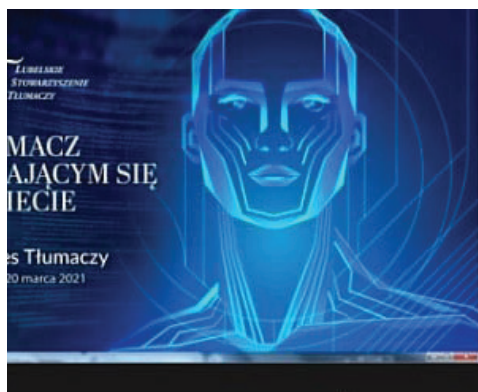


Biuletyn LST

Nr 1(7)
2021

Wydanie Specjalne Pokongresowe



**Konferencja
w liczbach:**

128 uczestników
18 prelegentów
2 spotkania
networkingowe

Fot. Mariusz Stępień



Spis treści

- | | |
|---|--|
| <p>3]
Krzysztof LEPIONKA
KONGRES TŁUMACZY 2021</p> <hr/> <p>4]
Artur Dariusz KUBACKI
Rys historyczny zawodu tłumacza</p> <hr/> <p>6]
Anna KOTARSKA
Unijna usługa tłumaczenia maszynowego CEF eTranslation</p> <hr/> <p>11]
Monika MALCHEREK
Zwinność biznesowa w zmiennym świecie</p> <hr/> | <p>13]
Łukasz MRZYGŁÓD
Profesjonalna obsługa klienta w pracy tłumacza</p> <hr/> <p>15]
Beata KAMIŃSKA
Podsumowanie ankiety w sprawie Kongresu</p> <hr/> <p>16]
ARTYKUŁ Z CYKLU TŁUMACZE Z PASJĄ ...
Beata KAMIŃSKA
Rok, którego rzekomo nie było</p> <hr/> <p>18]
Kalendarz najbliższych szkoleń, spotkań i konferencji LST</p> <hr/> |
|---|--|

Lubelskie Stowarzyszenie Tłumaczy (LST) w liczbach:

68 członków

32 współpracujących ekspertów

102 zorganizowane szkolenia i warsztaty

1 697 przeszkolonych tłumaczy

*Lubelskie Stowarzyszenie Tłumaczy tworzą tłumacze,
którzy działają na rzecz tłumaczy.*

Krzysztof Lepionka

KONGRES TŁUMACZY 2021

W dniach 14–20 marca 2021 roku odbył się VI Kongres LST – Tłumacz w zmieniającym się świecie.

Wydarzenie online zorganizowane przez Lubelskie Stowarzyszenie Tłumaczy pozostawiło wyrazisty ślad w środowisku tłumaczy pisemnych i ustnych.

Zapowiedź wyjątkowości tej inicjatywy nie zawiodła najśmielszych oczekiwań uczestników.

Dlaczego?

Przede wszystkim dlatego, że Kongres perfekcyjnie wyszedł naprzeciw merytorycznym oczekiwaniom środowisk tłumaczeniowych.

Starannie dobrani Prelegenci podzielili się olbrzymią dawką wiedzy, przemyśleń oraz inspiracji z zakresu tłumaczeń, komunikacji, przedsiębiorczości, wskazując również na nowe perspektywy samego zawodu.

Panowała atmosfera wzajemnego szacunku, wsparcia, motywacji oraz radości (ta ostatnia nie jest oczywistością w zmieniającym się świecie).

Podczas Kongresu można było poczuć silnego ducha inwencji, który z każdą prelekcją upewniał nas o wyjątkowości zawodu tłumacza. Zaskakiwał, wzmacniał, otwierał oczy, kreował nowe ścieżki, dostarczał odkrywczych wniosków.

Nawet sam Hieronim ukazał się w dość osobliwej ludzkiej odświeżeniu – z kawą w ręku.

Powodów świadczących o wyjątkowości wydarzenia było znacznie więcej, nie sposób ich wszystkich wymienić. Pewne jest to, że będą dojrzewać w nas puenty oraz wiedza, którą każdy otrzymał na osobisty użytek. Dojrzewanie zaś to proces długoterminowy.

Świat tłumaczy ewoluje, a do głosu dochodzi coraz to nowsza i bardziej inteligentna technologia. Zmiany dotyczą nas wszystkich.

Jednak, nie mamy się czego obawiać. Czynniki ludzkie jest niezastąpiony i zawsze będzie unikatowy. To z kolei przekłada się na spokojną przyszłość zawodu. Kongres LST jest diamentem w koronie Stowarzyszenia i w środowisku zawodowym. Jednoczy tłumaczy i rzemieślników słowa już od sześciu lat. Tak też pozostanie i tego życzymy sobie wszyscy jednogłośnie.

Już planujemy kolejne wydarzenia, które jak to ostatnie, będą mieć skalę międzynarodową.

Będziecie z nami? Do zobaczenia!



Krzysztof Lepionka

**Członek Zarządu
Lubelskiego Stowarzyszenia
Tłumaczy**

Artur Kubacki

Rys historyczny zawodu tłumacza



Prof. nadzw. dr hab. Artur Dariusz Kubacki

Kierownik Katedry Językoznawstwa Niemieckiego Instytutu Neofilologii Uniwersytetu Pedagogicznego im. KEN w Krakowie oraz czynny tłumacz przysięgły języka niemieckiego od 1998 r. Autor lub współautor 11 książek, a także ponad 100 artykułów i recenzji z dziedziny przekładu specjalistycznego oraz jego dydaktyki, ze szczególnym uwzględnieniem przekładu terminologii z zakresu prawa i ekonomii. Członek Komisji Odpowiedzialności Zawodowej Tłumaczy Przysięgłych oraz Państwowej Komisji Egzaminacyjnej do przeprowadzania egzaminu na tłumacza przysięgłego w Ministerstwie Sprawiedliwości. Aktywny działacz na rzecz środowiska tłumaczy przysięgłych.



Rys.: Scena tłumaczenia (relief ze starożytnego Egiptu)¹

Historia zawodu tłumacza jest nadal pełna tajemnic i wciąż pozostawia sporo miejsca dla badaczy. Znaczenie przekładu dla rozwoju cywilizacji jest bezsporne, ponieważ rozprzestrzenia się ona dzięki pośrednikom językowym. Tłumacze od wieków byli łącznikami między różnymi narodami i środowiskami kulturowymi. W starożytnym Egipcie, gdzie istnieją źródła potwierdzające istnienie tłumaczy, uważano nawet, że tłumacze potrafią zbudować pomost językowy między ludźmi a bogami. Mimo to zawód ten nie był bardzo ceniony ani w starożytnym Egipcie, ani w starożytnej Grecji czy starożytnych Chinach, o czym świadczą różnego rodzaju płaskorzeźby i ryciny z tych krajów. Na przykład relief na grobowcu Horemheba, który był namiestnikiem faraona w Memfis (Egipt, Średnie Państwo, ok. 1500 r. p.n.e.), przedstawia – jak podaje Ingrid Kurz² – następującą scenę tłumaczenia: pośrodku widać podwójnie odwzorowaną, małą w stosunku do namiestnika postać tłumacza; namiestnika zgodnie z jego statusem ukazano w znacznie większych rozmiarach, nie mówiąc już o olbrzymim faraonie. Tłumacz przekazuje wiadomość od namiestnika grupie więźniów, którzy błagają faraona o litość. Inaczej było w Rzymie, gdzie tłumacze cieszyli się społecznym uznaniem i szacunkiem.

Najpierw pojawiły się tłumaczenia ustne. Pierwsze określenia tłumacz odnosiły się właśnie do osób zajmujących się przekładem ustnym: po angielsku nazywano go interpreter, po francusku interprète, a po niemiecku Dolmetscher. Dopiero w IV wieku w Anglii pojawiło się określenie *translateur* w odniesieniu do tłumacza zajmującego się przekładem tekstów pisanych. Do dziś w wielu językach, np. angielskim, francuskim czy niemieckim, obowiązują odrębne terminy dla tłumacza ustnego i tłumacza pisemnego.

1 Lew N. Zybatow (2013): *Des Simultandolmetschers rätselhafte Kompetenzen*, W: Anna Małgorzewicz (red.): *Studia Translatoica 4. Kompetenzen des Translators. Theorie – Praxis – Didaktik*, Wrocław – Dresden, s. 23.

2 Ingrid Kurz (2004): *Dolmetschen gestern, heute, morgen*. W: *Universitas: 50 Jahre Universitas – Perspektiven im 21. Jahrhundert*, Sonderausgabe 4, s. 22.

Rozróżnienia takiego brakuje w języku polskim, a deficyt ten rekompensuje dookreślanie terminu tłumacz przymiotnikami pisemny lub ustny.

Podstawą pierwszych tłumaczeń pisemnych był rozwój pisma. W starożytnym Rzymie greckie teksty były tłumaczone na łacinę i już wtedy dyskutowano na temat tego, jak należy tłumaczyć: swobodnie czy dosłownie. Św. Hieronim dokonał znanego tłumaczenia Biblii na łacinę (tzw. Wulgata) i został wybrany na patrona tłumaczy. W związku z tym Międzynarodowy Dzień Tłumacza, zwany potocznie „hieronimkami”, obchodzimy rokrocznie 30 września, w dniu jego imienin. Do historii przeszedł również inny przekład Biblii, przekład dokonany przez Marcina Lutra w XVI wieku. Luter postulował, aby – dosłownie rzecz ujmując – „patrzyć ludowi w usta” („dem Volk aufs Maul schauen”), czyli obserwować, w jaki sposób wyrażają się prości ludzie, i takiego języka używać w przekładzie. Dlatego tłumaczenie Lutra było jasne i zrozumiałe dla czytelników bez względu na ich status społeczny.

Kolejny rozkwit przekładu pisemnego przypadł na okres oświecenia i romantyzmu, kiedy to wiele uwagi poświęcono tłumaczeniom literackim i teoretycznym zagadnieniom przekładu. Zarówno poeci, jak i uczeni, np. Johann Wolfgang von Goethe, Friedrich Schleiermacher czy Wilhelm von Humboldt, nie tylko sami tłumaczyli, lecz także zajmowali się teorią przekładu. Z XVIII wieku pochodzą znane do dziś sentencje dotyczące ars translationis, np. słowa Woltera: „tłumaczenia są jak kobiety – albo piękne, albo wierne” czy Monteskiusza: „tłumacz odtwarza tylko zwłoki, nie przywracając im życia”.

I tak dochodzimy do wieku XX. Świat staje się coraz mniejszy, a związki gospodarcze coraz silniejsze. Tendencjom tym towarzyszy szybko rosnąca profesjonalizacja zawodu tłumacza pisemnego i ustnego. Powstają instytucje szkoleniowe i stowarzyszenia zawodowe dla obu grup tłumaczy. Wzrasta zapotrzebowanie na tłumaczenia techniczne i inne tłumaczenia specjalistyczne. Wraz z postępem cywilizacyjnym także przekład ustny wkracza w nową erę: pojawia się tłumaczenie symultaniczne. Ten nowy rodzaj tłumaczenia staje się znany szerokiej publiczności w trakcie procesów norymberskich w latach 1945–1946. Obecnie tłumaczenie symultaniczne standardowo stosuje się podczas międzynarodowych konferencji, ale także przy wielu innych okazjach, jak seminaria czy spotkania firmowe. Pojawiły się też nowe rodzaje tłumaczeń, na przykład tłumaczenia audiowizualne czy lokalizacja.

Co więcej, dzięki postępowi technologicznemu praca tłumacza pisemnego stała się znacznie łatwiejsza. Zastosowanie pamięci tłumaczeniowych pozwala między innymi na optymalne zarządzanie terminologią oraz tworzenie terminologicznych baz danych.

W Polsce do 1975 r. nie udało się doprowadzić do wpisania zawodu tłumacza na państwową listę zawodów praktycznych. W efekcie poza Ministerstwem Spraw Zagranicznych nikogo nie można było zatrudnić na etacie tłumacza. W czasach PRL państwo uznawało oficjalnie jedynie dorywczo pracujących tłumaczy przysięgłych. Zawód tłumacza wpisano na oficjalną listę zawodów dopiero w 1981 r. dzięki staraniom Stowarzyszenia Tłumaczy Polskich.

Natomiast historia polskich tłumaczy przysięgłych wiąże się z odzyskaniem przez Polskę niepodległości w 1918 r. i wydaniem w 1920 r. dwóch aktów prawnych: ustawy z dnia 16.07.1920 r. zmieniającej ustawę o postępowaniu karnem dla b. zaboru austriackiego oraz rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości w porozumieniu z Ministrem Skarbu z dnia 7.08.1920 r. w przedmiocie wynagrodzenia świadków, znawców i tłumaczy w postępowaniu karnem. Oba przepisy regulowały taryfę wynagrodzenia tłumaczy¹. Natomiast po raz pierwszy określnie tłumacz przysięgły pojawia się w polskim systemie prawnym w art. 268 Ustawy z dnia 6 lutego 1928 r. Prawo o ustroju sądów powszechnych.

W okresie od 1920 do 2004 r. tłumacz przysięgły pełnił w Polsce funkcję pomocnika procesowego sądu, przy którym go ustanawiano na potrzeby obszaru sądu w ramach jego jurysdykcji. Funkcję tłumacza zbliżono do roli i zadań, jakie wykonywał biegły sądowy. Tłumacz przysięgły pomagał organom ścigania i wymiaru sprawiedliwości w zakresie między innymi przesłuchiwanie świadków, podejrzanych, oskarżonych lub obwinionych oraz przy tłumaczeniu tekstów z języka obcego lub odwrotnie. Przemiany polityczne i gospodarczo-społeczne w Polsce po 1989 r. spowodowały, że zakresu zadań tłumacza przysięgłego nie dało się ograniczyć wyłącznie do spraw sądowych. Był on pomocny także poza sądem i tłumaczył dokumenty dla obywateli oraz dla innych organów administracji państwowej. Długo wyczekiwanej reformy statusu tłumaczy przysięgłych w Polsce dokonała uchwalona 25 listopada 2004 r. ustawa o zawodzie tłumacza przysięgłego, która uregulowała sytuację ponad 10 000 certyfikowanych przez państwo tłumaczy ponad 50 języków.

3 Artur D. Kubacki (2012): *Tłumaczenie poświadczane. Status, kształcenie, warsztat i odpowiedzialność tłumacza przysięgłego*, Warszawa, s. 19–20.

Anna Kotarska

Unijna usługa tłumaczenia maszynowego CEF eTranslation



Anna Kotarska

Przedstawicielka krajowa służb publicznych w programie European Language Resource Coordination (ELRC). Funkcję pełni w oparciu o nominację Dyrekcji Generalnej ds. Sieci Komunikacyjnych, Treści i Technologii (DG CONNECT) Komisji Europejskiej oraz Niemieckiego Centrum Badań nad Sztuczną Inteligencją (DFKI). W ramach projektu ELRC popularyzuje wśród administracji publicznej potrzebę gromadzenia otwartych zasobów językowych na potrzeby rozwoju unijnego narzędzia eTranslation. Równolegle promuje w Polsce inne projekty finansowane z CEF z zakresu technologii języka, a także wiedzę nt. usług tłumaczenia, związanych z nimi narzędzi, a także dobrych praktyk branżowych dotyczących zamówień publicznych na te usługi.

Członkini Polskiego Towarzystwa Tłumaczy Przysięgłych i Specjalistycznych TEPIŚ. Sympatyzuje z organizacjami POLOT – Związek Pracodawców Branży Tłumaczeniowej oraz Women in Localization. Tłumaczka specjalistyczna języka angielskiego od ponad 25 lat oraz koordynatorka projektów tłumaczeniowych współpracująca głównie z uczelniami wyższymi i kadrą akademicką.

ELRC: <https://www.lr-coordination.eu/>

Do najpopularniejszych narzędzi wspierających komunikację wielojęzyczną należy tłumaczenie maszynowe, którego przykładem jest unijna usługa eTranslation¹. Początkowo tłumaczenie maszynowe polegało na usłudze MT@EC (od ang. Machine Translation @ European Commission) – narzędziu wykorzystywanym wewnątrz w Komisji Europejskiej od 2013 r. W związku z rozwojem technologii neuronowego tłumaczenia maszynowego (ang. neural machine translation, NMT) i coraz wyższą jakością tłumaczeń generowanych przy jej zastosowaniu, aczkolwiek wciąż niepozbawionej specyficznych wad, w listopadzie 2017 r. usługa MT@EC została zastąpiona platformą CEF.AT dostępną dla pracowników instytucji UE, administracji państw członkowskich, oraz Islandii i Norwegii, pracowników i studentów wydziałów filologicznych lingwistycznych uczelni wyższych, a także dla osób, które realizują projekty finansowane w ramach instrumentu CEF. Z najnowszych zmian dotyczących możliwości korzystania z usługi eTranslation należy wymienić udostępnienie serwisu od końca marca 2020 r. również małym i średnim przedsiębiorcom (MŚP) a także mikroprzedsiębiorcom. Co interesujące, odbywa się to na zasadzie deklaracji – poprzez wskazanie kategorii użytkownika przy zakładaniu konta w serwisie. Natomiast w związku z brexitem od początku tego roku dostęp do eTranslation utracili użytkownicy z Wielkiej Brytanii. Platforma jest także zintegrowana z różnymi systemami informacyjnymi KE i usługami online, których liczba stale rośnie. Jeżeli chodzi o język polski tzw. silniki neuronowe zostały udostępnione kilka miesięcy później, tj. w marcu 2018 r. a do teraz wykonano prawie 360 aktualizacji wszystkich silników łącznie.

Użytkownicy indywidualni mają możliwość tłumaczenia z dowolnego i na dowolny z 24 urzędowych języków członków UE (pojawił się również język irlandzki (Gaeilge)), język islandzki i norweski (Bokmål), co daje w sumie 552 par językowych. Od pierwszego kwartału 2020 r., do grupy dostępnych języków dołączył również język rosyjski, następnie dodano silniki tłumaczące dla języków pozaeuropejskich takich jak język chiński japoński, arabski oraz turecki. Wraz z przystąpieniem nowych państw do UE jak np. Republika Macedonii należy spodziewać się dodania kolejnych języków do usługi eTranslation. Interesującą opcją jest możliwość wykonania tłumaczenia na wszystkie z wymienionych języków za jednym razem. Charakterystyczne jest to, że językiem pośredniczącym jest język angielski, tzn. tłumaczenia są generowane w parach z językiem angielskim, a w przypadku potrzeby tłumaczenia np. z języka polskiego na język norweski odbywa się to dwu-

1 [eTranslation \(europa.eu\)](https://eTranslation.europa.eu)

etapowo (PL>EN>NO) co wpływa na jakość tłumaczenia końcowego. Dla uzyskania wyższej jakości tłumaczeń rozpoczęto realizację projektu pod nazwą Neural Translation for the European Union (NTEU)², którego celem jest stworzenie tzw. farmy silników tłumaczących (552 silniki NMT) w parach językowych bez pośrednictwa języka angielskiego.

System akceptuje następujące formaty plików: txt, .doc, .docx, .odt, .ott, .rtf, .xls, .xlsx, .ods, .ppt, .pptx, .odp, .odg, .otg, .htm, .html, .xhtml, .h, .xml, .xliff, .sdlxliff, przy czym zachowuje format oryginalnego dokumentu (z wyjątkiem PDF, który po przetłumaczeniu zwraca jako .docx). Gotowe tłumaczenie można otrzymać również w postaci plików .tmx (Translation Memory eXchange File) lub .xliff (XML Localization Interchange File Format – plik dwujęzyczny) używanych przez tłumaczy i zgodny z narzędziami typu CAT. W dalszej części artykułu przedstawiona zostanie rola i znaczenie pamięci tłumaczeniowych (ang. translation memory, TM) jako formy otwartych danych publicznych o charakterze tekstowym.

Oprogramowanie wykrywa język dla tekstu dłuższego niż 30 znaków. Możliwe jest tłumaczenie zarówno fragmentów tekstu do 2500 znaków, jak i tłumaczenie asynchroniczne całych plików w wyżej wymienionych formatach, o wielkości nieprzekraczającej 10 MB. W przypadku pierwszej opcji tłumaczenie jest dostępne online, natomiast w drugim – można dodatkowo wskazać, aby plik z tłumaczeniem został wysłany na podany adres mejlowy. System przechowuje tłumaczenia na indywidualnym koncie użytkownika przez 24 godziny, po czym pliki są usuwane. Istnieje też opcja „usuń po pobraniu”, która po zaznaczeniu powoduje usunięcie tekstu natychmiast po jego dostarczeniu do użytkownika. W tym przypadku adres mejlowy wskazany do doręczenia jest przechowywany do czasu wysłania dokumentu, a następnie zostaje zredukowany tylko do swojej domeny.

Charakterystyczną cechą usługi eTranslation jest to, że narzędzie najlepiej sprawdza się w przypadku tekstów dotyczących spraw związanych tematycznie z funkcjonowaniem administracji UE. W przeciwieństwie do translatorów dostępnych w internecie przeznaczonych do tłumaczenia języka ogólnego, eTranslation jest dostosowane w pierwszej kolejności do języka formalnego, typowego dla administracyjnego kontekstu użytkowania (np. dokumenty przetargowe, teksty prawne, finansowe, terminologia medyczna), chociaż są też już dostępne silniki prze-

znaczone dla języka ogólnego. Dostępne są też silniki dziedzinowe – przykładowo dla tematyki takiej jak orzecznictwo Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości, finanse, kultura czy orzecznictwo dotyczące zagadnień związanych z własnością intelektualną, chociaż niekoniecznie już we wszystkich parach językowych. Natomiast dla wszystkich wymienionych języków w związku z epidemią koronawirusa SARS-CoV-2 i zwiększonym zapotrzebowaniem na pilne tłumaczenia tekstów dotyczących zdrowia i epidemiologii stworzono również i udostępniono silniki dziedzinowe dotyczące zdrowia publicznego. Wskazanie dziedziny lub tematyki interesującej użytkownika pozwala systemowi na dopasowanie odpowiedniej terminologii i stylu do tłumaczonego dokumentu. Dla wygody użytkownika przy korzystaniu z serwisu można zapisać ustawienia domyślne uwzględniające m.in. najczęściej używane języki i dziedzinę, a także język interfejsu.

Do obsługi serwisu wykorzystywana jest prywatna sieć UE oparta na IP pod nazwą TESTA (The Trans European Services for Telematics between Administrations). TESTA to platforma połączeń telekomunikacyjnych służąca do bezpiecznej wymiany informacji między administracjami europejskimi i administracjami państw członkowskich, obsługiwana w ramach europejskiego programu ISA². Odpowiednie podejście do poufności i prywatności przesyłanych danych tekstowych i ich właściwe zabezpieczenie jest kluczowe w opisywanym serwisie. Wysoki poziom bezpieczeństwa danych stanowi jedną z głównych zalet usługi eTranslation. Właśnie ze względu na nie narzędzie unijne, a więc „made in Europe”, powinno być wyraźnie zalecane pracownikom administracji publicznej jako odpowiednie do wykonywania tłumaczeń, zwłaszcza dokumentów wewnętrznych instytucji, w odróżnieniu od popularnych, bezpłatnych translatorów dostępnych online, najczęściej pozaeuropejskiego pochodzenia. Kolejną istotną z prawnego punktu widzenia cechą rozwiązania jest to, że użytkownik zachowuje prawa do wykonanego tłumaczenia.

Niski poziom znajomości sposobu działania narzędzi opartych na technologiach języka służących do tłumaczenia tekstów lub wspomagania wykonywania tłumaczeń pisemnych wśród pracowników sektora publicznego ma nierzadko poważne negatywne konsekwencje, zarówno na poziomie samego użytkownika indywidualnego tego typu narzędzi, jak i na poziomie systemowym, np. przy organizacji zamówień publicznych na usługi tłumaczeniowe. Poziom wiedzy na temat m.in. narzędzi typu CAT

2 [NTEU – Neural Translation for the EU](#)

(ang. computer assisted translation) oraz narzędzi do tłumaczeń maszynowych (ang. MT – machine translation), a także ich możliwej wzajemnej integracji (np. wtyczka MT do narzędzia CAT) czy rozwiązań chmurowych, pozostawia wciąż wiele do życzenia. Dostępny potencjał techniczny zupełnie nie jest wykorzystywany, np. poprzez całkowite wykluczenie możliwości korzystania z MT przez wykonawców, co znacząco odbiega od branżowej rzeczywistości. Co więcej, są też popełniane błędy mogące powodować incydenty zagrożenia bezpieczeństwa.

W przypadku zlecenia tłumaczeń pisemnych wykonawcom zewnętrznym jednym z rozwiązań pozwalających na zachowanie poufności danych osobowych jest wykorzystanie narzędzia do anonimizacji tekstu. W ramach projektu Multilingual Anonymization toolkit for Public Administrations (MAPA)³ (01.2020–12.2021) budowane jest obecnie bezpłatne narzędzie dla wszystkich oficjalnych języków UE przeznaczone dla sektora publicznego, ze wskazaniem na teksty o charakterze prawnym lub medycznym. Będzie ono oparte na technice rozpoznania jednostek nazwownych (ang. Named Entity Recognition, NER). Rezultat działania narzędzia ma być zgodny z unijnym rozporządzeniem GDPR. Dodatkowo będzie istniała możliwość dostosowania oprogramowania do potrzeb poszczególnych podmiotów. Udostępnienie oprogramowania w modelu open source przewidziano na koniec 2021 r. po zakończeniu projektu. Na drugą połowę br. zaplanowano również dzień informacyjny projektu MAPA, najprawdopodobniej w formule online.

Drugim głównym sposobem wykorzystania usługi eTranslation jest zintegrowanie narzędzia z istniejącymi publicznymi usługami o charakterze transgranicznym. Według statystyk dotyczących reuse na koniec 1 kwartału 2021 r. eTranslation było włączone do 98 różnych projektów, trzy projekty zadeklarowały zamiar wykorzystania usługi, a kolejne 17 projektów zadeklarowało przeanalizowanie możliwości jego wykorzystania. W powyższej liczbie mieszczą się zarówno projekty realizowane przy dofinansowaniu z instrumentu „Łącząc Europę” (CEF), jak i bez niego, projekty krajowe oraz paneuropejskie, projekty w sektorze publicznym i prywatnym.

Interoperacyjność unijnych usług podstawowych pozwala na ich wzajemne powiązanie, stąd przykładowo

sześć innych infrastruktur usług cyfrowych używa eTranslation. Do tej grupy należą np. System elektronicznej wymiany informacji dotyczących zabezpieczenia społecznego (EESSI, z którego w Polsce korzystają ZUS, NFZ i Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej), e-Justice Portal, eProcurement (dokładniej eCerts), Europeana, ODR (Online Dispute Resolution – internetowe rozstrzyganie sporów), Public Open Data (European Data Portal). Dołączą do nich kolejne rozwiązania: Safer Internet, Platform on Disinformation oraz BRIS (Business Registers Interconnection System). Zwięzły opis wszystkich aktualnych wdrożeń znajduje się na stronie ze statystykami dotyczącymi wszystkich modułów i usług cyfrowych CEF Digital⁴.

Opisane dwa sposoby korzystania z serwisu eTranslation to tylko część oferty CEF Digital eTranslation KE z zakresu zasobów i technologii języka. Oprócz narzędzia do użytku indywidualnego czy też zintegrowanego poprzez API z cyfrowymi usługami e-administracji państw członkowskich oraz innymi infrastrukturami usług cyfrowych (DSI) na dedykowanych stronach internetowych można znaleźć np. katalog CEF AT z informacjami o technologiach języka oferowanych przez ponad 300 europejskich podmiotów⁵. W repozytorium ELRC-SHARE⁶ znajdują się publicznie dostępne wielojęzyczne zasoby językowe w różnych formatach: TMX (pamięci tłumaczeniowe), Term Base (bazy terminologiczne), .xml, .pdf., czy też zasoby tekstowe w formacie .doc/.docx. Przykładowo dzięki udostępnieniu przez Centrum Systemów Informacyjnych Ochrony Zdrowia (CSIOZ), (obecnie przekształcone w Centrum e-Zdrowia) dwóch wersji językowych „Dziśniej Rewizji Międzynarodowej Statystycznej Klasyfikacji Chorób i Problemów Zdrowotnych” (skrót ang. ICD-10) na polskim portalu otwartych danych po przetworzeniu powstała dwujęzyczna baza terminologiczna zawierająca kilka tysięcy rekordów, w formacie wykorzystywanym przez profesjonalnych tłumaczy na całym świecie. Ogółem zgromadzony w repozytorium korpus językowy zawiera obecnie prawie 2000 zasobów. W ramach programu European Language Resource Coordination prowadzone są działania zachęcające podmioty publiczne i inne do przekazywania zasobów językowych na użytek publiczny, m.in. jako forma realizacji dyrektywy PSI (Public Sector Information) o ponownym wykorzystaniu

3 Mapa – Multilingual Anonymisation for Public Administrations (mapa-project.eu)

4 Reuse (europa.eu)

5 CET-AT Service Catalogue (cef-at-service-catalogue.eu)

6 ELRC-SHARE



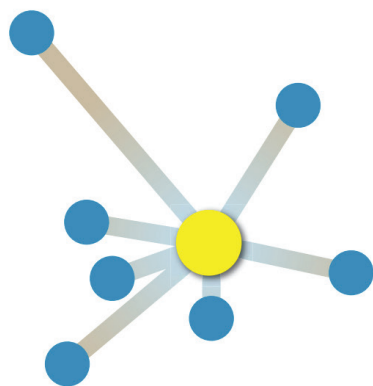
informacji sektora publicznego, znanej też jako dyrektywa reuse.

Na szczególną uwagę zasługują wspomniane pamięci tłumaczeniowe (TM), które stanowią cenny zasób językowy ze względu na swoje wysokie walory użytkowe. Dostęp do wymienionych pamięci tłumaczeniowych oraz ograniczenia o charakterze prawnym zostały wskazane w oparciu o badanie przeprowadzone w ramach programu European Language Resource Coordination (ELRC)⁷ jako jedno z głównych wyzwań związanych z udostępnianiem danych językowych w ramach europejskich usług publicznych. W ramach projektu NEC TM DATA⁸ opracowano model infrastruktury centralnej i krajowej, wdrożony już w niektórych państwach UE, pozwalający na pozyskiwanie, gromadzenie oraz wymianę TM wygenerowanych w ramach realizacji zamówień publicznych na usługi tłumaczeniowe świadczone na rzecz administracji państwowej i innych podmiotów publicznych, dodatkowo połączone z kategoryzacją tematyczną zasobów. Funkcjonowanie powyższego rozwiązania wymaga również odpowiednich ram prawnych. Temat praw własno-

ści intelektualnej do pamięci tłumaczeniowych, które są formą bazy danych i w podejściu europejskim podlegają ochronie prawnoautorskiej lub samoistnej (lub obu jej rodzajom w przypadku, gdy są spełnione warunki przyznania ochrony w obu reżimach), w Polsce jest podejmowany sporadycznie. Wychodząc naprzeciw tej potrzebie na gruncie międzynarodowym, w ramach projektu NEC TM DATA przygotowano analizę prawną oraz umowę ramową stanowiącą wytyczne i punkt odniesienia dla zamawiających. Wdrożenie zaleceń i proponowanych rozwiązań pozwoli na stworzenie w pierwszej kolejności repozytorium krajowego, a w dalszej perspektywie na paneuropejską wymianę danych językowych. W opinii autorki wiodącą rolę w realizacji celu powinna mieć Kancelaria Prezesa Rady Ministrów wdrażająca Program otwierania danych publicznych przy udziale pełnomocników ds. otwartości danych. Warto zaznaczyć, że program ELRC oferuje bezpłatną pomoc prawną i techniczną w zakresie przygotowania danych do przekazania do repozytorium ELRC-SHARE podmiotom dysponującym zasobami językowymi i chcącymi je przekazać do domeny publicznej.

⁷ [European Language Resource Coordination – supporting Multilingual Europe | European Language Resource Coordination \(lr-coordination.eu\)](http://EuropeanLanguageResourceCoordination.eu)

⁸ [Front Page – NEC TM Data Project \(nec-tm.eu\)](http://FrontPage-NECTMDATAProject(nec-tm.eu))



European Language Resource Coordination

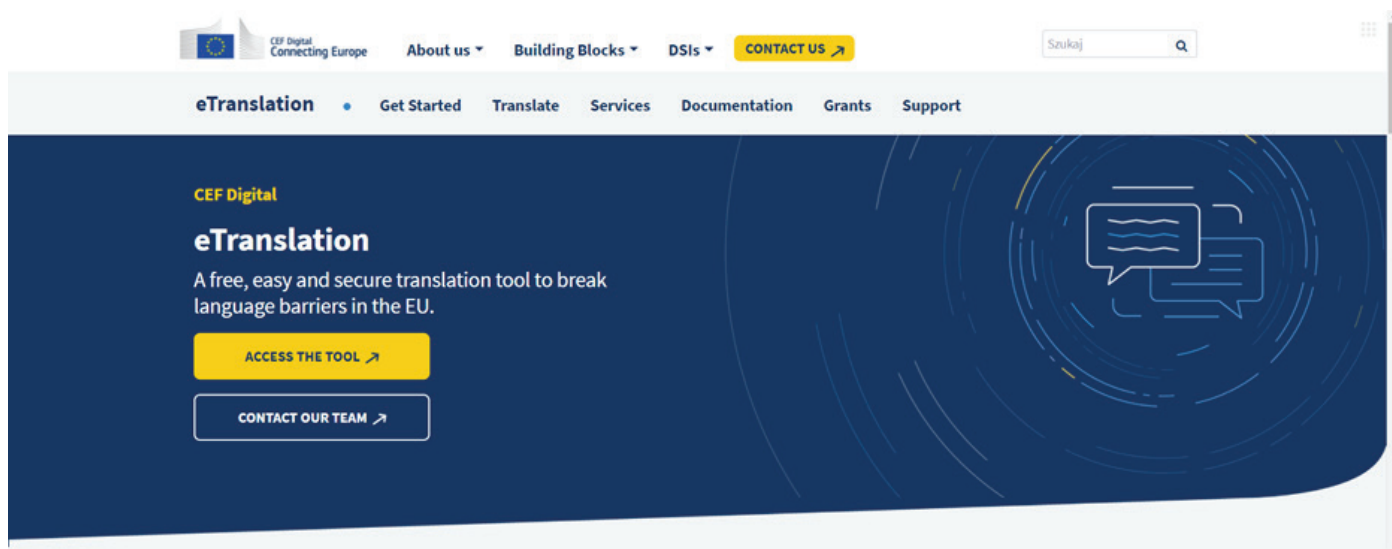
Connecting Europe Facility



Jak uzyskać dostęp do usługi eTranslation?

Z serwisu można skorzystać z dowolnego komputera z dostępem do internetu. Usługa jest przeznaczona przede wszystkim dla pracowników europejskich instytucji i agend unijnych oraz wszystkich administracji publicznych w UE, a także Islandii i Norwegii, wydziałów filologicznych i lingwistycznych uczelni wyższych oraz dla osób uczestniczących w realizacji projektów finansowanych w ramach instrumentu „Łącząc Europę” (CEF). W 2020 r. zdecydowano się rozszerzyć dostęp również o małe i średnie przedsiębiorstwa (MŚP) i mikroprzedsiębiorców, argumentując to wspieraniem ich konkurencyjności. W wersji 3.5 pojawiła się także nowa kategoria użytkownika: „EU Freelance Translator”. Personel pracujący w instytucjach lub agencjach UE może uzyskać bezpośredni dostęp do usługi eTranslation za pomocą tzw. loginu UE, dawniej „European Commission Authentica-

tion System” (ECAS), i w związku z tym nie ma potrzeby osobnej rejestracji na platformie. Natomiast pozostali pracownicy administracji publicznej (zarówno centralnej, jak i samorządowej), uczelni, uczestnicy projektów CEF oraz pracownicy MŚP mogą zarejestrować się w serwisie pod [adresem](#). W przypadku gdy użytkownik nie korzysta z usługi, indywidualny dostęp jest automatycznie wyłączany po 12 miesiącach braku aktywności w serwisie. Jeżeli chodzi o politykę prywatności, to w serwisie eTranslation rejestrowane są następujące dane: login, czas dostępu, żądane języki, wielkość dokumentu zgłoszonego do tłumaczenia oraz domena adresu mejlowego użytkownika w celu umożliwienia dostępu do usługi i przetwarzania wniosków, a także do celów statystycznych. Wymienione informacje są przechowywane przez 18 miesięcy, a następnie archiwizowane.



Monika Malcherek

Zwinność biznesowa w zmiennym świecie

Wyobraź sobie, że mkniesz na nartach. Stok początkowo wydaje się łagodny, więc rozpędzasz się powoli. Nagle jak spod ziemi wyrasta przed tobą dziecko, gwałtownie skręcasz, żeby je ominąć. Uff, udało się. Jedziesz dalej, trasa rozszerza się, warunki są znakomite, masz mnóstwo możliwości: możesz przyspieszyć, skręcać szerokim łukiem albo rozpędzić się i poczuć na twarzy powiew mroźnego powietrza. Kolejny odcinek trasy prowadzi przez las, zwęża się, a w oddali widzisz dzieciaki ze szkółki narciarskiej jadące gęsiego i zajmujące niemal całą szerokość trasy. Zwalniasz, ale masz dość czasu, żeby zdecydować, którądy ominąć młodych adeptów narciarstwa.

Być może zastanawiasz się, co to wszystko może mieć wspólnego z biznesem. W moim odczuciu ta metafora jednak dosyć dobrze obrazuje zwinność także w biznesie. Bycie zwinnym (ang. agile) w biznesie oznacza szybkie reagowanie na zmiany i dostosowywanie się do warunków panujących w otoczeniu. Ostatni rok aż nadto dotkliwie uświadomił nam, że warunki, w jakich funkcjonujemy, mogą zmienić się dosłownie z dnia na dzień.

Otoczenie biznesowe często określa się skrótem VUCA (od angielskich słów oznaczających zmienność, niepewność, złożoność i niejednoznaczność), a żeby w takim środowisku się odnaleźć, trzeba działać elastycznie, a często wychodzić także poza znane dotąd ramy. Warto podkreślenia wydaje mi się to, że w tej zmienności kryją się nie tylko zagrożenia, ale i wiele szans. Warunkiem jest kreatywność, otwartość i niezasklepianie się w starych sposobach działania. Dobrym przykładem mogą być zorganizowane przez Lubelskie Stowarzyszenie Tłumaczy konferencje, które dzięki zwinnemu dopasowaniu się organizatorów pozwoliły uczestnikom wziąć w nich udział bez wychodzenia z domu, ponoszenia kosztów dojazdu i całej skomplikowanej logistyki, choć z pewnością wyzwanie, przed jakim stanęli organizatorzy, było ogromne.

Co zwinność może oznaczać dla tłumacza? Niezależnie od specjalizacji wszyscy musieliśmy w jakimś stopniu się dostosować, a może i zastanowić nad przyszłością prowadzonej działalności. Być może ostatnie miesiące stały się przyczynkiem do refleksji nad koniecznością wprowadzenia zmian. Zmiany te są pożądane i konieczne nie tylko ze względu na pandemię, ale także, a może przede wszystkim na coraz doskonalsze narzędzia do tłumaczenia maszynowego oraz widmo dalszej obniżki stawek czy wręcz stopniowego wypierania niektó-



Monika Malcherek

Tłumaczka literatury popularnonaukowej i biznesowej
Trenerka biznesu, Przedsiębiorca

Absolwentka filologii angielskiej na Uniwersytecie Śląskim, studiów podyplomowych na Uniwersytecie Ekonomicznym we Wrocławiu oraz szkoły trenerów Metrum, jest również członkinią kandydatką Stowarzyszenia Tłumaczy Literatury.

Tłumaczeniami zajmuje się od ponad piętnastu lat, ma na swoim koncie ponad dwadzieścia przekładów, w tym między innymi książkę laureata Nagrody Nobla w dziedzinie ekonomii Alvina E. Rotha. Zaczynała od tłumaczeń technicznych, dzięki czemu doskonale rozumie znaczenie właściwego użycia terminologii. Pracę tłumacza łączy z prowadzeniem szkoleń dla firm. Szczególnie pasjonują ją: psychologia biznesu, nowoczesne metody zarządzania, projektowanie usług, a także szeroko pojęta tematyka komunikacji. Dzięki doświadczeniu tłumaczeniowemu może na bieżąco uzupełniać swoją wiedzę, a następnie dzielić się nią z klientami, z kolei praca z przedstawicielami biznesu pozwala jej znajdować zastosowanie tej wiedzy w praktyce zarządzania.

W wolnym czasie uwielbia biegać po lesie, słuchać audiobooków i podcastów, odwiedzać muzea sztuki i płeć chałki ze swoimi dwiema córeczkami.

rych usług tłumaczeniowych z rynku. W zależności od specjalizacji czy języka zmiany te będą następować szybciej lub wolniej, ale są nieuchronne, o czym świadczy chociażby coraz lepsza jakość tłumaczeń maszynowych. Jeszcze niedawno większość takich tekstów dawało się łatwo rozpoznać, wzbudzały śmiech i politowanie, natomiast teraz w niektórych typach tekstów coraz częściej zdarza się, że błędy stają się ewidentne dopiero po bardziej starannym wczytaniu się w tekst. To coś, co w środowisku budzi obawy, a czasem wręcz lęk o przyszłość. Nie ma w tym nic dziwnego, strach przed niepewnym jest zupełnie normalny i zrozumiały. Ważne jednak, by na strachu nie poprzestawać, ponieważ chowanie głowy w piasek i uciekanie przed problemami nie jest strategią prowadzącą do sukcesów.

Tym, co może być pocieszające, jest fakt, że na tę zmianę można się przygotować. To nie coś, co wydarzy się z dnia na dzień i nieoczekiwanie pozbawi tłumaczy źródła utrzymania. Ale skoro można się na nie przygotować i je wyprzedzić, warto opracować jakąś strategię. Bardzo inspirujący może być przykład firmy Fujifilm, która z producenta klisz fotograficznych przekształciła się w firmę produkującą między innymi kosmetyki. Wydawać by się mogło, że te produkty mają ze sobą niewiele wspólnego, a jednak do produkcji kosmetyków wykorzystano specjalistyczną wiedzę i technologię wykorzystywane w produkcji kolagenu. Aby to stało się możliwe, konieczne było przeanalizowanie zasobów i kompetencji dostępnych już w firmie. To samo może zrobić tłumacz, który przecież poza umiejętnością tłumaczenia ma często unikalne i pożądane na rynku kompetencje. Wystarczy się rozejrzeć i zastanowić, co nas pociąga, czego brakuje na rynku, czy są do zagospodarowania nisze. Nowe technologie dają mnóstwo możliwości w obszarze reklamy, marketingu, edukacji, sprzedaży.

Warto z nich skorzystać nie po to, by porzucić tłumaczenia i całkowicie się przebranżowić, ale po to, aby dywersyfikować przychody czy mieć plan awaryjny, który w miarę potrzeby będzie można przekształcić w swoje główne źródło przychodu. Często słyszę od tłumaczy, że przecież ten zawód to ich pasja, zainwestowali w niego mnóstwo czasu i pieniędzy, nie mają ochoty na zajmowanie się w życiu cokolwiek innym. Cóż, rozumiem to, ale czy z tego sprzeciwu coś wynika? Czy zachodzące w świecie zmiany można cofnąć, wyrażając wobec nich niezgodę i tupiąc nóżką?

Opór wobec zmiany to bardzo cenne źródło informacji dla nas samych. Trudne emocje, z jakimi się zmagamy, mogą nam wiele powiedzieć o tym, z czego tak naprawdę wynikają nasze obawy. Czy brakuje nam odwagi, kompetencji w nowej dziedzinie, pomysłów, a może po prostu sama myśl o zmianie jest dla nas przytłaczająca? Warto szczerze i otwarcie porozmawiać z samym sobą albo z kimś życzliwym o tym, co nas gnębi. Często takie rozmowy pozwalają nabrać dystansu do problemu, a w głowie pojawiają się zupełnie nieoczekiwane rozwiązania.

Liczne badania wskazują, że najbardziej pożądane kompetencje przyszłości to: elastyczność w dążeniu do celu, zdolność do szybkiego dostosowania, otwartość na nowe oraz umiejętność współdziałania z innymi ludźmi przy wypracowywaniu innowacyjnych rozwiązań. Choć tym, którzy potrzebę zmian mają w naturze przychodzi to łatwiej, wszyscy mogą nad sobą pracować i nauczyć się działać nieco inaczej.

Pytania, jakie warto sobie zadać to między innymi:

- Co budzi moje obawy?
- Jakimi zasobami dysponuję?
- Jakie zasoby muszę uzupełnić?
- Jakie kompetencje muszę nabyć?
- Co się stanie, jeśli niczego nie zmienię?

Łukasz Mrzygłód

Profesjonalna obsługa klienta w pracy tłumacza

Prowadząc działalność tłumaczeniową wcześniej czy później stajemy przed koniecznością stworzenia lub ulepszenia strategii pozyskiwania klientów. Tworzymy stronę internetową, dodajemy swoją firmę do różnych katalogów, inwestujemy w reklamę, budujemy markę osobistą. Z drugiej strony staramy się usprawnić proces tłumaczenia, kupujemy oprogramowanie oraz poszerzamy wiedzę i zdobywamy nowe umiejętności, uczestnicząc w różnego rodzaju szkoleniach czy kursach.

Koncentrując się na „szlifowaniu” własnych umiejętności zapominamy często, że nasza działalność to tak naprawdę proces sprzedaży, w którym najważniejszym ogniwem jest sam klient i jego potrzeby. Co może zaskakiwać, wielu profesjonalistów oferujących swoje umiejętności na wolnym rynku często traktuje klientów niczym zło konieczne, inni jako swoistą wartość dodaną prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej, niewiele osób jednak stawia odbiorcę usług w należnym mu, centralnym miejscu. Nie jest to domena wyłącznie tłumaczy, ponieważ wielu freelancerów wpada w pułapkę myślenia o sobie jako o najważniejszym i kluczowym punkcie aktywności zawodowej.

Wyświechtane i często powtarzane „klient nasz pan” z powodzeniem możemy przetłumaczyć na „klient jest naszym pracodawcą”. I właśnie o tym powinniśmy pamiętać, odbierając telefon czy odpisując na e-mail. Badania wskazują, że 68% klientów odchodzi do konkurencji z powodu nieodpowiadającej im jakości obsługi, a tylko 9% z powodu zbyt wysokich cen. Dlatego bez względu na to, czy dopiero zaczynamy działalność, czy też może zdobyliśmy już wieloletnie doświadczenie w tłumaczeniach, warto poświęcić czas na przeanalizowanie samego procesu obsługi klienta i zidentyfikowanie, które części tego procesu mogą wymagać korekty.

Pierwszym etapem jest zrozumienie, w jaki sposób klienci do nas docierają, kim są i w jaki sposób możemy wpłynąć na to, z kim ostatecznie będziemy współpracować. Być może często mamy do czynienia z odbiorcami naszych usług, którzy pochłaniają zbyt dużo zasobów (przede wszystkim czasu), a może po prostu chcielibyśmy pozyskiwać klientów bardziej perspektywicznych i zapewniających nam wyższe wyniki finansowe? W tym celu warto zaplanować i monitorować odpowiednie działania marketingowe, w odpowiedni sposób kształtując tzw. „lejek sprzedaży”. Wprawdzie poszczególne kroki standardowego modelu Poznaj – Polub – Zaufaj – Kup – Wróć coraz częściej ulegają różnego rodzaju modyfikacjom, wciąż jednak jest to dobry punkt wyjścia w tworzeniu koncepcji zdobywania klientów.

Kolejny etap stanowi określenie wartości świadczonych usług. Świadomość tego, co tak naprawdę oferujemy i sprzedajemy, jest niezwykle istotna, ponieważ pozwala nam na zaakcentowanie naszych mocnych stron, któ-



Łukasz Mrzygłód

Tłumacz języka czeskiego i chorwackiego, prezes Bałtyckiego Stowarzyszenia Tłumaczy. Miłośnik nowych technologii i optymalizacji pracy. Prowadzi szkolenia dla tłumaczy w zakresie marketingu, obsługi klienta i narzędzi usprawniających pracę – www.szkoleniadlatumaczy.pl

re chcemy pokazać klientowi w procesie sprzedaży. Jak to zrobić? Warto odpowiedzieć sobie na kilka pytań:

- czym wyróżnia się moja oferta na tle konkurencji?
- jakie problemy klienta jestem w stanie rozwiązać?
- co mogę zaproponować klientowi jako wartość dodaną?

Mimo, że pytania te wydają się na pierwszy rzut oka niezbyt skomplikowane, znalezienie odpowiedzi może nam zająć dużo czasu. Bez wątpienia będzie to jednak dobrze zainwestowany czas.

Jeśli wiemy już, komu i co sprzedajemy, możemy przejść do właściwej obsługi klienta. Trzy kluczowe czynniki, które podnoszą skuteczność sprzedaży usług to profesjonalna postawa, uprzejmość i umiejętność słuchania.

Profesjonalną postawę rozumiemy tu przede wszystkim jako oddzielanie tego, co dzieje się w naszym życiu prywatnym od komunikatów przekazywanych klientom. Odbiorców naszych usług nie interesuje to, że właśnie skończyliśmy ogromny projekt i tak naprawdę nie mamy ochoty na kolejny, że musimy odebrać dziecko ze szkoły i nie uda się nam nadać tłumaczenia na pocztę, że nasz sąsiad ma remont, czym tłumaczymy, dlaczego nie udało się nam dotrzymać umówionego terminu, czy że właśnie jesteśmy na zakupach i nie wiemy, kiedy będziemy mogli w spokoju porozmawiać. Jeżeli decydujesz się odebrać telefon lub odpisać na e-mail, wszystkie wspomniane czynniki przestają mieć znaczenie, liczy się tylko kontakt między Tobą – profesjonalistą a Twoim klientem. Może się to wydawać trywialne, doświadczenie pokazuje jednak, że wielu tłumaczy przenosi swoje problemy dnia codziennego do relacji z klientem, tym samym stawiając go w pozycji mimowolnego uczestnika zdarzeń, w których na pewno nie chce on brać udziału i traktować je jako argumenty w życiu zawodowym. Co pomyślelibyśmy o sprzedawcy w sklepie, fryzjerze, urzędniku czy prokuratorze, który w ten sposób tłumaczy swoje niedociągnięcia? Czy zdecydowalibyśmy się na ponowną współpracę z argumentującym w ten sposób usługodawcą? Profesjonalizm to oczywiście także terminowość, jakość wykonywanych tłumaczeń czy komplementarność usługi, ale – co równie ważne – sposób komunikacji z klientem w przypadku, gdy pojawia się jakikolwiek problem. Klient, którego poinformujemy o tym, że nie będziemy w stanie zrealizować usługi na czas będzie znacznie mniej

rozczarowany od klienta, który będzie musiał wysłać do nas ponaglenia po upływie ustalonego terminu wykonania zlecenia.

Uprzejmość w kontakcie z klientem zwiększa szanse na to, że klient nas polubi. A przecież „Polub” jest jednym z etapów idealnego procesu sprzedaży. Uprzejme podejście stanowi również remedium na wszelkiego rodzaju sytuacje konfliktowe. Czasami mylnie zakłada się, iż uprzejmość wyklucza asertywność, dobry sprzedawca jednak wie, że kluczem do sukcesu jest odpowiednie połączenie obu tych cech. Dzięki temu klient chętniej będzie z Tobą rozmawiał, a nawiązana z nim relacja będzie miała szansę przetrwać na długo po realizacji zlecenia. Z uprzejmością łączy się również umiejętność słuchania. Słuchając, co klient ma do powiedzenia oraz zadając odpowiednie pytania dotyczące jego potrzeb uzyskujemy możliwość skompletowania wszelkich danych niezbędnych do przygotowania oferty, która możliwie najlepiej spełni oczekiwania klienta, co zwiększa prawdopodobieństwo, że to właśnie nasza oferta zostanie wybrana.

Warto wspomnieć jeszcze o jednej kwestii. Wiele freelancerów działa w biznesie intuicyjnie, opierając się jedynie na własnych przekonaniach i przypuszczeniach. Niestety bardzo często prowadzi to do błędnych wniosków i idących za nimi nieproduktywnych działań, również w zakresie obsługi klienta. Dlatego też zarówno na etapie działań marketingowych, tworzenia koncepcji komunikacji z klientem, jak i w praktyce należy pamiętać o tym, że największe znaczenie ma nie to, co nam się wydaje, ale to, co klient sądzi na dany temat. Im bliżej jego oczekiwań będziemy się plasować, tym bardziej prawdopodobne będzie nawiązanie i kontynuacja współpracy.

Obsługa klienta obejmuje wiele innych czynników, niewymienionych powyżej. Nawet najbardziej pobieżne przedstawienie całego procesu wymagałoby opublikowania obszernego podręcznika. Jeśli jednak nie mamy na swoim koncie żadnych doświadczeń z zakresu obsługi klienta (w dowolnej branży) bądź jest ono niewielkie, jest to niewątpliwie temat, którym powinien się zainteresować każdy tłumacz, który chce wzmocnić swoją pozycję na rynku. Inwestowanie znacznych niekiedy środków finansowych w działania marketingowe ma bowiem sens jedynie wtedy, gdy zdobytych klientów nie będziemy tracić w trakcie ich obsługi.

Beata Kamińska

Podsumowanie ankiety w sprawie Kongresu

Podczas kongresu przeprowadziliśmy ankietę, w której uczestnicy odpowiedzieli na pytania o to, co dobrego wydarzyło się w ich życiu zawodowym mimo pandemii, z jakimi oczekiwaniami przyszli na kongres, jakie ważne treści usłyszeli w trakcie jego trwania, co zabierają ze sobą, jakie pomysły będą realizować dzięki udziałowi w kongresie, czego potrzebują do rozwoju zawodowego oraz jakich szkoleń i działań ze strony organizacji zrzeszających tłumaczy potrzebują lub oczekują.

Poniżej zamieszczamy jej podsumowanie.

Pozytywne wydarzenia mimo pandemii to m. in. otrzymanie pracy na uniwersytecie czy w korporacji, w której dana osoba używa języków, zaplanowanie większych inwestycji, odnowienie sprzętu, uzyskanie nowych kompetencji cyfrowych (obsługa platform Teams, Zoom, Discord i innych, a także aplikacji i programów związanych z nauką języków, produktywnością, pracą w skupieniu), głębsze zastanowienie nad rozwojem kompetencji zawodowych, czego wynikiem było m. in. dołączenie do Lubelskiego Stowarzyszenia Tłumaczy (z czego się bardzo cieszymy!).

Oczekiwano wobec kongresu np. uzyskania informacji nt. przyszłości i zmian w zawodzie tłumacza, wiedzy o rodzajach tłumaczeń, strategiach itp., poszerzenia wiedzy na temat możliwości rozwoju kompetencji oraz panujących obecnie trendów, zwłaszcza w zakresie tłumaczeń maszynowych, podniesienia kwalifikacji.

Interesujących treści dostarczyło wystąpienie każdego prelegenta. Wymieniono prelekcje panów: prof. Kubackiego (o historii zawodu tłumacza), Krzysztofa Nalepy, dr. inż. Agenora Hofmanna-Delbora. Zwróciły szczególną uwagę: informacje na temat pracy z repertorium tłumacza, obsługi klienta, negocjacji, RODO, platformy eTranslation, networking. Plany po kongresie to m. in. dalsze zgłębianie zagadnienia tłumaczeń maszynowych i relacji tłumacz-technologia, pozostawanie w zawodzie i jednocześnie szukanie innej ścieżki rozwoju, umożliwiającej pozostanie freelancerem. Wisienką na torcie okazały się nagrody konkursowe.

Pomysły, jakie tłumacze będą realizować dzięki udziałowi w konferencji to m. in. unowocześnienie oferty i obsługi klienta, obsługa klienta w internecie oraz korzystanie z narzędzi eTranslation, głębsze zastanowienie nad realizacją przepisów RODO, a także zareklamowanie wydarzeń LST, w tym Konferencji Tłumaczy, wśród kolegów.

Do rozwoju zawodowego uczestnicy kongresu potrzebują zwłaszcza kontaktów z innymi tłumaczami, warsztatów z tłumaczeń ustnych, spotkań z ewentualnymi firmami, które zlecają tłumaczenia filmów, konferencji itd., ujednolicenia terminologii w zakresie nazw urzędów, instytucji, organów wszelkich szczebli, dalszego doskonalenia kompetencji językowych oraz głębszego zrozumienia narzędzi CAT.

Według uczestników kongresu najistotniejsze działania stowarzyszeń tłumaczy powinny polegać na organizacji szkoleń, kongresów, konferencji itp., szerzeniu wiedzy na temat zawodu tłumacza oraz udzielaniu pomocy tłumaczom w dotarciu do potencjalnego klienta.

Wyrażono potrzebę uczestniczenia w warsztatach dotyczących tłumaczeń ustnych, specjalistycznych w grupach językowych, szkoleń z tłumaczeń interfejsów oraz dokumentacji aplikacji i systemów informatycznych, szkoleń spoza branży tłumaczeniowej, ale związanych z językiem, takich jak copywriting, postędyca, technical writer itp., a także podejmowania przez stowarzyszenia działań na rzecz ochrony tłumaczy ustnych w dobie pandemii.

Bardzo dziękujemy za udział w ankiecie. Jej wynik pomoże nam dostosować działania do oczekiwań i potrzeb naszych członków, sympatyków i niezrzeszonych uczestników wydarzeń, które organizujemy.

ARTYKUŁ Z CYKLU TŁUMACZE Z PASJĄ...

Beata Kamińska

Rok, którego rzekomo nie było



Beata Kamińska

Germanistka, tłumacz przysięgły, audiowizualny i literacki. Absolwentka filologii germańskiej KUL i studiów podyplomowych z redakcji językowej tekstu w Instytucie Polonistyki Stosowanej UW, muzyk wokalista, członek zarządu LST, uczestniczka warsztatów translatorskich w Austriackim Forum Kultury. Tłumaczeniami zajmuje się od ponad dwudziestu lat. Przełożyła samodzielnie i wspólnie z uczestnikami warsztatów translatorskich ok. 40 książek, ok. 40 filmów (dokumentalnych i fabularnych – napisów i wersji lektorskich). Specjalizuje się w tłumaczeniach dla rolnictwa ekologicznego. Zna półtaw i pismo Sütterlina. Zajmuje się także redakcją tekstów i prowadzi warsztaty. Kreatywny Duńczyk szczegółar z lekkim piórem i zacięciem artystycznym. Interesuje się optymalizacją pracy, stale poszukuje nowych metod udoskonalania warsztatu i się uczy – zaczęła od opanowania metody bezwzrokowego pisanie na komputerze. Zwolenniczka ekologii, miłośniczka zwierząt, ziół i dzikiej przyrody. Pasjonatka języka polskiego i języków obcych, gwar i dialektów, warsztatów translatorskich, muzyki, filmu, teatru i tańca. W wolnych chwilach śpiewa, pisze teksty własne, adaptacje i scenariusze przedstawień dla Amatorskiego Teatru Towarzystwa w Lublinie, z którym również grywa. Prowadzi blog o tłumaczeniach, poprawności językowej i szeroko pojętej kulturze: <https://lexem.com.pl/blog/>

Mam dość czytania o roku, którego nie było. To sformułowanie irytuje mnie coraz bardziej. On przecież był, tyle że inny. Czy nie lepiej, zamiast narzekać i uprawiać czarnowidztwo, przestawić się na inną rzeczywistość i żyć tak, jak się da? Po prostu w każdym położeniu starać się znaleźć jakieś plusy, skoro chwilowo nie da się go zmienić?

Dla mnie ten rok istniał jak najbardziej, tyle że był inny niż wszystkie. Ale przecież mnie nie zahibernowano. Żyłam i żyję nadal. Ot, Wielki Zwrotnicowy nagle przełożył wajchę i trzeba było pojechać innym torem. Ale czyż nie takie właśnie jest życie? Zaskakujące i nieprzewidywalne, tylko nam się wydaje, że wszystko można sobie w nim zaplanować, najlepiej z dużym wyprzedzeniem, i postępować według planu, odhaczając kolejne punkty z listy rzeczy do zrobienia?

Nie narzekam na nic, mimo że mamy za sobą ciężki przebieg Covidu i samotne święta. Ale jestem absolutnie przekonana o tym, że dopóki ma się ku życiu, w każdej sytuacji można znaleźć dobre strony.

Nasz dom stał się centrum życia i dowodzenia. Jest jak samotny statek na wielkim morzu, które czasem się wprawdzie burzy, ale jednak w przeważającej części nas niesie do bezpiecznych, choć nie zawsze znanych portów. Zawsze chciałam, żeby w moim domu się żyło i pracowało, żeby nie służył tylko za restaurację i hotel. Tak się stało w czasie pandemii. Nagle okazało się, że nic w nim nie robi się samo, jak za dotknięciem czarodziejskiej różdżki, tylko trzeba się podzielić obowiązkami. Niczego już nie musiałam tłumaczyć, jak dotąd bezskutecznie, dzieci wreszcie zobaczyły to same i przy tej okazji rozwinęły swoje talenty organizacyjne i negocjacyjne. Nauczyły się wielu nowych umiejętności, w tym planowania i gotowania. Z radością patrzę na to, jak syn planuje zakupy pod kątem wymyślnych potraw, którymi sprawi przyjemność całej rodzinie. Zacieśniły się nasze więzi. Jest nam ze sobą po prostu i zwyczajnie dobrze. Wreszcie możemy zjeść razem obiad na tygodniu i porozmawiać, wreszcie dzieci nie są głodne, bo na przerwie w szkole prawie nigdy nie było czasu, żeby coś zjeść, a jeśli nawet, to było to zazwyczaj jedzenie śmieciowe, żeby czymś szybko oszukać żołądek dopominający się o swoje, bo na więcej przerwa między lekcjami była za krótka. Normalne jedzenie, ofiarnie przygotowywane przeze mnie o świcie, „z oczami na zapałki”, wracało wieczorem do domu i znowu pies miał święto. Wreszcie dzieci mogą się wyspać i w pełni korzystać z zajęć, bo z powodu rozproszenia uczestników nikt nie przeszkadza w prowadzeniu lekcji.

Nie można było wyjechać na urlop – trudno. Pojechaliśmy w nasze rodzinne strony i odkryliśmy je na nowo. Okazały się zachwycające i niesły-

chanie dla nas atrakcyjne, żałujemy, że nie możemy tam przebywać stale. Po powrocie zorganizowaliśmy sobie przyjemności lokalnie, rozbudowując działkową infrastrukturę. Wcześniej nawet nie pomyśleliśmy o tym, że tak można – tymczasem okazało się, że można, i to jak!

Covid nas nie ominął mimo zachowywania środków ostrożności. To bardzo trudne doświadczenie, ale też dzięki niemu zobaczyliśmy, jak wiele życzliwych osób jest wokół nas. Nie zostaliśmy sami w potrzebie i za to mogę odczuwać tylko wielką, obezwładniającą wręcz wdzięczność. I zachować ufność, że z kondycją i morale ludzkości jednak nie jest tak źle, jak się wydaje.

Święta spędziliśmy sami. Z jednej strony to przykre, z drugiej... dzięki temu był to dla nas czas indywidualnego odpoczynku i refleksji w spokoju i wyciszeniu. Tak nie było jeszcze nigdy. To nowa jakość, więc też przyjmuję ją z wdzięcznością. Choć raz obyło się bez zgietku, stresu, nadaktywności i wyczerpujących przygotowań. Bardzo potrzebowałam takiego czasu.

Nie można pójść do teatru ani kina – trudno. Na szczęście mamy internet, a w nim coraz więcej możliwości rozwoju i nauki. Nie da się pojechać na szkolenie – wreszcie szkolenie przyjechało do mnie. Oszczędzam czas i pieniądze na dojazd. I mogę się uczyć, czego i od kogo chcę, a wcześniej ze względu na lokalizację nie było to możliwe. Na długo przed Covidem próbowałam przekonywać różne środowiska do zdalnych szkoleń, twierdząc, że są pełnowartościowe i dają więcej możliwości, ale nie miałam takiej siły przebicia, jak lockdown. Teraz już nie muszę nikogo przekonywać ani zachęcać – jedynie gryźć się w język, żeby zbyt często nie powtarzać: „a nie mówiłam?”.

Mamy znacznie mniej pieniędzy, bo nie możemy pracować tak, jak przedtem – trudno. Bywają lata tłuste

i chude. Za nami są i chude, i tłustsze, a że nic nie jest dane raz na zawsze, czemu miałabym się dziwić, że akurat teraz jest ciężiej? Kupujemy głównie żywność, inne potrzeby się zminimalizowały w sposób naturalny, więc mimo wszystko jakoś wiążemy koniec z końcem. Kto wie, co jeszcze się wydarzy? Będę się martwić wtedy, gdy przyjdzie na to czas. Na zapas nie warto.

Jasne, że żyjemy w poczuciu zagrożenia, że brakuje nam ludzi, ich bliskości, ciepła, dotychczasowych relacji i aktywności. Wszystkiego nie da się przenieść do domu. Nie da się też wyeliminować wszystkich zagrożeń. Ale to jeszcze nie koniec świata. Nie chcę przez to powiedzieć, że lockdown to najlepsze, co nas spotkało, ale wiem, że dzięki elastycznemu podejściu do tego, co się nam przydarza, można przetrwać trudne czasy w niezłej kondycji. Chyba warto nauczyć się być wańką-wstańką. Przeciwności losu mogą nami chybotać na wszystkie strony, ale zawsze trzeba szukać sposobu, jak wrócić do pionu. Życiem trzeba się cieszyć tu i teraz. Bo jeśli się czeka na coś, co było i nie wiadomo, kiedy i czy w ogóle wróci, to można przegapić i zmarnować czas, który jest nam dany i którego się przecież nie da odrobić ani odzyskać w przyszłości.

Bynajmniej nie wysłałam optymizmu z mlekiem matki. Byłam dzieckiem „z wiecznie kapiącym noskiem”, nadwrażliwym i niemającym poczucia bezpieczeństwa, potem wiecznie zdołowaną i zakompleksioną nastolatką, ale odkąd pamiętam, pracowałam nad sobą – między innymi po to, żeby gdy nie oprę się wichurom i zawieruchom, wstać, otrząpać się i pójść dalej. Bo to jest moje życie. Jedno jedyne. Nie mam czasu, żeby je odkładać na później.

Powyższy artykuł został także wydrukowany w „Wysokich Obcasach”.

Kalendarz najbliższych szkoleń, spotkań i konferencji LST

Data	Tematyka	Rodzaj wydarzenia	Forma
Majówka z LST	Integracja i badanie potrzeb tłumaczy	spotkania w grupach językowych dla członków i sympatyków LST	platforma ZOOM
12 maja 2021	Sprawdź ile wiesz o RODO	webinarium	platforma ZOOM
15 maja 2021	Komunikacja z klientem (nie tylko dla opornych)	webinarium	platforma ZOOM
27 i 29 maja 2021	LinkedIn dla tłumaczy – pierwsza edycja	webinarium	platforma ZOOM
12–13 czerwca 2021	Warsztaty tłumaczeniowe z lokalizacji gier „Wyzwania lokalizacji gier” dla tłumaczy języka angielskiego	webinarium	platforma ZOOM
16–18 czerwca 2021	Copywriting dla tłumaczy	webinarium	platforma ZOOM
24 i 26 czerwca 2021	LinkedIn dla tłumaczy – druga edycja	webinarium	platforma ZOOM
wrzesień 2021	Tłumaczenia audiowizualne	warsztaty wyjazdowe	Kazimierz Dolny nad Wisłą
listopad 2021	Konferencja z pozytywnym przesłaniem	konferencja	on-line

**Serdecznie zapraszamy do śledzenia nas na Facebooku
i na stronie internetowej www.lst-lublin.org.pl**