

STROKOVNI ČLANKI

Borislava Šavli

Sprejetje in uporaba specifičnih strokovnih izrazov na področju kakovosti**Acceptation et application spécifiques des termes dans le domaine de la qualité**

»ASSURANCE DE LA QUALITE DE TRADUCTION POUR LES BESOINS DE L'ECONOMIE«, thème qui a réuni le 3 et 4 novembre 1989 à Ilidža, Sarajevo un nombre considérable de traducteurs venus de tous les coins de la Yougoslavie, démontre toute son actualité et l'intérêt qui régnait pour ce sujet.

En ce qui me concerne, j'aborderai le sujet de vocabulaire spécifique qui a été déterminé dans les Normes Internationales dans le domaine de la »qualité«. La définition des termes relatifs aux concepts de la qualité n'est pas celle retenue dans les dictionnaires. Le terme »qualité«, selon ces normes, n'est pas utilisé pour exprimer un degré d'excellence dans le sens comparatif, il n'est pas non plus dans un sens quantitatif pour des évaluations techniques. Le terme qualité est défini comme »ensemble des propriétés et caractéristiques d'un produit ou service qui lui confère l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites«.

L'obtention économique d'une qualité satisfaisante implique l'ensemble des phases d'activités interdépendantes telles que la conception, la production ou le service après vente et la maintenance.

Področje kakovosti oziroma »popolne kakovosti« prinaša v praksi tudi za nas prevajalce, novo terminologijo, ki bi jo morali obvladati že po njeni definiciji, o kateri govorimo v uvodnem delu; le-ta ni več samo tehnična, temveč gospodarska in družbena kategorija. Danes se govori o celotnem sistemu zavarovanja in upravljanja s kakovostjo. Oseba, ki je zadolžena za funkcijo kakovosti v podjetju, naj bi bila na hierarhični lestvici upravljanja na enaki ravni kot oseba, ki odgovarja za proizvodnjo, in naj bi bila od nje neodvisna.

V sodobnih izobraževalnih centrih na Zahodu se posveča veliko pozornosti stalnemu usposabljanju za omenjeni koncept »kakovosti«.

Namen mojega prispevka je razložiti nekaj pojmov in izrazov s področja zagotavljanja kakovosti in upravljanja v avtomobilski industriji, kjer sem pred kratkim morala obvladati te nove pojme.

Večji del terminov, ki so povezani s področjem kakovosti, ima posebno uporabo in pomen. Za komuniciranje in razumevanje je nujno po-

znavanje njihove definicije. Iz že omenjenega razloga pa je ne bomo iskali v slovarjih, temveč v praksi mednarodnih norm Mednarodne organizacije standardov ISO in naših JUS standardov.

Popolna kakovost (*qualité totale*) zajema vse faze spirale kakovosti (*boucle*, spirale de la *qualité*), od organizacije in razvojnega biroja (*bureau d'étude*) do tehnologije (*methodes*), proizvodnje (*fabrication*, *industrialisation*) in komerciala (*commercial*).

Ponekod, da bi poudarili pomen vseh faz za zagotavljanje kakovosti, vsako fazo obravnavajo posebej, tako da se govori npr. o kakovosti zasnovne (*qualité due à la conception*), kakovosti začetne faze proizvodnje (*qualité due à la mise en oeuvre*).

Sistem kakovosti mora biti organiziran tako, da omogoča nadzorovanje vseh dejavnosti, ki vplivajo na kakovost, in sicer tehnologije, oseb, ki upravljajo s kakovostjo, dinamike celotnega podjetja, skupaj z vsemi dejavnostmi in storitvami, ki so z njimi zvezane.

Sistem upravljanja kakovosti pomeni tudi uporabo novih metod dela. Ena od njih je metoda A.M.D.E.C. (*Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité* — analiza vrst napak oz. okvar, njihovih posledic in resnosti). To je preventivna analiza in jo moramo opraviti na vseh ravneh, ki vplivajo na kakovost in omogočajo odkrivanje točk, na katerih prihaja do napak, da bi jih lahko odpravili, še preden izdelek zapusti tovarno (*détection des causes de défaillance*). Pri tem je pomembno tudi statistično obvladovanje procesa (*maîtrise statistique du processus*) za zmanjšanje škarta in napak (*rebuts et défaillance*). Sistem A.Q.R. je točkovni sistem ocenjevanja kakovosti (ki ga je Renault vpeljal v vse svoje tovarne), pri katerem je pozornost namenjena predvsem napakam in njihovem vplivu na varnost uporabe vozila. Po tem sistemu so vozila primerna za trg oz. prodajo, če so ob preverjanju kakovosti dosegla 140 točk.

Preverjanje kakovosti se opravlja s pomočjo »AUDIT QUALITE«, ki naj bi zamenjal klasične kontrolorje. Prevod teh dveh besed kot »preverjanje kakovosti« ne zadošča, ker imata širši pomen in definicijo, še posebej beseda »AUDIT«. V naši praksi se izraz med tehnikami uporablja brez prevajanja tj. v originalu. Beseda

»audit« prihaja iz angleščine in je v francoskem jeziku ne prevajajo. Odločili smo se, da je tudi mi ne bomo prevajali. Poglejmo, kaj vse naj bi ta beseda pomenila. Audit je pravzaprav snemanje, ugotavljanje stanja, metodična analiza, katere cilj je ocena rezultatov in dejavnosti, ki se nanašajo na kakovost. V nobenemu primeru besede audit ni treba razumeti kot nadzora (*surveillance*) ali kontrole (*contrôle*), ki imata po omenjenih standardih drugačni definiciji. Praviloma postopek izvajajo osebe, ki ne prevzemajo neposredne odgovornosti v sektorju, kjer se preverjanje opravlja (*secteur à auditer*). Zaželeno je, da ga opravljajo v sodelovanju z osebjem iz tega sektorja. Navadno naročnik audita angažira zunanje sodelavce — inženirje za kakovost, ki delajo v specializiranih podjetjih za izvajanje kontrole — s katerim sklene pogodbo za določeno storitev. Pri auditu sodelujejo izvršitelji (*auditeurs*) in osebe iz sektorja, ki je predmet audita (*audités*). Pri prevajanju teh besed se začnejo zapletati, ker moramo izraza »auditeur« in »audité«, za katera v francoščini ostaja po ena sama beseda, pri nas prevajati s celimi stavki, da bi dosegli jasnost in razumljivost.

Audit kakovost se izvaja za izdelke, procese, storitve, sisteme in sestavine sistemov, kar pomeni, da njegova uporaba ni omejena na en sam sistem kakovosti ali njegove sestavine. Takšni auditi se imenujejo »audit *qualité produit*« (audit kakovosti izdelka), »audit *qualité de processus*« (audit kakovosti postopka) »audit *qualité de système*« (audit kakovosti sistema), poznamo še — »audit *externe*« in »audit *interne*« (zunanji in notranji audit).

V ospredju vsega so odnosi med dobaviteljem in stranko. Temeljna zahteva je dober izdelek, primerljiv s konkurenčnim. Biti mora dobre kakovosti, zanesljiv (*fiable*), nezahteven za vzdrževanje. Konstruktorji francoske avtomobilske industrije (Citroën, Peugeot, Renault) so v želji, da bi pri svojih dobaviteljih dosegli zahtevano kakovost, izdelali normo »Assurance *Qualité Fournisseur*« (zagotavljanje kakovosti pri dobaviteljih) in na podlagi te norme priredili vprašalnik »Assurance *Aptitude Fournisseurs*« (ocena sposobnosti dobavitelja). Ta služi kot podlaga za opravljanje audita. Odvisno od funkcije podjetja in narave izdelka, na katerega se audit nanaša, ocena kakovosti zajema celotne ali samo delne aktivnosti. Glede na to, da

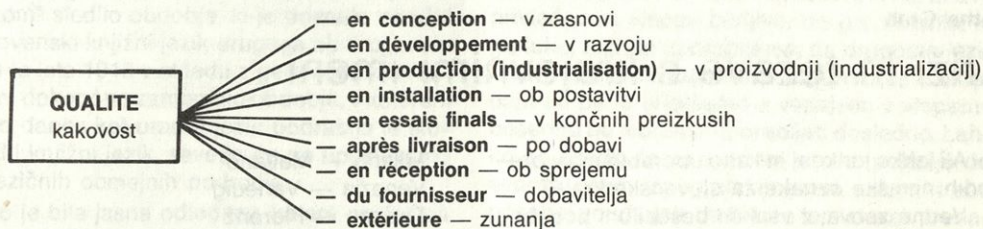
je norma zagotavljanja kakovosti dobavitelja enotna za vso francosko avtomobilsko industrijo, so ugotovitve ocene kakovosti, ne glede na proizvajalca, ki je naročil audit, avtomatsko veljavne za vse. To praktično pomeni, da je dobavitelj, ki se je dobro uvrstil npr. pri Renaultu, dobil vstopni vizum pri vseh francoskih proizvajalcih avtomobilске industrije.

Na podlagi dosežka ocene kakovosti dobavitelje razvrščajo v 4 skupine: A, B, C in D. Dobavitelj iz zadnje skupine D je izključen kot dobavitelj. Dobavitelji, razvrščeni v skupinah A in B, so sposobni za razvoj novih izdelkov, v sku-

pini C pa so podjetja v čakajočem razredu, ki morajo prirediti ustrezen načrt dejavnosti za popravilo izboljšave izdelka »x«, za katerega se določi rok. Po preteku roka se opravi nov audit »audit de suivi«.

Upam, da bo teh nekaj vrstic kolegom prevajalcem koristilo, ko se bodo znašli v okoliščinah »audita«. Odpiranje gospodarstva v svet, privabljanje tujega kapitala in ustanavljanje mešanih podjetij bo tudi od nas prevajalcev zahtevalo določena prizadevanja, da ne bi zaostajali za splošnim razvojem, ki si ga tako želimo.

Glosar izrazov s področja kakovosti



Assurance qualité = outil de gestion

— zagotavljanje kakovosti = orodje upravljanja

Attitude qualité — obnašanje kakovosti

Audit qualité — audit kakovosti

Boucle (spirale) de la qualité — petlja (spirala) kakovosti

Construction de la qualité en préventif

— preventivna konstrukcija kakovosti

Démarche qualité — postopek kakovosti

Evaluation de la qualité — ocenjevanje kakovosti

Fonction qualité — funkcija kakovosti

Formation à la qualité — usposabljanje za kakovost

Gestion de la qualité — upravljanje kakovosti

Maîtrise de la qualité — obvladovanje kakovosti

Organisation générale de la qualité — splošna organizacija kakovosti

Plan d'amélioration de la qualité — plan izboljšave kakovosti

Politique de la qualité — politika kakovosti

Qualité totale — popolna kakovost

Système qualité — sistem kakovosti

Surveillance de la qualité — nadzor kakovosti

V strokovni literaturi se uporabljajo še naslednji izrazi za kakovost:

— aptitude à l'usage — sposobnost za uporabo

— aptitude à l'emploi — sposobnost za uporabo

— conformité aux exigences — ustrežanje zahtevam

— satisfaction du client — zadovoljstvo kupca

Actions correctives — korektorne akcije

Accepter en dérogation (un produit) — sprejeti pod posebnimi pogoji

Adéquation des moyens de production

— ustreznost proizvodnih sredstev

Adequation de la surveillance de la qualité

— ustreznost nadzora kakovosti

Capabilité (des moyens de contrôle) — sposobnost delovnih sredstev kontrole

Capabilité (des machines) — sposobnost strojev (mesure de capabilité du processus — merilo sposobnosti procesa)

Criticité — risque de qualité chez le client

— kritičnost, tveganje za kakovost pri kupcu

caffûtage — izločanje neustreznih izdelkov
cotation — ocenjevanje
contrôle par traçage — kontrola z opazovanjem izdelka
cause accidentelle, aléatoire — nepredviden, negotov vzrok
Défaut = non-satisfaction aux exigences de l'utilisation prévue — neuskajenost z zahtevami predvidene uporabe
Défillance — **potentielle** — možna slabost
 — **prévisionnelle** — predvidljiva
Essais fonctionels et d'endurance série — preizkus delovanja in trajnosti serijske proizvodnje
Faisabilité — **aptitude à la réalisation** — izvedljivost
Fiabilité — zanesljivost

Flux — cycle de production à partir de la réception à l'expédition — cikel izdelave od prevzema do dobave

Métrieologie dimensionnelle — dimenzijske meritve

Responsabilité du fait du produit —

Responsabilité du fait du service —

obveznost proizvajalca ali koga drugega, da nadomesti izgube oz. nastalo škodo v zvezi z določenim izdelkom ali storitvijo

Traçabilité — sposobnost opazovanja izdelka skozi vse faze proizvodnje s pomočjo njegove registrirane znamke. Pri ugotovljeni napaki je možnost ugotavljanja, na kateri točki je do nje prišlo.

Käthe Grah

Križi in težave s krajevnimi imeni

Ali lahko ter kdaj in kako uporabljamo v prevodih nemške oznake za slovenske kraje?

Vedno znova, z vsakim besedilom posebej, je prevajalec besedila s topografskimi oznakami postavljen pred vprašanje, kako te oznake predstaviti v prevodnem jeziku (Zielsprache). V jezikih, ki jih poznamo in navadno uporabljamo v Evropi, obstajajo t.i. eksonimi, imena, ki jih za topografske pojme uporabljajo v drugih deželah, torej na tujem področju in v tujem jeziku, in ki so v izreki prilagojena jeziku poimenovalcev:

Roma — Rome — Rom — Rim

ali pa se uporabljajo oznake, ki so nastale iz povsem različnih besednih korenov¹:

Wien — Dunaj — Beč

Podobno poznamo poimenovanje v različnih jezikih na dvo- ali večjezičnih področjih, kjer je problem sicer malce drugačen, vendar je praktično, vsaj za prevajalca, podoben. Ena glavnih težav pri tem je, da nimamo opraviti s popolnim sistemom, ki bi ga bilo mogoče zanesljivo uporabljati. To velja tako za eksonime kakor tudi za poimenovanje na večjezičnem področju. Tako obstajajo v nemškem jeziku domače oznake za nekatere kraje v tujih deželah, za druge pa spet ne, npr.:

Milano — Mailand

Venezia — Venedig

Firenze — Florenz

Toda Mantua, Pisa, Ferrara so tudi v nemščini Mantua, Pisa, Ferrara in Verona je Verona, čeprav je za to mesto v nemščini nekoč obstajala oznaka Bern², ki pa se je izgubila. Poleg tega se uporaba oznake spreminja glede na okoliščine; kdor bi rad potoval v Firenze, mu bodo izstavili vozovnico za »Firenze«, ker se mednarodni promet strogo drži imen, ki so uradno v rabi v matični deželi — čeprav bo potnik v Nemčiji pri okencu verjetno zahteval vozovnico do »Florenz«³.

Posebna različica tega problema poimenovanja so še oznake dežel in krajev bivših kolonialnih dežel imperializma, v katerih so nekdajne oznake nadomestila ali jih nadomeščajo imena, ki jih uporabljajo tam živeča ljudstva:

Kampučija namesto Kambodža

Zimbabve namesto Rodezija

Seveda je stvar tukaj malce drugačna, toda vna, s katero si danes prizadevamo uporabljati oznake, ki jih uporabljajo v matični deželi in/ali jih je le-ta sama izbrala, se čuti tudi na sosednjih področjih uporabe imen in odpira