

**T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ KRİTERLERİ KAPSAMINDA
ULUSAL ÇEVİRİ İŞLETMELERİNDE ÇEVİRİDE KALİTE**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Merve ÇUKUROVA

Enstitü Anabilim Dalı: Çeviribilim

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Hüseyin ERSOY

TEMMUZ – 2020

T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ KRİTERLERİ KAPSAMINDA
ULUSAL ÇEVİRİ İŞLETMELERİNDE ÇEVİRİDE KALİTE**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Merve ÇUKUROVA

Enstitü Anabilim Dalı : Çeviribilim

“Bu tez sınavı 07/07/2020 tarihinde online olarak yapılmış olup aşağıda isimleri bulunan jüri üyeleri tarafından oybirliği/oyçokluğu ile kabul edilmiştir.”

JÜRİ ÜYESİ	KANAATİ
PROF. DR. HÜSEYİN ERSOY	BAŞARILI
DOÇ.DR. ŞABAN KÖKTÜRK	BAŞARILI
DR.ÖĞR.ÜYESİ FATİMA GİMATDİNOVA	BAŞARILI



T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TEZ SAVUNULABİLİRLİK VE ORJİNALLİK BEYAN FORMU

Sayfa : 1/1

Öğrencinin

Adı Soyadı	:	MERVE ÇUKUROVA
Öğrenci Numarası	:	y186028005
Enstitü Anabilim Dalı	:	ÇEVİRİBİLİM
Enstitü Bilim Dalı	:	
Programı	:	☒ LİSANS ☐ DOKTORA
Tezin Başlığı	:	TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ KRİTERLERİ KAPSAMINDA ULUSAL ÇEVİRİ İŞLETMELERİNDE ÇEVİRİDE KALİTE
Benzerlik Oranı	:	%12

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE,

☒ Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Tez Çalışması Benzerlik Raporu Uygulama Esaslarını inceledim. Enstitünüz tarafından Uygulama Esasları çerçevesinde alınan Benzerlik Raporuna göre yukarıda bilgileri verilen tez çalışmasının benzerlik oranının herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi beyan ederim.

07/07/2020
Merve ÇUKUROVA

☐ Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Tez Çalışması Benzerlik Raporu Uygulama Esaslarını inceledim. Enstitünüz tarafından Uygulama Esasları çerçevesinde alınan Benzerlik Raporuna göre yukarıda bilgileri verilen öğrenciye ait tez çalışması ile ilgili gerekli düzenleme tarafımdan yapılmış olup, yeniden değerlendirilmek üzere@sakarya.edu.tr adresine yüklenmiştir.

Bilgilerinize arz ederim.

Danışman
Unvanı / Adı-Soyadı: PROF.DR.HÜSEYİN ERSOY

Tarih: 07/07/2020

İmza:

☐ KABUL EDİLMİŞTİR

☐ REDDEDİLMİŞTİR

EYK Tarih ve No:

Enstitü Birim Sorumlusu Onayı

ÖNSÖZ

Tüm bilimsel çalışmalar olduğu gibi tezler de kişinin akademik hayattaki imzalarıdır. İmza kavramıyla bütünleştirilen bir çalışmanın elbette büyük bir özveriyle hazırlanması gerekmektedir. Bu bilinçle hazırlanan tüm çalışmaların alana katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Alanda farkındalık oluşturulabilmesi ve alana katkı sağlayabilmesi açısından az araştırılmış bir konuda çalışmak tercih edilmiştir. Bu bilinçle hazırlanan bu çalışmanın çeviribilim alanına çok yararlı olmasını umuyorum. Bu çalışmayı yapmaya karar vermeden ve karar verdikten sonra beni her daim desteklediğini ve bana inandığını bildiğim, bana her daim yol gösteren, her konuda yardımcı olan, üstün bilgi ve tecrübelerinden yararlandığım değerli hocam sayın Prof. Dr. Hüseyin ERSOY'a, aynı şekilde her daim benden desteğini esirgemeyen ve her durumda bana yardımcı olan kıymetli hocalarım sayın Doç. Dr. Şaban KÖKTÜRK'e, sayın Dr. Öğr. Gör. Eyüp ZENGİN'e, ve diğer tüm bölüm hocalarıma teşekkürü bir borç bilirim. Hayatımın her alanında olduğu gibi beni eğitim hayatım boyunca hep destekleyen hem annem hem dostum olan canım annem Fatma ÇUKUROVA'ya, canım babam Cihan ÇUKUROVA'ya, canım kardeşim Kerem ÇUKUROVA'ya sonsuz teşekkür ediyor ve yaptığım çalışmayı burada saymış olduğum herkese atfediyorum.

Merve ÇUKUROVA

07.07.2020

İÇİNDEKİLER

KISALTMALAR.....	iv
ŞEKİL LİSTESİ	v
RESİM LİSTESİ	vi
ÖZET.....	vii
ABSTRACT.....	viii

GİRİŞ.....	1
BÖLÜM 1: ÇEVİRİ VE ÇEVİRİBİLİM.....	5
1.1.Çeviri Nedir?	5
1.2.Çeviri ve Çeviribilim.....	7

BÖLÜM 2: KALİTE VE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ	12
2.1.Kalitenin Tanımı.....	12
2.2 Kalite Kontrol Nedir?	14
2.3. Kalite Yönetiminin Tanımı.....	15
2.4. Toplam Kalite Yönetiminin (TKY) Tanımları	16
2.4.1. Kaliteden Toplam Kaliteye Geçiş Süreci	18
2.5. Toplam Kalite Yönetim İlkeleri	20
2.5.1. Sürekli gelişme.....	21
2.5.2. Müşteri odaklılık	21
2.5.3. Bilimsel yaklaşım.....	22
2.5.4.Yönetimin sorumluluğu	22
2.5.5. Çalışanların eğitimi	23
2.5.6. Herkesin katılımı	23
2.5.7. Takım çalışması.....	24
2.6. Toplam Kalite Yönetimi Müşteri İlişkisini Nasıl Etkiler?	24

BÖLÜM 3: ORGANİZASYON VE ÇEVRE UYUM- ADAPTASYON YAKLAŞIMLARI ve ISO KALİTE BELGELERİ	26
3.1. Organizasyonun Tanımı	26
3.2. Çevre Adaptasyon (Uyum) Yaklaşımları	27

3.2.1. Çevreye Adaptasyon Yaklaşımlarının Çeviri İşletmelerine Uygulanabilirliği	30
3.3. ISO-9000-9001 Uluslararası Standartlar Örgütü ve Çeviri İşletmelerine Uygulanabilirliği.....	31
3.3.1. ISO 17100 ve EN 15038 Çeviri Hizmetleri Yönetim Belgesi	33
BÖLÜM 4: KALİTE KURAMCILARI	35
4.1. Philip Crosby	35
4.2. Dr. Edward Deming.....	36
4.3. Joseph M. Juran	37
4.4. Armand Feigenbaum	38
4.5. Walter Shewhart	39
4.6. Kaoru Ishikawa.....	39
4.7. Masaaki Imai	41
4.8. F.W.Taylor	42
4.9. Shiego Shingo.....	42
BÖLÜM 5: ÇEVİRİDE KALİTE	44
5.1. Çeviride Kalite Nedir?	44
5.2. Çeviri Eleştirisi ve Çeviride Kalite.....	45
5.3. Yazılı ve Sözlü Çeviri.....	47
5.3.1. Yazılı Çeviride Kalite.....	49
5.3.2. Sözlü Çeviride Kalite	51
5.4. Çeviri Kuramları Bağlamında Çeviride Kalite	52
BÖLÜM 6: ÇEVİRİ SEKTÖRÜNDE ÇEVİRİDE KALİTE İLİŞKİSİ VE SORUNLARI	55
6.1.Çeviri Örgütlenmesi ve Çevirmen Sorunları Bağlamında Kalite İlişkisi	55
6.1.1. Serbest (Freelance) Çalışan Çevirmenlerin Durumu	57
6.2. Çeviri İşletmeleri Derneği (ÇİD).....	57
6.3. Çeviri İşletmelerinde Çeviride Kaliteye Genel Bakış	59
6.3.1. Çeviri Teknolojileri ve Çeviri İşletmeleri İlişkisi	64
6.3.2. Bilgisayar Destekli Çeviri Araçları (BDÇ) ve Çeviri İşletmeleri	69

BÖLÜM 7: ÇEVİRİ İŞLETMELERİNİN ANALİZİ.....	72
7.1. Atlas Dil Hizmetleri	72
7.2. Diltra Dil Hizmetleri.....	73
7.3. Dijital Tercüme.....	75
7.4. Dilta Dil Hizmetleri	80
7.5. SDL Trados	82
7.6. ES Tercüme Hizmetleri	86
7.7. Helico Tercüme	89
7.8. NR Translation Çeviri Hizmetleri	91
7.9. Novitas Çeviri Hizmetleri.....	93
7.10. Referans Çeviri Hizmetleri.....	94
SONUÇ VE ÖNERİLER	97
KAYNAKÇA.....	104
EKLER	108
ÖZGEÇMİŞ	117

KISALTMALAR

AB	: Avrupa Birliği
ÇİD	: Çeviri İşletmeleri Derneği
ISO	: International Organization for Standardization
TKY	: Toplam kalite yönetimi
LISA	: Localization Industry Standard Association
ÇEVBİR	: Çevirmenler Meslek Birliği
KALDER	: Kalite Derneği
BDÇ	: Bilgisayar Destekli Çeviri
ARÇ	: Afette Rehber Çevirmenlik
FIT	: International Federation Of Translators
ELIA	: European Language Industry Association
GALA	: Globalization and Localization Association
TKTD	: Türkiye Konferans Tercümanları Derneği
SWOT	: Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats
DIN	: Deutsches Institut für Normung
CEN	: European Committee for Standardization
EN	: European Norm
MQM	: The Multidimensional Quality Metrics
TAUS	: Translation Automation User Society
SAE	: Society of Automotive Engineers
Bkz.	: Bakınız
Syf.	: Sayfa
Akt.	: Aktaran

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1: Çeviribilimin Alanları Şeması	11
Şekil 2: Toplam Kalite Yönetim İlkeleri.....	24
Şekil 3: Sosyal Ekonomi Organizasyon Şeması.....	26
Şekil 4: Swot Analizi.....	28
Şekil 5: Sürekli Gelişim Döngüsü.....	41



RESİM LİSTESİ

Resim 1	: Atlas Dil Hizmetleri Web Sitesi Arayüz Görüntüsü.....	72
Resim 2	: Diltra Dil Hizmetleri Web Sitesi Arayüz Görüntüsü.....	73
Resim 3	: Diltra Dil Hizmetleri Web Sitesi Arayüz Görüntüsü.....	74
Resim 4	: Dijital Tercüme Web Sitesi Arayüz Görüntüsü.....	75
Resim 5	: Dijital Tercüme Web Sitesi Arayüz Görüntüsü.....	76
Resim 6	: Dijital Tercüme Web Sitesi Arayüz Görüntüsü.....	78
Resim 7	: Dilta Dil Hizmetleri Web Sitesi Arayüz Görüntüsü.....	80
Resim 8	: Dilta Dil Hizmetleri Web Sitesi Arayüz Görüntüsü.....	81
Resim 9	: SDL Trados Web Sitesi Arayüz Görüntüsü.....	82
Resim 10	: SDL Trados Web Sitesi Arayüz Görüntüsü.....	84
Resim 11	: ES Tercüme Web Sitesi Arayüz Görüntüsü.....	86
Resim 12	: ES Tercüme Web Sitesi Arayüz Görüntüsü.....	87
Resim 13	: ES Tercüme Web Sitesi Arayüz Görüntüsü.....	88
Resim 14	: Helico Tercüme Web Sitesi Arayüz Görüntüsü.....	89
Resim 15	: Helico Tercüme Web Sitesi Arayüz Görüntüsü.....	90
Resim 16	: NR Translation Web Sitesi Arayüz Görüntüsü.....	91
Resim 17	: NR Translation Web Sitesi Arayüz Görüntüsü.....	92
Resim 18	: Novitas Çeviri Hizmetleri Web Sitesi Arayüz Görüntüsü.....	93
Resim 19	: Referans Çeviri Hizmetleri Web Sitesi Arayüz Görüntüsü.....	95

Sakarya Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Özeti

Yüksek Lisans	Doktora
Tezin Başlığı: Toplam Kalite Yönetimi Kriterleri Kapsamında Ulusal Çeviri İşletmelerinde Çeviride Kalite	
Tezin Yazarı: Merve ÇUKUROVA Danışman: Profesör Doktor Hüseyin ERSOY	
Kabul Tarihi: 07.07.2020	Sayfa Sayısı: vii (ön kısım) + 117 (tez)
Anabilim Dalı: Çeviribilim	Bilim Dalı:
Kalite kavramı, farklı disiplinler tarafından değişik biçimde tanımlanan ve tek bir tanımı olmayan bir kavramdır. Çeviri eyleminin öznel bir yanı olması sebebiyle çeviride kalitede genel kabul görmüş nesnel kalite kriterleri belirlenememiştir. Çeviride kalite, çeviri işletmelerince belirlenen dil bilgisi, yazım, noktalama, kelime sayısı gibi dilsel kriterlerle oluşturulmaya çalışılmaktadır. Birçok çeviri işletmesi ise ISO gibi kalite belgeleriyle bunu güvence altına almaktadır. Peki kalite belgelerinin veya toplam kalite kriterlerinin gerektirdiği kalite standartlarını gerçekleştirmek, çeviri işletmelerinde yapılan çeviriyi ne ölçüde kaliteli kılmaktadır? Kaliteli çeviri ile kastedilen nedir? Birçok çeviri işletmesi kendi internet sayfalarında çeviride kalite ve kalite denetimlerinden bahsetmektedir. Bu bağlamda gerçekleştirilen çalışmanın amacı; çevirinin kalibinin attığı işletmelerin bunu uygularken hangi kriterleri tam olarak uyguladıklarını, serbest ve kadrolu çevirmenlerine ne ölçüde ekipman sağladıklarını, müşteri taleplerini ne ölçüde sağladıklarını belirlemektir. Bu konunun seçilmesinin nedeni Çeviribilim alanında bu konu hakkında fazla çalışma yapılmamış olması ve çeviride kalite konusunun işletmeler bazında incelemesini gerçekleştirerek gelecekteki çalışmalara kapı açabilmektir. Bu amaç doğrultusunda oluşturulacak olan tezin giriş kısmında, çevirinin genel hatları ve gelişimi, kalitenin tanımlanması, sözlü ve yazılı çeviride kalite standartları, toplam kalite yönetimi kriterleri, kalite kuramcıları, ISO gibi kalite standartları, çeviri kuramları ve kalite ilişkisi gibi konular yer alacaktır. Gelişme kısmında, Türkiye bazındaki bazı çeviri işletmeleri ve mail-telefon görüşmelerinin/internet sitelerinin incelenmesi yollarıyla elde edilen çeviride kalite anlayışları, uyguladıkları kriterlerin kalite kuramlarına, kalite standartlarına ve toplam kalite kriterlerine uygunluğu detaylı olarak incelenecektir. Tezin kuramsal kısmında nitel araştırma yöntemlerinden olan doküman inceleme yöntemine; araştırma ve veri toplama kısmında ise netnografiden ve görüşme tekniğinden yararlanılacaktır. Çalışmanın örneklemini Çeviri İşletmeleri Derneği (ÇİD) üyesi olan ve çeviride kaliteye bünyelerinde yer vermiş çeviri işletmeleri oluşturacaktır. Tezin sonucunda bu çeviri işletmelerinin çeviride kalite anlayışları; toplam kalite yönetimi kriterleri ve kalite kuramları ile sentezlenerek işletmeler ve çevirmenler bazında çeviride kaliteye yeni bir bakış açısı kazandırılmaya çalışılmıştır.	
Anahtar Kelimeler: Çeviride kalite standartları, çeviri işletmeleri, kalite kriterleri, müşteri odaklılık, toplam kalite yönetimi.	

Sakarya University
Institute of Social Sciences Abstract of Thesis

Master Degree		Ph.D.	
Title of the Thesis: Quality in Translation in National Translation Companies within the Context of Total Quality Management Criteria			
Author of the Thesis: Merve ÇUKUROVA Supervisor: Proff. Doctor Hüseyin ERSOY			
Accepted Date: 07.07.2020 (thesis)		Number of Pages: vii (foreword) + 117	
Department: Translation Studies		Subfield:	
The concept of quality is a notion defined differently by multiple disciplines and not having a single definition. The generally accepted objective quality criteria in quality of translation could not be determined due to the fact that translation practice has a subjective aspect. The quality in translation is tried to be achieved by linguistic criteria such as grammar, spelling, punctuation, number of words determined by translation companies. Many translation companies guarantee this quality with quality certificates such as ISO. In what extent does the quality standards required by the quality certificates or total quality criteria make the translations of the translation companies qualified? What is meant by quality translation? Many translation companies explain the quality of translation and quality control on their web pages. In this context, the purpose of the study is to determine which criteria the translation companies apply on their quality assessment, in what extent they supply equipment for their freelance and full-time translators and in what extent they can cover the customer demand. The reason for selecting such a topic is that there is not much study on this subject in Translation Studies and to give an opportunity to future studies by conducting an analysis on the quality issue in translation in terms of translation companies. In the introduction part of the thesis, general terms and development of the translation, the definition of the quality, quality standards in translation and interpretation, total quality management criteria, quality theories, quality standards such as ISO, translation theories and quality-related subjects will be addressed. In the analysis part, the understanding of quality translation, the compatibility to the quality theory of the applied criteria, the quality standards and total quality theories will be discussed by examining the translation companies in Turkey and their websites/mailling-phone call histories. In the theoretical part of the thesis, document review method, one of the qualitative research methods will be used. Netnography and interview methods will be used for data collection. The study will consist of the translation companies, members of the Association of Translation Companies (ÇİD) paying attention to the quality in translation within their company structure. As a result of the thesis, a new perspective will be presented on quality in translation in terms of companies and translators by synthesizing the understanding of translation companies on quality translation with the total quality management criteria and the quality theories.			
Keywords: Quality standards in translation, translation companies, quality criteria, customer orientation, total quality management.			

GİRİŞ

Her şeyin tarihte şekil değiştirmesi gibi çeviri de şekil değiştirmiş bir olgudur. Zaman içerisinde çeviri tanımı çok değişmiştir. Çevirinin ilk ortaya çıktığı zamanlara bakıldığında sadece dilsel bir eylem olduğu görünürken dünyanın değişen şartlarıyla insanlığın etkilendiği ve bu etkilerden dolayı dünya üzerindeki ihtiyaçların zamansal süreç içerisinde değiştiği gözlemlenebilir. Tarihsel açıdan içerisinde bulunduğumuz günümüze bakıldığında çevirinin çok boyutlu bir eyleme dönüştüğü görülmektedir. Çeviri zamanla sadece dilsel bir eylem olmaktan çıkmış; kültürel, ulusal, olgusal, eylemsel, işlevsel, amaca yönelik kısacası çok boyutlu bir kavram haline gelmiştir. İnsanlar, tarihin en eski dönemlerinden beri temel gereksinimlerini değiştirmemekle birlikte zaman içerisinde yeni doğan gereksinimler ve teknolojik gelişmeler sebebiyle ihtiyaçlarını artırmış ve diğer toplumlarla bu ihtiyaçları giderebilmek için temas haline geçmiştir. Farklı kültürlerle karşılaşmalar sonucu iletişim sorunları ortaya çıkmış ve bu sorunların giderilebilmesi için çeviri vasıtasıyla iletişim sorunlarının giderilmesi gerekmiştir. İlk zamanlarda birbirlerinin dillerinden hiç anlamayan toplumlar arası iletişim ihtiyacı asgari düzeyde sağlanması yeterliyken tabii ki günümüzde aynı beklenti içerisinde olmak mümkün değildir. Günümüzde çeviri sadece kaynağı anlatma değil, erekte yeniden bir metin yazabilme, amacını yerine getirme, erek odaklı olma ve işlevsel olabilme özellikler ile beklentileri karşılayabilir. Geçmişte daha ilkel başlayıp zamanın getirdiği ihtiyaçlarla böylesine çok boyutlu olan bir kavram nasıl olur da günümüzde tek boyutlu incelenebilir ki? Haliyle çeviriyi kendine inceleme ve araştırma nesnesi yapmış Çeviribilim zaman içerisinde karşılaştığı sorunları aşabilmek için diğer disiplinlere başvurmak durumunda kalmış ve dolayısıyla disiplinlerarasılık özelliğini de kazanmıştır. Çeviri; edebiyat, felsefe, sosyoloji, dilbilim ve tarih gibi birçok disiplinle iş birliği içerisinde. Çalışmada incelenecek kalite kavramı, başlı başına bir disiplin olmasa da hedefinde erek kitle olan her alan için bir araştırma konusu sayılabilir. Çeviri de bir hizmet sektörü içerisinde ele alındığında kalite kavramının çeviri için incelenmesi kaçınılmaz olacaktır. Kalitenin genel geçer bir tanımı olmasa da genel olarak sözlüklerde “üstün nitelikli” anlamlarını taşıdığı gözlemlenmiştir. Kalite, sunulan bir ürün veya hizmette müşteri ya da hizmet alanın beklentilerinin ne oranda karşılandığının gözlemlenmesini sağlayan bir tanımdır. Nasıl turizm sektöründeki bir işletmecinin erek

kitlesi yani müşterisi olan turistleri memnun etmeyi sağlamaya çalışıyor, bir tekstil firması ürünleriyle müşterilerine kendisini yani kalitesini kanıtlamaya çalışıyorsa çeviri işletmelerinde de benzer bir durum söz konusu olmaktadır. Kalite ne kadar yüksek olursa, o oranda müşteri memnuniyeti sağlanacak ve müşteri artışına neden olacaktır. Kalite kavramı da zaman içerisinde verilen hizmet veya sağlanan ürün gruplarındaki değişikliğe göre gelişebilen ve değişebilen bir kavramdır. 20 sene önceki kalite kavramıyla günümüzdeki kalite kavramı arasında verilen hizmet ve sunulan ürünlerin aynı olmaması nedeniyle bariz farklar vardır. Nasıl tekstil alanında kalite kullanılan kumaşa, malzemeye, şekle bağlı ise elbet çevirinin de kalitesinin ölçülebileceği birtakım hususlar olacaktır. 20 sene önce çeviride kalite ile günümüzdeki çeviride kalite arasında ciddi farklılıklar mevcuttur. Bunların ne olduğu, ne kadarının uygulandığı, çeviri ve kalite ilişkisi bu çalışmada belirlenen çeviri işletmeleri ekseninde incelenecek ve toplam kalite standartlarından ve diğer yaklaşımlardan da yola çıkılarak çeviri işletmeleri ekseninde çeviri hizmetinde kaliteye dair bir farkındalık kazandırılmaya çalışılacaktır. Ayrıca çalışmanın sonunda kısa bir çeviri ve kalite terminolojisine de yer verilecektir.

Çalışmanın Konusu

Bu çalışmanın ana konusu kalite kuramlarının belirlenen örneklem doğrultusunda çeviri işletmelerinin uygulamalarının örtüştüğü noktalar, toplam kalite kriterleri uygulamaları, çevreye uyum ve adaptasyon yaklaşımları, kalite sertifikasyon belgeleri ve çeviri hizmeti ile çeviri hizmetinde kalitedir. Bu ana konuların yanı sıra yazılı ve sözlü çeviri, çeviri eleştirisi, çeviri sektöründeki sorunlar ve çeviri örgütlenmesi gibi yan konulardan da bahsedilecektir.

Çalışmanın Önemi

Çeviride kalite ve çeviri işletmeleri konusunda ulusal bazda böyle bir araştırmanın şu ana kadar yapılmamış olması bu tezi özgün kılacaktır. Kalite konusunda çalışma yapmış bilim insanlarının ve kuramcılarının ortaya koydukları verilerin, toplam kalite yönetimi ilkelerinin, uluslararası kalite sertifikasyonlarının ve çevreye uyum ile adaptasyon yaklaşımlarının, çeviri işletmelerinin kalite verileriyle ne kadar örtüştüğü de tartışma kısmının temelini oluşturacaktır. Bu kapsamda çeviride kaliteyi nasıl uyguladıklarına

dair çeviri işletmeleri eksenli bir araştırma yapılacaktır. Bu yapılacak araştırmalardan hareketle işveren faktörü ve kalite ilişkisi mercek altına alınarak yeni bir bakış açısı kazandırmak mümkün olacaktır.

Çalışmanın Amacı

Bu tezin öncelikli amacı çeviride kaliteyi; çeviri sürecindeki en önemli faktörlerden olan işverenler kategorisine giren çeviri işletmeleri bağlamında sorgulamak ve araştırmaktır. Bu kapsamda çeviride kaliteyi nasıl uyguladıklarına dair çeviri işletmeleriyle detaylı bir araştırma yapılacaktır. Bu yapılacak araştırmadan hareketle işveren faktörü ve kalite ilişkisini mercek altına alarak çeviri hizmetinde kalite sorgulanacaktır. Ayrıca tezde hedeflenen asıl husus çeviribilim alanında hakkında fazla çalışma yapılmamış olan bu konuyu incelemek ve çeviride kalite konusunu işletmeler bazında incelenmesini gerçekleştirerek bu konuyu bir adım öne taşımaktır. Çeviride kalitenin işletmelerde hangi parametrelerle var olduğu, çeviride kalite ile neyin kastedildiği, toplam kalite yönetimi ilkelerinin ve kuramlarının, uluslararası kalite sertifikasyonlarının ve çevreye uyum ile adaptasyon yaklaşımlarının gereklilikleriyle çeviri işletmelerinin uygulamalarının ne kadar örtüştüğü gibi verilere ulaşmak amaçlanmaktadır.

Çalışmanın Gerekçesi

İşveren konumunda olan çeviri işletmeleri birçok çeviri uzmanlık alanında faaliyet göstermektedir. Çeviri işletmelerinin, çeviri eylemini baştan sona kapsayan çeviri ürün, üretim süreci ve örgütlenme konularında çeviribilim alanı içerisinde değerlendirilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda işletme bilimi ve çeviribilim alanında kurulan disiplinlerarası özelliklerden de faydalanılacaktır. Çeviri işletmeleri üzerinden çeviribilim alanında gerçekleştirilecek bir çalışmada işletme biliminden de yararlanmak bir gerekliliktir. Bu doğrultuda çevirinin bir ürün olarak kabul edilmesi ve aynı zamanda bir hizmet özelliği de olması yönüyle ticari herhangi bir ürün veya hizmet üzerinde gerçekleştirilebilecek kalite araştırmalarının çeviri sektörü için de gerçekleştirilmesi mümkündür. . Hem uygulamalı hem kuramsal çeviribilim, kalite kavramı üzerinde son zamanlarda daha fazla durmaya başlamıştır. Tezde hedeflenen asıl husus çeviride kaliteyi; bu işi verenler yani çeviri işletmeleri bağlamında inceleyerek alandaki bilimsel boşluğu doldurmak olacaktır. Bu, aynı zamanda konunun seçilme nedenidir.

Çalışmanın Yöntemi

Tezin kuramsal kısımda nitel araştırma yöntemlerinden olan doküman inceleme yöntemine; araştırma ve veri toplama kısmında ise nitel araştırma yöntemlerinden olan netnografi yöntemine başvurulacak olup, ayrıca mümkün olabilen bazı işletmelerle görüşme tekniğine de başvurulacaktır. Görüşme tekniği yazışma veya telefon yoluyla yapılacaktır. Kapsayıcılık ve geçerliliğin yüksek olması açısından bu yöntemler ek olarak tercih edilmiş ayrıca çalışmada büyük ve dağınık bir örneklem bulunduğu için bu teknikleri uygulamak uygun görülmüştür. Çalışmanın nitel kısmında ise ayrıca konuya dair dokümanlardan, kitaplardan ve resmi yayınlardan yararlanılacaktır. Aslen netnografi odaklı bir çalışma yapılacağı için internet yoluyla yapılan bir nitel araştırmaya tezde ağırlık verilecektir. Çalışmanın nitel kısmı, detaylı bir literatür taramasını da zorunlu kılmaktadır. Araştırmanın ağırlıklı analizini Çeviri İşletmeleri Derneği (ÇİD) üyesi olan ve çeviride kaliteye bünyelerinde yer vermiş çeviri işletmelerinin internet sitelerinden çıkarılacak sonuçlar oluşturacağı için tezin gidişatını ve ayrıca sonucunu bu veriler belirleyecektir.

BÖLÜM 1: ÇEVİRİ VE ÇEVİRİBİLİM

1.1. Çeviri Nedir?

Çeviri salt dilsel aktarıma indirgenemeyecek; dilsel aktarımın yanı sıra birçok etkeni bünyesinde barındıran bir süreç, bir uygulama, bir eylemdir. Ayrıca çeviri yapmak hiçbir zaman sanıldığı kadar kolay olmamıştır. Çevirinin; geçmişte ve günümüzde farklı tanımları yapılmıştır. En başta bir ihtiyaç, evrensel mekanizma, toplumlar arasındaki bir iletişim aracı gibi tanımları bulunmaktadır. Çeviriyi en sade tanımıyla ifade etmek gerekirse; çeviri, herhangi bir dilde yazılmış bir metnin ya da bir konuşmanın çevirmen tarafından bir başka dile çevrilmesidir. Sakine Eruz (2012: 45) çeviriyi iki farklı kültür ve dil arasında yapılan bir etkinlik yani iki farklı kültüre ait toplulukların konuştuğu iki farklı dil arasında gerçekleşen iletişimsel bir edim süreci olarak tanımlar. Bunun dışında iki farklı kültür ve dilin var olduğu yerde çeviri etkinliğinin devreye girdiğini ifade eder. Çeviri denilince akla salt dil aktarımı gelmemelidir çünkü çeviri demek yalnızca dilden dile bir aktarım yapmak anlamına gelmemektedir. Çeviri, bundan çok daha fazlasıdır. Kültürlerarası iletişim, dilin düzgün kullanılması, evrensel ihtiyaçların karşılanması ve çok daha fazlasıdır. Çevirinin, ortak kabul görmüş net bir tanımı da bulunmamaktadır. Bunun sebebi; sürekli gelişmekte ve değişmekte olan dildir. Çevirmen ise bu eylemi gerçekleştiren kişidir hatta bazı yaklaşımlara göre metnin ikinci yazarıdır. Çevirmenin bu eylemi gerçekleştirirken sahip olması gereken birçok bilişsel yeti ve edinç vardır. Çevirmen, çeviri eylemi boyunca yaşadığı problemleri çözebilmeli, çeviri kararları alabilmeli ve erek metne aktarımı etkin bir biçimde gerçekleştirebilmelidir. Bunlar, çevirmene yol gösterici rehberler olarak nitelendirilebilir.

İngilizce ‘*translate*’ yüklemi ve ‘*translation*’ kelimesinin anlamlarına bakıldığında ilk olarak fiziksel aktarım, ikincisi ise dilsel yapıların eş değerliliğidir (Evans,1998:149-151). Diğer Batı dillerine buradan yayıldığı düşünülmektedir. Almancada yazılı çeviri için kullanılan ‘*Übersetzung*’, sözlü çeviri için ise ‘*Dolmetschen*’ kavramı kullanılmakta ayrıca en kapsayıcı kavram ise ‘*Translation*’ dur. Türkçede tercüman ve mütercim olarak meslek belirten iki sözcük vardır. *Tercüman* kelimesinin sözlü çevirmen anlamında, *mütercim* kelimesinin de yazılı çeviri yapan kişi olarak yoğun şekilde kullanıldığı söylenebilir.

Çeviri insanlıkla birlikte var olmuş ve var olacak bir olgudur. Bunun en büyük nedeni yeryüzünde sözlü, yazılı ve bunun dışında kalan formlarda iletişim kurabilme yetkinliğine sahip tek canlının insan olmasıdır. İnsanın en eski çağlardan beri gelişime ve adaptasyona en açık ve uygun canlı olması kendisini geliştirmesine sebep olmasının yanında belki de bunun en büyük etkisi olarak önce kendini, sonra çevresindeki diğer birey ve canlıları, toplumları, ülkeleri, dünyayı ve gezegenleri etkilemesidir. İnsanlar, sosyal ihtiyaçlara sahip bir canlı olduklarından dolayı insanların diğer canlılarla iletişim ihtiyacı hisseden bir yapısı olduğu görülmektedir. Bunun altında yatan neden ise diğerlerinin düşünce tarzını, yaşam şekillerini, kültür ve adetlerini bilmek istemesidir. Burada karşımıza temel olarak iki kategoriye bölünebilecek sebepler çıkmaktadır. Birincisi zorunlu olmayan nedenler, ikincisi ise zorunlu nedenlerdir. Zorunlu olmayan nedenleri açıklayacak olursak, insanların mecbur kalmadığı durumlarda diğer canlılarla kurması gereken iletişim türüdür, örneğin bir hayvanı gözlemlemek, diğer kültürlerdeki yapı biçimlerini incelemek için o kültürdeki insanlarla kurduğu iletişim gibi örnekler verilebilir. İkinci madde zorunlu nedenler ise savaş, göç, salgın, ticaret gibi hayati öneme sahip konular olarak örneklendirilebilir. Bütün insanlığın ortak bir yaşam alanı olarak Dünya gezegenini kullanmasının nedeni olarak ortaya zorunlu olarak karşılaşılan bazı durumlar meydana gelebilmektedir. Örneğin bir anlaşmazlık durumunda savaş gibi kötü bir durumla karşılaşabilen insanlık aynı şekilde hayatını idame ettirebilmek için alışveriş yapabileceği ticaret gibi alanlarda farklı kültür, yaşam anlayışına sahip insanlarla temas ve iletişim kurması zorunlu olabilmektedir. Günümüzdeki Covid-19 salgını, bahsi geçen zorunlu nedenlere verilebilecek en iyi örneklerden birisidir. Bunun nedeni ise, insanlık bir acizlikle karşılaştığında yine kendisine destek olabilecek başka bir türdeşine ihtiyaç duymasıdır.

Çeviri tarihine bakıldığında çeviri ihtiyacının ortaya çıkmasına neden olduğu düşünülen Babil Efsanesi vardır. Babil Efsanesine göre Babil, dillerin doğup ortaya çıktığı yerdir. Babil Efsanesinin gerçekliği günümüzde hala tartışılmaktadır. Babil Efsanesi hesaba katılmayacak olunursa daha önce de belirtildiği üzere insanın temel doğası ve ihtiyaçları gereği bir şekilde diğerleriyle iletişim kurması gerekmiştir ve her ne kadar o zaman adı konulmamış olsa da bu durum çeviri ihtiyacını beraberinde getirmiştir.

Çevirinin içerisine zamanın ilerlemesiyle yerelleştirme, küreselleştirme, uluslararasılaştırma gibi yeni kavramlar alana dâhil olmuştur. House, çevirinin küresel

ekonominin ve büyümenin merkez noktasında yer aldığını ifade etmiştir. Bu bağlamda çevirinin, küreselleşmeyle oluşan bir sektör değil aksine küreselleşmeye katkıda bulunan ve küreselleşmeyi mümkün kılan bir olgu olduğunu söylemiştir (2009: 79-82). House’a göre çeviri, küreselleşmenin içerisinde olan ufak bir element değil aksine varlığıyla küreselleşmeyi mümkün hale getiren anahtar konumda olan bir kavramdır. Küreselleşmenin önemine bakıldığında ise, küreselleşme ile dünyanın eskisi gibi küçük köylerden oluşan bir yer değil aksine tek ve devasa bir şehir olarak olduğu düşünülebilir ve işte burada önemi ortaya çıkmaktadır.

Yakın geçmişe bakıldığında Almanya’da bulunan gurbetçi vatandaşların tatillerde akrabalarına Almanya’da bulunup ülkemizde bulunmayan ürünler getirdikleri dönemler gözlemlenmiştir. Günümüzde ise artık bunun bir sorun olmaması istenilen ürünün istenilen yerde bulunabilme fırsatı küreselleştirme sayesinde mümkündür. Bu sürecin olumlu tarafları olduğu gibi arka planında gerçekleşen birçok eylem vardır. Örneğin bir ürünün başka bir ülkenin pazarına (resmi yollarla) girmesi kolay gerçekleşen bir durum değildir. Bu zorlukların başında piyasaya sunulacak ürünle ilgili çevirinin yapılması es geçilemez bir noktadır. Örneğin Alman menşeli bir kozmetik firması ürünlerini yasal yollarla Türkiye’ye ihraç edip Türkiye pazarına girecekse ürünleriyle ilgili çeviriler, reklam filmleri, vb. sürekli dilsel aktarımlara ihtiyaç duyacak ve bu öğeleri kullanmak durumunda kalacaktır. Ürünlerin tipide burada uygulanacak işlemler üzerine karar verilmesini sağlar. Örneğin piyasaya sunulacak ürün olarak bir oyundan söz ediliyorsa burada uygulanması gereken yerelleştirme işlemidir. Kısacası çevirinin çok eski tarihlere dayanan bir kavram olduğunu ve kendini her zaman geçmişten beri geliştirdiği gibi günümüzdeki gelişmelere de ayak uydurduğunu ve dolayısıyla çağın yeni ihtiyaç ve kavramlarına göre kendine has dinamik bir yapısı olduğu görülmektedir.

1.2. Çeviri ve Çeviribilim

Çevirinin ortaya çıkışı Vermeer’in belirttiğine göre yazının keşfi ile kaynaklara geçmiş olmasına rağmen çok daha eskilere dayanmaktaydı ve o dönem için büyük öneme sahip Mısır, Mezopotamya gibi yerlerde çevirinin önemi çok büyüktü (2002: 20). Çeviriye kuramsal yaklaşımı getirmek konusunda öncü olarak Roma’daki Cicero gibi düşünürlerin öncülük yaptığı söylenebilir buna gerekçe olarak da yaptıkları tespitler gösterilebilir.

Roma döneminde Yunan eserlerinden fazlaca çeviri yapılmıştır ve bunun nedeni dil ve edebiyata verilen önemdir aslında burada dili zenginleştirmek hedeflenmiştir. (Bassnett-Mcguire, 1980: 44). O zamanlar yazınsal metinlerin hâkim olması da bunun bir göstergesi olarak kabul edilebilir. Bu çalışmalara örnek olarak ise Odysseia çevirisi verilebilir (Öztürk, 2000: 30). Sözcüğü sözcüğüne ve anlamına göre çeviri tartışması bu dönemde ortaya çıkmış neredeyse günümüze yakın tarihlere kadar üzerinde konuşulan bir konu haline gelmiştir. Ayrıca Cicero'yu o dönemin önemli bir kişisi yapan noktalardan bir tanesi o dönemde anlamına göre çeviriyi destekliyor olmasıdır ancak Vermeer'e göre o dönemki anlamına göre çeviri, günümüzdeki sözcüğü sözcüğüne çeviri kavramına eşdeğerdir. Çevirmenin sorumluluğunun erek metin okuyucusuna yönelik olduğu iddiası bu dönemde ortaya atılmıştır. Cicero'nun kaynak metni kopyalama boyutunda bağlı kalınarak çeviri yapılmasına karşı geliştirdiği kuram serbest çeviri olarak adlandırılır (Kızıltan, 2009: 76). Cicero'nun bu tutumu ileride yapılacak dini çevirilere esin kaynağı olmuştur. Çevirinin araştırma nesnesi olmasına 1950 yılı itibariyle başlandığı ve bu konudaki öncü kişilerin dilbilim ağırlıklı kişiler olduğu söylenebilir.

Roman Jakobson, çeviri sınıflandırmasında ilk önemli ayrımı yapan kişi olmuştur. Dilsel bir göstergenin 3 farklı şekilde yorumlama yapılabileceğini savunan Jakobson'a göre başka dile, dilsel olmayan dizgelere veya aynı dildeki başka göstergelere çevrilebilmesi mümkündür. Diğer deyişle dil içi çeviri, dillerarası, göstergeler arası olarak aktarım mümkündür. Kendisinin çeviriye dilbilim ağırlıklı yaklaştığı ve göstergebilimsel bir düzlemde yorumladığı söylenebilir ve dolayısıyla diller arası tam eşdeğerlik ona göre mümkün değildir. J.C.Catford (1965), çevirinin dillere yönelik uygulamalı bir süreç olduğunu söylemiş ve çeviriyi bir dildeki metnin başka bir dildeki metin ile değiştirilmesi olarak tanımlamıştır. Wolfram Wilss'e göre çeviri çıkış dilinden varış diline mümkün olduğunca eş değer bir şekilde, içerik ve biçimsel olarak anlaşılması gerekli bir metin işleme, metni yeniden sözcüklendirme aşamasıdır (1977: 22). Leipzig Okulu da çeviriye dilbilimsel yaklaşımlarla yaklaşan, önemli kişileri barındıran bir yer olmuştur ve Albert Neubert, Otto Kade, Jäger gibi önemli isimleri bünyesinden çıkarmıştır. Jäger, çevirinin iletişimi sağlamasını ön plana alır yani iletişimsel eşdeğerlikten yana olduğu görülmektedir. Werner Koller, beş unsur ile çeviride eşdeğerlik sağlanması gerektiğini belirtmiştir: Düz anlamsal, yan anlamsal, metin türüne bağlı, edimsel, biçimsel estetik olarak belirttiği beş düzeyin çeviride eşdeğerliği vermesi gerektiğini savunmaktadır

(Koller, 1997: 87; Akt. Ersoy, 2012: 64). Aslında Werner Koller, çeviribilimin bir disiplin olarak hedefleri, amaçları ve yapısı hakkında bir tanımda bulunmuştur. Çeviribilimi, çeviri ve çevirme olgularından yola çıkan ya da bu olguları amaçlayan bütün araştırma etkinliklerinin bir toplamı olarak nitelendirmiştir.

Eugene Nida ise dinsel metinler üzerinde yoğun çalışmış bir isimdir. Nida, çeviride anlam ve biçim bakımından çıkış dilindeki en yakın anlamdaki kelimenin kullanılmasını önermiştir. Aynı zamanda Nida, eşdeğerlik kavramı ile anılan bir kişidir. Eşdeğerlik, kaynaktaki ögenin kendi okuyucusuna verdiği tepkinin çeviriden sonra erek dildeki okuyucuda da verilebilmesidir. Nida, iki farklı eşdeğerlik kavramından söz etmektedir. Birincisi biçimsel eşdeğerliktir, burada iletinin doğru ve eksiksiz aktarımı ile kaynak metne olabildiğince yakın hatta sözcüğü sözcüğüne bir aktarımdan söz eder. Devingen eşdeğerlik ile bir çeviride erek dilde doğallığı yakalamak ve erek kültürün bağlamına uygun bir aktarım gerçekleştirmek önemlidir (Nida, 2000: 129). Nida, çeviribilimde ereği önemli gören ilk kişilerdendir denilebilir.

Schleiermacher, sözlü ve yazılı çeviri ayrımını yaparak ve yabancılaştırma-yerelleştirme kavramlarını çeviri stratejileri içerisinde olduğunu öne sürerek çeviri stratejilerini sınıflandıran ilk çevirmen olarak alana katkı sağlamıştır (Tosun, 2017: 60). Alexander F. Tytler gibi anlamına göre çeviriyi savunan ve anlamın aktarımını önemli olarak gören kişilerin düşünceleri hem alanın gelişmesini hem de gelecekte çeviri ve çeviribilim için dönüm noktası olacak skopos kuramı için alt yapı hazırlamaktaydı.

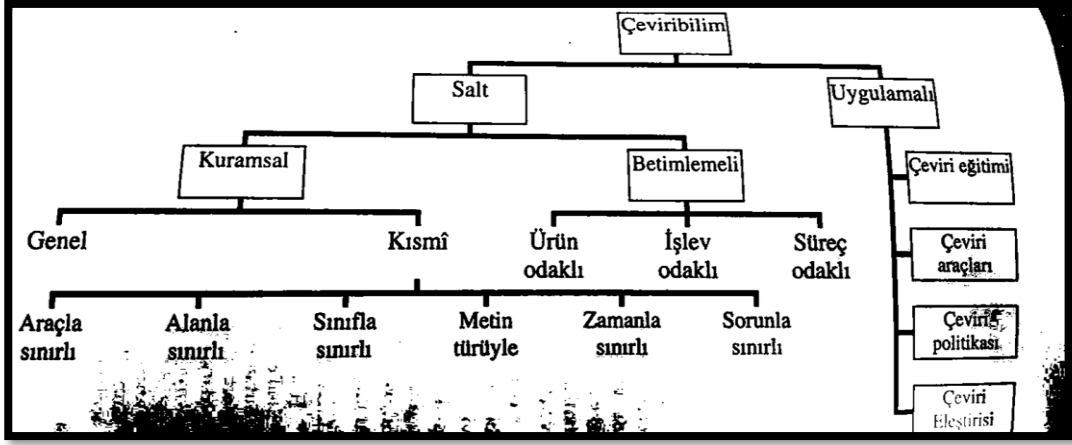
Katharina Reiss tarafından skopos kuramı öncesi metin türleriyle ilgili çalışma çok önemli bir temel görevini görmektedir. Reiss, çeviriyi iki dil bilen kişiler tarafından yapılan, kaynak metne işlevsel olarak eşit bir metin oluşturmayı amaçlayan bir süreç olarak tanımlar. Bilgilendirici, anlatımcı, işlevsel türler olarak metinleri sınıflandırmıştır. Karl Bühler'in oluşturduğu betimleyici işlev, anlatım işlevi, seslenme işlevinden yola çıktığı görülmektedir. Hans Vermeer, yaklaşımının merkezine eylemi koyan kuramcılardan birisidir (2012: 83). Kaynak metin, o kültüre bağlıdır; erek metin ise erek kültüre yöneliktir. Bu duruma göre kaynak metin ve erek metnin birebir aynı olması beklenemez, bu farkı oluşturan ise çevirideki amaçtır. Çeviride belirgin bir amaçla erek kültür için yola çıkılırsa bu da çevirinin yeterli seviyesini belirler. Bu ise skopos kuramının eşdeğerlik konusundaki tavrını göstermektedir. Bu kuramın temelinde her eylemin amaca ve hedefe yönelik olması vardır (2017: 103). Skopos kuramında

eşdeğerliği sağlayan en büyük element kaynak metin değildir aksine erek metindeki amaç, yerine getireceği işlevdir. Bu kuramın, her çeviri farklı amaç taşıyabileceğinden burada uygulanabilir çeviri stratejilerine çeşitlilik bakımında bir gönderme taşıdığı söylenebilir. Her metinde değişken olabilecek amacı erek metinde tek bir amaçla sınırlandırmak yersiz ve hatalı sonuçlar doğuracaktır. Skopos kuramının da içerisinde bulunduğu işlevsel çeviri kuramlarındaki en büyük fark kaynak metnin kutsallığını kabul etmemeleridir.

Kaynak metin kutsal bir metin gibi değiştirilemez değildir, işlev doğrultusunda erek metne dönüşümde esneklik mümkündür. Bu bağlamda işlevsel kuramlarda çevirmen, çeviri sürecinde ve metin üstünde önemli kararlar alan uzmandır.

Çevirinin taşıyacağı amaç doğrultusunda işveren ve çevirmen sadakat seviyesini ayarlayabilir buradaki sadakat kavramının amaç doğrultusunda kaynağa veya ereğe yönelik olması mümkündür. Sadakat kavramı yerine Nord'un bağlılık kavramı tercih edilmektedir. Bu kavramın diğer kavramdan farkı, skoposa bağlı olmayı yani çeviri eyleminin amacının, sürecin başında belirlenmesine ve bunu uyulmasını ön görmesidir. Gideon Toury ise yazın çevirisine önem vermiş burada çevirileri betimleyici biçimde ele alınmasını savunmuştur. Burada önemli olan nokta ise erek odaklı bir yaklaşımı savunuyor olmasıdır.

Zohar'ın çoğuldizge kuramının üzerine koyarak hazırladığı erek odaklı kurama göre çeviri amaca göre bir eylemdir, çevirinin erek dizgede gerçekliği vardır (Toury,1985: 16). James Holmes'un "*The Name and Nature of Translation Studies*" (*Çeviribilimin Adı ve Doğası*) 1972 yılında bildiri olarak sunulmuş sonrasında ise kitap haline gelmiştir. Holmes, çalışmasında çeviribilime adını vermiş ve bu alanın kapsamını şema olarak sunan ilk kişi olmuştur. Ayrıca çeviribilim farklı alanlara ayrılmıştır. Bu alanlar üzerinde tek tek durulmayacaktır ancak salt ve uygulamalı olarak iki ana dala ayrıldığını ve bu dalların da birçok alana bölündüğünü söylemek gerekir.



Şekil 1: Çeviribilimin Alanları Şeması

Kaynak: Berk, 2005: 23

BÖLÜM 2: KALİTE VE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

2.1.Kalitenin Tanımı

“Kalite” terimi, Latince “*qualitas*”, bir şeyin nitelikli olması anlamına gelen “*qualis*” kelimesinden türetilmiştir. Felsefi açıdan kalite, epistemolojik bir terimdir. Aristoteles'e göre de temel biçimsel düşünme biçimlerinden biri olan varlığın temel yapılarını belirlemek ve bir nesnenin ne olduğunu ve başkalarının ne olduğunu yapan bir özellik sistemini ontolojik olarak temsil etmektir (Brockhaus, 1998: 657; Akt. Kühl&Schmidt, 2004: 60-61). Yani nicelden diyalektik değişim sürecinin bir sonucu olarak ideal yönleri en üst düzeye çıkarmaya çalışır. Ekonomik bağlamda kalite, bir ürünün veya hizmetin durumunu anlamak için oluşturulan şeydir (1998: 657; Akt. Kühl&Schmidt, 2004: 61). Yani bir ürünün karlılığının bir ölçüsü olarak yorumlanır ve gelişmiş rasyonaliteyi dikkate alarak parasal unsurları da en üst düzeye çıkarır. Kalitenin farklı kullanıcılar tarafından bireysel olarak yorumlanmasının yanı sıra, bireysel ihtiyaçların karşılanması için benzer malların ya da hizmetlerin uygunluk değerinin derecelendirmesinin öznel açıklamasıdır da denilebilir. Kalite aslında durağan değil dinamiktir ve sürekli değişen boyutlara sahiptir.

Kalite kavramı, çok amaçlı kullanılan bir kavram olmakla birlikte birçok sektörde rastlanabilecek bir kavramdır. Genel itibarıyla kalite, ürün ve hizmet sektörlerinde incelenmektedir. Özellikle de kalitede hizmet sektörünün önemli olduğu düşünülmektedir, bunun nedeni hizmet sektöründe kalitenin piyasada sürdürülebilirlik açısından anahtar nokta olmasıdır. Kalite, birçok kişinin tanımlamaya çalıştığı gibi sadece en iyi demek değildir. Kalite, ancak ürünün işlevine, diğer bir deyişle hizmet ettiği amaca göre bir anlama bürünür. Bu noktadan hareketle kaliteyi genel olarak amaca uygunluk derecesi olarak tanımlamak mümkündür (Ertuğrul, 2014: 4). Aynı zamanda kalite, tüketicinin yani müşterinin ihtiyaçlarını belirli bir süre içinde karşılayan, yeterli ve tatmin edici kullanım olanağı sağlayan bir ürünün özelliklerini ifade eden bir kavramdır. Kalitenin tek kabul edilmiş bir tanımının olmayışı bir gerçektir ancak kaliteye dair tanımlar incelendiğinde hemen hemen herkesin benzer tanımlar yaptığı görülmektedir. Ertuğrul (2014), kalite tanımında müşteri yerine alıcı kavramını kullanmayı tercih etmiştir. Odakta alıcının yani müşterinin tatmini söz konusudur.

Kalite ile ilgili söylenmiş bazı özlü sözler de vardır. Colby Chandler, “Kaliteyi, müşterinin tatmin olmasının ötesine, onun hayran bırakılmasına taşımamız.” demiştir. Sam Walton ise “Kalite müşterilere istediklerini vermektir.” demiştir (Yavuzeser, 2008: 5). Kaliteyle ilgili söylenmiş bu özlü sözler incelendiğinde müşterinin odağa alındığı göze çarpmaktadır. Colby Chandler, Walton’dan biraz daha farklı olarak kaliteyi hayranlık noktasına taşımıştır. Kalite öyle bir olgudur ki bazen tatmin olmak bile yetmeyip hayranlık uyandırması gerekir. Chandler’in bu düşüncesi kaliteyi çok üst düzey bir kavram ve kolay ulaşılmayacak bir kavram olarak gördüğünü göstermektedir. Walton ise müşterinin isteklerini karşılayabiliyorsan bu; kalitedir demiştir. Elbette bu, çok önemli bir detaydır ancak salt müşteri isteklerini karşılamak yeterli olmayacaktır. Kaliteyi sağlamak için birçok farklı aşamayı aynı anda sağlamak gerekmektedir. Ürün veya hizmetin, müşteriye ulaştırılana kadar birçok farklı aşamadan geçmesi gerekmektedir. İşin hızlı, yeterli ve kaliteli yapılabilmesinde iş birliği ve organizasyonun da çok önemli bir payı olduğunu göz ardı etmemek gerekmektedir.

Aynı zamanda kalite, bir işi veya işleyişi meydana getirirken ortaya çıkabilecek muhtemel sorunları veya sorun oluşturabilecek etmenleri belirleyip önlemlerini alıp yapılacak olan işlemi en güvenilir şekilde ortaya koymaktır. Üretim sektöründen örnek verilecek olunursa; çikolata üretimi yapan bir fabrikada kullanılan malzemelerin kalitesi kötü ise ürünün satışı azalır; kalitesiz kullanılan ham maddelerden dolayı sağlıksal sorunlar ortaya çıkar. Fabrika içerisinde kullanılan alet ve ekipmanların kalitesi de önemlidir. Paslanmaz çelik yerine alüminyum vs. kullanılırsa sağlık açısından tehlikeli olabilir. Kullanılan ambalaj kalitesi bir naylondan üretilir ise gıda üzerinde koku bırakabilir. Yani üretim sektöründe kalite biraz daha farklıdır çünkü birçok parametresi vardır. Kullanılan malzemeden, ham maddeye, üretim aşamasından tüketim aşamasına, içeriğinden üretim oranına kadar birçok aşamada kaliteye dikkat etmek lazım gelecektir. Elbette hizmet sektöründe de birçok parametre vardır ancak buradaki biraz daha farklıdır. Burada üretim sektöründeki gibi elde her zaman somut bir madde bulunmaz. Müşteriye sunulan şey hizmettir ve bu her zaman somut olmayabilir, soyut da olabilir. Biraz da bu yönüyle hizmet kalitesi ürün kalitesinden daha farklıdır denilmektedir.

Kalite kavramı, genellikle farklı anlamlarda kullanılabilir ve bu durum da yanlış anlaşılmalara neden olabilmektedir. Dolayısıyla kalite kavramına açıklık getirilmesinde fayda bulunmaktadır. Geleneksel bir anlamda kullanılan kalite kavramı, standartlara

uygunluk olarak tanımlanmaktadır. Çağdaş bir anlamda kullanılan kalite kavramı ise bir mal veya hizmetin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayabilme yeteneği olarak tanımlanmaktadır. Kalite, yalnızca müşteri tarafından kullanılan bir çıktı değil aynı zamanda o çıktıya nasıl ulaşıldığını gösteren bir işarettir (Şimşek, 2000: 6). Burada bahsedilen müşteri odaklılık, şu şekilde tanımlanabilir: Müşteri odaklılık, müşteri istek ve beklentilerini karşılama ilkesini kuruluştaki tüm çalışanların görevi olarak ortaya koyan ve bu doğrultuda ürün kalitesine hedefleyen yaklaşımdır. Toplam kalite yönetimi ekseninde müşteri odaklılık ise müşteri ihtiyaçlarının sürekli olarak izlenmesi ve değerlendirilmesi ve bu ihtiyaçlara cevap verilebilecek ürünlerin olması şarttır. Ayrıca kalite ile verimlilik arasında da doğrudan bir ilişki olduğunu söylemek gerekir.

Kalitenin asıl gelişim sürecinin on dokuzuncu yüzyılda, Sanayi Devrimi ile birlikte başladığı söylenmektedir. Önceleri kalite sadece kontrolden ibaretken daha sonra müşteri kavramının gelişmesi ile bugünkü halini almıştır. Kaliteye günümüz koşullarında yorum yapılacak olunursa kalite, bir ürün ya da hizmetin beklentileri karşılayabilme kabiliyetidir bir başka bakış açısına göre ise müşteri ve tedarikçinin en üst seviyedeki mutluluğudur. Teslim süresi ve bununla doğru orantılı olarak hızı, ürün ya da hizmetin düşük maliyeti, kullanım beklentilerini karşılamış olma gibi unsurlar müşteri mutluluğunu sağlayan unsurlardır. Bu bağlamda 1990 yılında ülkemizde kurulan KALDER; Gümrük birliği ve AB üyeliği sürecinin artarak devam ettiği günümüzde kalite bilincinin yayılması için ülkemize büyük kuruluşların yer aldığı da düşünülerek etkinliklerini sürdürmüştür.

2.2 Kalite Kontrol Nedir?

Müşteri beklentilerini ve gereken sorumlulukları karşılamak için yapılan ürün veya hizmetin doğruluğunun kontrolüne “*kalite kontrol*” denir. Sürekli iyileştirme yani Japonların “*kaizen*” adıyla adlandırdıkları faaliyet sürekli yenilenmenin getirdiği zaman, kaynak ve tecrübe erozyonunun gerçekleşmediği en uzak mesafelere ulaşan küçük adımlardır. Bu sistemin başarıya ulaşabilmesi için doğru kalite kontrol sonuçlarıyla tutarlı, kalite hedefleriyle disiplinli ayrıca takipçi yaklaşıma ve takım çalışmasına yani iyi bir iş birliğine ihtiyaç vardır. İşletmelerde kalite kontrolü sağlamak adına önerilen birtakım yöntemler mevcuttur. Bunlara örnek olarak *beyin fırtınası*, *pareto analizi*, *poke yoke yöntemi*, *benchmarking* yöntemi verilebilir. Problem çözümü veya iyileştirme faaliyetlerinin geliştirilmesi konusunda ilgili tüm personelin fikirlerini ortaya atması ve

en uygunlarının seçilmesi çalışmalarına beyin fırtınası denmektedir; pareto analizi ise problemlerin nedeni olan faktörlerin istatistiki teknikler kullanılarak önem sırasına göre sıralanmasıdır. Poke (hata), yoke (kaçınma) yöntemi ise sürece ve diğer tüm aktörlere dayalı oluşan hataların önlenmesi için bir sistem veya mekanizma oluşturma yöntemidir. Örneğin bir bilgisayarda kullanılan kablolar ne kadar çok olursa olsun bir kablo ucunun girebileceği sadece bir yer vardır yanlış bir bağlantı şansı yoktur; bu, yönetime verilebilecek güzel bir örnektir. Benchmarking kelime anlamıyla kıyaslama, karşılaştırma gibi anlamlara gelmektedir. Bir işletmede sorunlu bir süreç yaşandığı takdirde tecrübeye başvurmadan bu konularda daha önce tecrübe yaşamış ve aynı sorunları gidermiş başka bir işletmenin örnek alınmasına “*benchmarking*” denilir. Ancak bu kopya ile karıştırılmamalıdır.

2.3. Kalite Yönetiminin Tanımı

Kalite yönetimi, bir bakıma süreçleri ve yapıları kontrol etme girişimi olarak da tanımlanabilir. Ürün veya hizmetin kontrol edilmesini sağlayan bu girişimler doğrudan kalite yönetimini de ortaya çıkarmaktadır. Kalite yönetimi, bir ürünün üretim sürecini planlama, kontrol etme ve izleme veya sunulan bir hizmetin kalıcı olarak daha da geliştirilmesi ve iyileştirilmesi için mevcut finansal, maddi ve insan kaynaklarının etkin ve verimli kullanımını dikkate alarak ayrıca uzun vadede güvence altına alarak yapılan yönetim şeklidir (Kühl&Schmidt: 2004: 69). Kalite yönetimi, ürün veya hizmetlerin kalitesini artıracak bir konuma getirmek olarak nitelendirilebilir.

BSHG¹'nin değiştirilmesi sırasında gerekli sosyal rehabilitasyon çalışmaları alanında kalite yönetiminin uygulanması ile ilgili üç hedef belirlenmiştir:

- Maliyet tasarrufu sağlamak,
- Sunulan hizmetlerin kalitesini teşvik etmek,
- Sürdürülebilir müşteri odaklılığı teşvik etmek (Tietz, 2000: 159).

Bu maddeler her sosyal işletme için geçerli sayılabilecek maddelerdir. Aynı zamanda TKY ile ilişkili maddelerdir. Müşteriler odağından bakılacak olunduğunda onlar

¹ Federal Sosyal Refah Yasası (BSHG) Almanya’da sosyal yardımın yasal dayanağıdır ve 1962’den beri yoksulluğun eşliğinde olan insanlar için temel güvenliği (asgari geçim düzeyi) düzenlemektedir.

ekonomik durum ve finansal bağlamla ilgilenirler yani yalnızca maliyetleri düşürme stratejileriyle ilgilenirler de denilebilir. En uyguna en iyi kalite, birçok müşterinin arzusudur. Kalite yönetimi, kalite güvencesinin bir alt alanıdır ve bir kuruluşun kalite politikasını tanımlama ve uygulama görevi bulunmalıdır. Almancada kullanılan iki terim arasındaki hiyerarşik ayrımın aksine kalite güvencesi, kalite yönetimi ve kalite kontrolü aynı anlamlı olarak kullanılmaktadır. Uluslararası bir standart geliştirme sürecinde, Uluslararası Standartlar Örgütü (ISO/ International Organization for Standardization) ve Alman Standartlar Enstitüsü (DIN /EN ISO 8402) kalite yönetimine göre, kalite politikasını, hedeflerini ve sorumlulukları tanımlamak, kaliteyi planlamak, kalite yönetimi çerçevesinde kalite kontrolü, kalite güvencesi ve kalite iyileştirmesini gerçekleştirmek kalite yönetimi adına önem arz eden maddelerdir (2004: 71). Kalite yönetim sisteminin başarılı bir şekilde uygulanması, hataların sürekli olarak azaltılmasına ve böylece hatalarda azalmaya, yönetimin motivasyonuna ve çalışanları güçlendirmeye ve sonuçta tüm organizasyonun olumlu bir şekilde gelişmesine katkıda bulunulmasına yardımcı olacaktır.

2.4. Toplam Kalite Yönetiminin (TKY) Tanımları

Toplam kalite yönetiminin benzer olsa da birden fazla tanımı bulunmaktadır, bu tanımlardan başlıcaları verilecektir.

“TKY olarak da kısaltılan toplam kalite yönetimi, organizasyondaki tüm çalışanların aktif katılımı ile süreçlerde sürekli iyileşmenin sağlanması ve böylece müşterilerin gereksinimlerinin aşularak karşılanması kalite, maliyet, teslim süreleri gibi performans hedeflerinin sürekli geliştirilmesidir (Şale, 2004: 209).”

Bir işletmenin ya da kuruluşun toplam kalite anlayışı yardımı ile mükemmel bir şekilde yönetilmesi için başta yöneticiler olmak üzere tüm personelin sahip olması gereken bir bakış açısı olarak kabul edilmektedir. Temel olarak ikiye ayrılmaktadır. Birincisi önleyici sistem yaklaşımıdır; bu yaklaşım hataları daha ortaya çıkmadan tespit eden ve gerekli tedbirlerin gerekli dozajda alınmasını sağlayan bir yaklaşımdır. İkincisi düzeltici sistem yaklaşımıdır, bu yaklaşım hataların önceden önlenmesinin mümkün olmadığı durumlarda hatanın etkilerinin ve tekrarının engellenmesi için yapılan çalışmalardır. Bir başka tanıma göre,

“Tüketici isteklerini en ekonomik düzeyde karşılamak amacıyla işletme içindeki pazarlama, mühendislik, üretim ve müşteri hizmetleri gibi çeşitli ünitelerin kalitelerinin oluşturulması, yaşatılması ve geliştirilmesi yolundaki çabaları birleştirip koordine eden etkin bir sistemdir (Şimşek, 2000: 16-21).”

Yani TKY, bir kuruluştaki veya işletmede çalışan herkesin katılımı ile gerçekleşir. Süreçlerin, ürünlerin ve hizmetlerin sürekli iyileştirilmesi koşuluyla müşteri tarafından tanımlanan kaliteyi, ürün ve hizmet yapısında oluşturmaya çalışan bir yönetim biçimi olduğu söylenebilir.

“TKY, müşteri beklentilerini her şeyin üstünde tutan ve müşteri tarafından tanımlanan kaliteyi, tüm faaliyetlerin yürütülmesi sırasında ürün ve hizmet bünyesinde oluşturulan bir yönetim biçimidir (Aydınceren, 1993: 33; Akt. Ertuğrul, 2014: 85).”

Çoğu yönetim uzmanları, yeni yaklaşımlar ve teoriler geliştirmiştir. TKY de, büyük bir rekabetin olduğu zamanımızda işletmenin uzun zaman hayatta kalmasını sağlayan bir yaklaşımdır. Bu yaklaşımın temel unsurları, Feigenbaum ve Ishikawa gibi çeşitli kalite yöneticileri tarafından şu şekilde sıralanmıştır (Özevren, 1998: 4).

- Kalite odaklı olmak,
- Müşteri odaklı olmak,
- Süreç odaklı olmak,
- Kalite maliyetlerini hesaplamak,
- Deming döngüsünü bir yönetim modeli olarak kullanmak,
- Gerçek istatistikleri kullanarak karar vermek,
- Sürekli gelişme (Kaizen olarak da adlandırılır),
- Hedeflerle yönetim,
- Günlük yönetime ağırlık vermek,
- Katılımcı yönetim ve grup çalışması,
- Her girdi ve kaynağın kontrolü,
- Bir sonraki süreçte de müşteri olduğunun bilinci,
- Önlemeye dönük yaklaşım.

Bu çalışmalarla işletme kendini devamlı geliştirerek daha iyi rekabet edebileceği bir konuma gelecektir. Rekabet edebilir bir konuma gelebilmek için bir işletme, esnek ve çevre şartlarına hemen cevap verebilecek bir durumda olmalıdır. Aslında burada TKY'nin çevreye uyum ve adaptasyon kuramlarıyla bir ilintisi olduğunu söylemek

gerekir. Çevreye uyum ve adaptasyon yaklaşımlarının ne olduğundan ilerleyen bölümlerde bahsedilecektir.

Ertuğrul (2014: 85), TKY'nin kısa ve net bir tanımını yapmıştır:

- ✓ **T= Toplam**= Organizasyondaki herkesin katılımı
- ✓ **K= Kalite**= Müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin tam olarak karşılanması
- ✓ **Y= Yönetim**= Kaliteli ürün ya da hizmet için bütün koşulların sağlanması.

Herkesin katılımı ve bu katılımın yönetilmesinin kalite ile olan ilgisi zaten toplam kalite yönetiminin ne olduğunu anlamaya yetmektedir. Farklı tanımları olsa da aslında hemen hemen aynı şekilde anlatılan TKY'nin birtakım yararları da mevcuttur: İşletmenin verimlilik düzeyini ve karlılık düzeyini artırır, çalışanların moral düzeyini artırır, motivasyonlarına katkıda bulunur, müşteri şikayetlerini ve zaman kaybını azaltmakla birlikte maliyeti de düşürür, işletmenin her kademesinde iletişim sağlar, tedarikçilerle ilişkileri kuvvetlendirir, müşterilerin güvenini kazandırır ve süreklilik sağlar.

2.4.1. Kaliteden Toplam Kaliteye Geçiş Süreci

Günümüzde kalite yönetim anlayışları özellikle 20. yüzyılın ikinci yarısından başlayarak önemli bir değişim ve gelişim göstermiştir. Başka bir deyişle, değişen dünya ile birlikte kalite yönetim alanında da her geçen gün yeni gelişmeler ve yeni kavramlar ortaya çıkmıştır. Bu durum, günümüzdeki sanayi ve ticaret dünyasına rekabet kavramını yerleştirmiştir. Zaten rekabet kavramının en önemli parametrelerinden birisi de kalitedir. Kalite, antik çağlardan beri her zaman diliminin kendi koşulları ve özellikleri çerçevesinde mimariden mühendisliğe üretimden ticarete kadar çeşitli sahalarda ele alınmış ve üzerinde durulmuş bir kavramdır. “Bir inşaat ustasının inşa ettiği bir ev, yetersizliği ve işin gereği gibi yapmaması nedeniyle ev sahibinin ölümüne yol açarsa o usta öldürülecektir.” Kaliteye ilişkin bu madde 1150 yılında Hammurabi Yasasında yer almıştır (Akın, 2001: 8). Yüksek kaliteyi sağlamaya dönük yaklaşımlara önce üretim projesinde başlanmış sonraki dönemlerde ise tam faaliyetleri içine alan bir yaklaşıma dönüşmüştür. Bu yaklaşım bir bakıma kalite güvence sistemidir. Akın'ın (2001: 9) da dediği gibi bu yaklaşımı kalite güvence sistemi olarak adlandırmak mümkündür. Başka bir anlatım ile kalite güvence sistemi gerekli planlı ve sistematik faaliyetleri kapsamaktadır. Kalite güvence konusundaki gelişmeler ticaretin ve rekabetin büyük boyutlara ulaşması Japonya'nın devrimsel bir hızla gelişmesi ISO tarafından 1987'de ISO

9000 serisi kalite güvence sistemi standartlarının yayınlanmasına neden olmuştur. Bu standartlar ürünlerin sağlanması için gereken özellikleri değil ürünlerin üretildiği sistemin sağlanması için gereken şartları tanımlamaktadır. ISO ile ilgili detaylar tezin ilerleyen bölümlerinde verilecektir.

Kalite güvence sisteminin sağladığı yararlar şu şekilde olduğu söylenebilir: Ürün ve hizmet kalitesi artar, verimlilik artar, maliyet azalır, kar artar, en önemlisi müşteriler tatmin edilir ve müşteriler ile yapılan sözleşmelere açıklık getirilir. Böylelikle müşterilerin güven kaybı minimuma indirilerek müşteri kaybı azalır, pazar kaybı azalır yani daha çok pazar payı artışı elde edilir, rekabet gücü artar, takım ruhu ve çalışmaları geliştirilir, nitelikli personel gücü artar, sorunlar zamanında veya oluşmadan önlenir. Bunların yanı sıra kaliteye bağlılık ve sahiplenme artar, motivasyon artar böylece huzurlu bir iş ortamı sağlanır, firma sağlığı artar, amaç birliği sağlanır ve etkin bir yönetim sağlanır. Bu da çalışanlara moral verir. Kalitenin bir birey ya da kurum için ne kadar önemli ve faydalı olduğu ortadadır.

Kalite evriminin son halkası olan *toplam kalite* kavramı günümüzde bir yönetim modeli olarak bütün dünyada rekabet ve pazar hâkimiyetine sahip olmak isteyen kuruluşların yaşama bilincini oluşturmaktadır. Toplam kalite kavramı, bir yaklaşım tarzı olarak Amerika Birleşik Devletleri'nde 1980'li yılların sonlarında başlamış daha sonraları 1990'larda yaygın kabul görmüştür (2001: 26). Onunla birlikte istatistiksel veri kullanımı çalışması, çalışanların katılımı gibi birtakım temel elementler yıllardır kullanılmaktaydı. Bu ve benzeri elementler ve yöntemlerin ilişkilendirilerek kullanılmasıyla toplam kalite adıyla bilinen kapsamlı bir kavram ortaya çıkarılmış oldu. Toplam kalite yönetim ilkeleri ilk olarak tüm dünyada kabul edilen haliyle “*Deming, Juran ve Feigenbaum*” tarafından ortaya atılmıştır. Tarih içerisinde gelişen üretim yöntemleri sonucunda ustalık ve eser anlayışı; insan ve makine ilişkisine dönüşmüştür.

Toplam kalite yönetiminin olumlu sayılabilecek birçok sonuç doğurduğu söylenebilir: Mal ve hizmet kalitesinin iyileşmesi sağlanır, müşteri tatmini artar, kaynak israfı azalır, ürün geliştirme süresi kısalır, verimlilik artar, müşteriye hizmet ve mal teslim süreleri kısalır. Toplam kalite yönetiminin önemli sonuçlarından bir tanesi iş gücünün kalitesine istihdamına yapmış olduğu olumlu katkılardır. Toplam kalite yönetimini uygulayan işletmeler sürekli gelişme unsuru ile çalışanlarını devamlı eğitimden geçirmek zorunda kalacaklardır çünkü sistemin başarısı kaliteli iş gücüne bağlıdır. Bu durum, istihdam

edilen iş gücünün kalitesini yükseltecektir. Kısacası toplam kalite yönetimi ile işletmeler, hem kalite üstünlüğü ve maliyet üstünlüğü elde edebilmektedir.

2.5. Toplam Kalite Yönetim İlkeleri

TKY'nin sorunsuz işlemlerini sağlayan ve onu meydana getiren ilkeler vardır. Toplam kalite anlayışının vazgeçilmez ilkeleri şunlardır (Akın, 2001: 27):

1. Sürekli gelişme
2. Müşteri odaklılık
3. Bilimsel yaklaşım
4. Yönetimin sorumluluğu (Liderlik)
5. Çalışanların eğitimi
6. Herkesin katılımı
7. Takım çalışması.

Proses yaklaşımında bağlantılı kaynaklar ve faaliyetler bir süreç olarak düzenlendiğinde istenen sonuç daha etkili biçimde gerçekleşecektir. Müşteri odaklılık; birçok işletmenin, kurumun odağına aldığı bir ilkedir çünkü müşteri odaklılık demek müşterinin şimdiki ve gelecekteki tüm ihtiyaçlarını anlamak, isteklerini ve beklentilerini karşılamaya çaba göstermek demektir. Liderlik ilkesine bakılacak olunursa her kuruluşun, her işletmenin mutlaka bir yönetimi, bir üst mertebesi olmak zorundadır. Liderler; değerlendirme, amaç birliğine yönelme, iş birliğini organize etme gibi işlevlere sahiptir. Ayrıca organizasyonun hedeflerini gerçekleştirmede insanların tamamen yer almış olduğu bir ortam oluşturmakla da görevlidirler. Sistem yaklaşımı ilkesi ise yapılan organizasyonun, belirlenen hedeflerin organizasyona katkıda bulunması için sistemdeki ilgili tüm süreçlerin, proseslerin belirlenmesi ve düzenlenmesidir. Çalışan katılımı ilkesi, tüm çalışanların yeteneklerinin ve görevlerinin belirlenen organizasyonun yararına kullanılması demektir. Tedarikçi ilişkisi ise kuruluşun değer yaratmak ve gücünü artırmak için karşılıklı bir şekilde çıkarlarını koruması ile ilgilidir. Karar alma esnasında gerçekçi yaklaşım, bilgi birikiminin, kararların, verilerin ve mantıklı yaklaşımın analizi sonucudur. Sürekli iyileştirme ilkesine gelinecek olunursa bu ilkenin kalite için çok önemli bir ilke olduğunu söylemek gerekir. Eğer bir işletmenin veya bir kuruluşun en önemli hedeflerinden bir tanesi sürekli iyileştirme olursa o işletmeyi ya da kuruluşu daha da ileriye taşıyabilecektir. Aynı zamanda bu ilke beraberinde kaliteyi de getirecektir.

2.5.1. Sürekli gelişme

Çağımızda gerekli olan rekabete işletmeler için katkıda bulunacak ve kalitenin temelini sağlayacak olan ilke sürekli gelişmedir. İlk süreçten son sürece kadar belirlenen amaçlarla ileriye dönük planlama ve uygulama çalışmaları bu aşamaya göre düzenlenmiştir. Aslında burada amaç, belli bir standarda ulaşmak değildir; her ne düzeyde olursa olsun sürekli ve hızlı bir şekilde geliştirmektir. Kalite, sürekli iyileştirmeyi ve devamlı olarak daha üst hedeflere doğru hareket etmeyi gerektirir. Sürekli iyileştirme, sadece ürün, hizmet ve süreçlerin iyileştirilmesi ile kısıtlı değildir. Organizasyonlardaki her şeyin iyileştirilmesi demektir.

İyileştirme konusunda iki yaklaşım söz konusudur: Kademeli iyileştirme ve tek büyük adımda iyileştirme yaklaşımı olup, bunlardan birincisine ‘kaizen’, ikincisine ‘yenilik’ deniyor. Yenilik çarpıcı ve etkileyicidir, heyecan verici niteliği ile ilgi odağı oluşturur. Kaizen, ilk bakışta çarpıcı ve etkileyici olmayıp etkisi yavaş yavaş ortaya çıkar ve sonuçları genellikle hemen fark edilmez. Yenilik teknolojiye, kaizen ise insana yatırımın bir ifadesidir (Ertürk, 1995: 238, Akt. Kınır, 2006: 59). Her işletmenin bu ilkeye göre kendini sürekli güncel tutması gerekir.

2.5.2. Müşteri odaklılık

Üst yönetim, müşteri memnuniyetinin artırılması amacıyla müşteri isteklerinin saptanmasını, yerine getirilmesini sağlamalıdır. Birçok işletme, kazancını müşterilerinin memnuniyetinden elde ettiğine göre müşterilerin profili her türlü konforu da içeren ürünle ilgili beklentilerini, şikayetlerini tespit edip yapılması gerekenleri yerine getirmelidir. Müşteri için mal ve hizmetlerin yüksek kalitede olması parasal değer bakımında iyi olması demektir. Ürünün kalitesi sayesinde müşterinin ihtiyaçları tatmin edilir. Müşteriyi elde etmenin yolu, onun isteklerini tatmin etmekten yani onu mutlu etmekten geçer. Tatmin ve mutluluk, isteklerinin karşılanmasıyla mümkün olacaktır. Müşterinin isteği ise bir kelime ile özetlenebilir. Bu kelime de kalitedir. Günümüzde müşteriye “İşte sizin istediğiniz ürün/hizmet budur” denilemez. Talebin arza göre daha az olduğu bir dönemde salt istekleri yerine getirmek yeterli olmayabilir. Diğer ilkelerin de uygulanması ile toplam kalite sağlanabilir.

Çoğu kişi şikayet gelmemesinden müşterinin tatmin olduğu sonucunu çıkarır, ancak bu bir yanılgı olarak algılanmalıdır. Memnun olmasa da müşteri nadiren şikayetlerini ilgili kuruluşa bildirir ki bu oran çoğunlukla çok azdır. Buna karşılık memnun olmayan müşteri bu şikayetleri çok kişiye yani birçok potansiyel müşteriye aktarır. Kalite, müşterilerin beklentilerini ve ihtiyaçlarını karşılamak olduğundan müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerini bilmek ilk kalite ihtiyacıdır. Bu durum, performansa da yansır. Toplam kalite yönetiminde müşteri odaklılık ilkesinin sorunsuz işleyebilmesi için iş birliğine çok büyük bir sorumluluk düşmektedir. İnsan toplumu önemli ölçüde olmasa da dağıtıcı bir toplumdur ve paylaşmak, bölmek, değiştirmek için bir araya gelerek nesneleri bölünebilir, değiştirilebilir ve paylaştırılabilir hale getirmektedir. Bütün bunların hepsi bir iş bölümüyle gerçekleştirilir ve benim işim, ekonomideki yerim, politik düzende ki durumum, takipçilerim arasındaki şöhretim şeklinde tüm bunlar bana diğer insanlar tarafından verilir (Walzer, 2001: 112). Bu nedenle birey etnik grup, meslek grubu ya da din grubu gibi birden fazla gruba ait olup birden çok kimlik sahibi olabilir. Söz konusu kimliklerin bazıları verili bazıları ise tercihidir. Her ne olursa olsun müşteri odaklılığın olmadığı bir yerde kaliteden söz edilemez.

2.5.3. Bilimsel yaklaşım

İşletmelerin süreç kontrollerini nicel ve nitel verilerle desteklemesi yaklaşımı olarak kabul edilebilir. Kalitenin ölçülmesi adına süreç sonrası yapılan anket tarzı ölçme yöntemleri de bilimsel yaklaşımı mümkün kılmaktadır. Ayrıca bilimsel yaklaşım sadece TKY için değil birçok alanda, birçok sektörde gerekli olan bir yaklaşımdır (Tapık ve Keleş, 1998: 47). Pazardaki başarıyı tüketiciye öngördüğü öngörebileceği kaliteyi zamanında en düşük maliyetle etik, çevre koruma ve paylaşım olgularında gündemde tutarak ve değer üretme ile bütünleştirerek yakalamayı hedefleyen işletmeler, stratejilerini bu çerçevede oluşturmak durumundadırlar. Bunu yapmak için bilimsel yaklaşımlar ön plana çıkmaktadır.

2.5.4.Yönetimin sorumluluğu

Deming ve diğer kalite öncüleri, toplam kalite sürecinin tepe yönetiminden başlaması gerektiği düşüncesine sahiptir. TKY'nin ilk aşaması yönetimin felsefe ve davranışlarını

değiştirip geliştirmesidir. Hiyerarşik yapıda bulunan yönetim düzeyleri arasında akışın sağlanmasında orta düzeydeki yönetim önemli rol oynamaktadır. Yöneticilerin TKY'nin başlatılması ve yaygınlaştırılması aşamasında başrol oynaması gerekir. Çünkü TKY organizasyonda belli kişilerin ve kademelerin hevesi, arzusu değil tüm çalışanlar tarafından benimsenen bir amaç, bir yaşam tarzı olmalıdır (Kantarcı, 1995: 17-18; Akt. Kınır, 2006: 49). Yönetimden beklenen bazı hususlar vardır:

- Kalitenin iyileştirilmesi ile ilgili olarak her şeyden önce üst yönetimin konuya hâkim olması,
- Kalitenin iyileştirilmesi yolunda geliştirilecek yeni çalışma ilkelerinin olması,
- Konuya başından sonuna kadar yeterli oranda bağlılığın olması,
- Karşılaşılan problemlerin çözümünde üst yönetim çalışanlarına destek olmalıdır.

İşletmeler eğer organizasyon yapısını iyi sağlayabilir ve buna göre hareket edebilirse en önemlisi de kalite için esas sorumluluğun kendilerinde olduğunu bilirlerse; bu durum diğer tüm ilkelerin uygulanabilirliğini mümkün kılacaktır.

2.5.5. Çalışanların eğitimi

TKY'de eğitimin, üst yönetimden alt düzeye kadar firmadaki bütün bireyleri içine alması gerekir. Bunların yanı sıra kendini geliştirmek isteyen personelleri kendi alanları ile ilgili eğitim almalarını sağlamak yönetime düşmektedir. Çalışanların elde edecekleri bilgi, kendilerine güvenlerini ve işletmenin sürekli gelişmesine yönelik katkı potansiyellerini arttıracaktır. Eğitim, sürekli iyileştirilerek toplam katılımın sağlandığı ortamda arzu edilen düzeye ulaştırılması mümkündür. İşletmelerin elde edeceği bir başarıda tüm elemanların takdir edilmesi kişileri daha da motive edecek dolayısıyla yeni gelişmelere hazırlayacaktır. Eğitimde amaç, çalışanlara istenilen kalitenin en ekonomik şekilde üretilmesini sağlayacak olan bilinç, beceri ve bilgi düzeyinin kazandırılmasıdır.

2.5.6. Herkesin katılımı

TKY'nin temel prensiplerinden biri işletmenin bütün üyelerinin içinde çalıştıkları süreçlerin ve sistemlerin sürekli iyileştirilmesine etkin katılımıdır. TKY, aslen yönetimin sorumluluğu, iş birliği ve sürekli iyileştirme esaslarına dayanmaktadır. TKY'de herkesin etkin katılımı söz konusudur. Katılım, sadece kalitede sürekli gelişimi için değil

motivasyonu artırıcı ve eğitsel katkısı açısından da önemlidir. Katılmalı yönetim sayesinde görünüşte birbirine zıt iki amaca ulaşılmış olur. Birincisi işletmenin amaçlarının maksimum seviyede gerçekleştirilmesi, ikincisi çalışanların menfaatlerinin maksimize edilmesinin yanında kişisel kalitenin yükseltilmesidir.

2.5.7. Takım çalışması

İşletme bünyesinde oluşturulan ekiplerde takım ruhu ve çalışması birçok ilkenin gerçekleştirilebilmesi adına önem taşımaktadır. Takım çalışmaları çerçevesinde takımlar her türlü geliştirme ve iyileştirme faaliyetlerine katkıda bulunurlar. Hatta bazı durumlarda önerileriyle yönetime bile katılımda bulunurlar. Çalışanların önerilerinin dikkate alınarak uygulamaya konması durumunda çalışan ve öneri geliştiren takımın uygulamada kendisinin geliştirdiği yeniliğe daha fazla sahip çıktığı görülecektir. Bu, yapılan bir emeğin sonucu olarak onun meyvesini yemeye benzetilebilir.



Şekil 2: Toplam Kalite Yönetim İlkeleri

Kaynak: Akın, 2001: 39

2.6. Toplam Kalite Yönetimi Müşteri İlişisini Nasıl Etkiler?

Günümüz işletme cephesinde başarıya ulaşmanın tek yolu müşterinin memnuniyeti ve mutluluğudur. İşletmeler, müşteri tatminini sağlayabildikleri takdirde kalıcı olabilmektedirler ve diğer işletmelerle rekabet edebilmektedirler. Müşteri odaklı üretim

sürecini benimseyen işletmeler, müşteriye arzuladığı ve ihtiyaç duyduğu ürün ve hizmeti sağlayarak rekabet üstünlüğü sağlayabilmektedirler. Bu süreci oluşturmaın temel koşulu ise TKY modelini benimsemek ve etkin olarak kullanmaktır. Yani müşteriye yönelmenin yolu üretimde ve yönetimde toplam kaliteyi uygulamaktan geçmektedir.

Müşteri; bir hizmetin nasıl, hangi süreç içerisinde, kim tarafından, hangi araçlarla yapıldığına değil kendine nasıl yansıdığına, kusursuz ve hatasız işlenmesine verilen hizmetlerde doyum sağlanıp sağlanmadığına, ihtiyaç ve beklentilerine ne derece uyduğuna, parasının karşılığını alıp almadığına, verilen sözlerin ne ölçüde yerine getirildiğine bakar. Bugün artık müşteri, iyi bir eğitimden geçmiş, davranışları tahmin edilemeyen, aktif, dostça tavırlar içinde bulunmayan ve işletmelerin etkin bir şekilde uğraşmak zorunda kaldığı başlıca çevresel güçlerden birini oluşturan kişilerdir. Müşteri hareketleri genelde üç konu üzerinde yoğunlaşmaktadır. Bu konular; müşterinin bilgilendirilmesi, ürün güvenilirliği, çevresel korumadır. Müşterilerdeki bu değişimlere karşı işletmeler önlem alma yolunda çalışmalar yapmaktadır. Bu çalışmaların doğal sonucu olarak karşımıza *toplam kalite* kavramı çıkmaktadır. Toplam kalite felsefesinin hedefi müşteri mutluluğudur. Müşteri mutluluğu ise uygun kalite ile sağlanır. Uygun kalite ise iyi yönetimin sonucudur. Yani burada işletmenin sorumluluğu ilkesi ön plana çıkmaktadır (Şimşek, 2000: 67,68) Aynı hizmeti veren çok sayıda işletme olunca müşteri doğal olarak kendisine en kaliteli hizmeti ve ürünü verecek olan işletmeyi seçmektedir. Bu, günümüzün müşteri davranışının en somut olgusudur. Müşteri şikayetleri düzenli olarak kaydedilmeli, çalışanlara duyurulmalı ve şikayetlerin yinelenmesini engellemek için düzeltici ve önleyici faaliyetler kullanılmalıdır. İşletmeler sunduğu ürün ve hizmetlerle ilgili olarak müşteri ihtiyaçlarını ne ölçüde karşıladığını anlamak amacıyla düzenli olarak müşteri tatmin araştırmaları yani anket, karşılıklı görüşme vb. yapmalıdır. Araştırmalar sonucu müşteri memnuniyetini etkileyen faktörler belirlenmeli ve hedeflerin güncelleştirilmesinde kullanılmalıdır.

BÖLÜM 3: ORGANİZASYON VE ÇEVRE UYUM- ADAPTASYON YAKLAŞIMLARI ve ISO KALİTE BELGELERİ

3.1. Organizasyonun Tanımı

Kökeni Fransızcadan gelen “*organizasyon*” kelimesi sözlüklerde “*düzenleme, örgüt, teşkilat, toplumsal bir yapının düzenleniş biçimi ve grup üyelerini tanımlayan kavram*” anlamlarına gelmektedir. Bir işletmeden söz ediliyorsa organizasyonun tanımından da bahsetmek gerekir. Topluluğun olduğu birçok yerde organizasyon da gerekli olur. Adorno, kuruluşların bilinçli olarak oluşturulduğunu ve kontrol edildiğini varsayarak bunu organizasyon olarak adlandırır (Müller-Jentsch, 2003: 14). Luhmann ise örgütleri sürdürülebilirlikleriyle ele alır ve örgütleri hesaplanamaz, öngörülemez tarihsel sistemler olarak tanımlar onların yaptığı işler de organizasyon olarak tanımlanır (2000: 9). Coleman ise organizasyonu modernleşme süreçlerinin sonucu olduğuna inandığı ve tüzel kişinin yasal yapısına yansıdığına inandığı kuruluşların aktörlüğünün sürdürülebilirliğine dayandırır (2003: 18). Aslında bu üç isim de organizasyonu ortak bir somut ürün veya hizmet gibi somut olmayan olguların yaradılışı için planlanan, koordine edilen ve hedef odaklı etkileşim bazında gerçekleşen yapı olarak tanımlamaktadır.



Abbildung 1: Marktwirtschaftliche und sozialwirtschaftliche Organisationen im Überblick

Şekil 3: Sosyal Ekonomi Organizasyon Şeması

Kaynak: Grunwald, 2001: 1794

Sosyal ekonomi örgütleri terimi, hem devlet hem de özel sektörün organizasyonları ile kategorize edilmektedir. Sosyal ekonomi örgütlerinin görevi profesyonel sosyal hizmetler sunmaktır ayrıca etkililik ve verimlilik açısından tanımlanabilecek ve

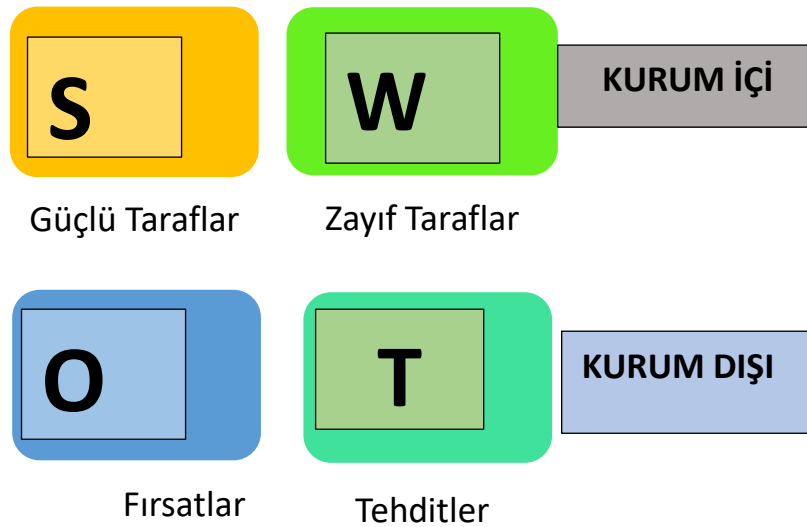
değerlendirilebilecek olmalıdır. Şema incelendiğinde görünen organizasyonun sadece devlet ve özel olarak kategorize edilmesi değildir. Düşünsel ve parasal kârın yükseltilmesi şeklinde organizasyona 2 hedef koyulduğu gözlenmiştir. Aslında işletmeler ve bireyler kendilerini bir sistem teorisi üzerine kurulu mevcut çalışma bağlamında yönlendirir. Buna göre örgütler ve işletmeler kendi kendini yönetir. Maddi, sosyal ve sosyoteknik sistemlerin düzenlenmesi, kültürel etkileşimlerin oluşturulması gibi faaliyetler işletmelerin organizasyonlarının bir parçası sayılabilir. Jentsch'e göre (2003: 36) yönetimin öncelikle görevi, süreci yapıcı bir şekilde etkileyen çerçeve koşulları yaratmayı ve kuruluştaki aktörlerin öz düzenleme yeterliliğinin genişletilmesi olmalıdır. Organizasyon içi yönetim eylemi, bilgiye erişim, erişilen bilgiyi işleme ve başarılı öğrenme ile bağlantılı olarak ortamın analiz edilebilirliği ile belirlenir. Kısacası organizasyon kavramı yönetimin ve yönetilmenin olduğu veyahut olacağı her yerde gereklidir.

3.2. Çevre Adaptasyon (Uyum) Yaklaşımları

Organizasyonların oluşumunda ve oluşumundan sonra organizasyonların aldığı birtakım kararlar olmaktadır. Bu kararlar, “*çevreye adaptasyon veya uyum yaklaşımları*” olarak adlandırılmaktadır. Bu durum organizasyonlar dünyasında, bütün doğadaki canlı varlıkların doğal seçimlerle elenip yaşamlarının son bulması ama diğerlerinin yaşamlarını sürdürmesine benzetilmektedir. Elenenler yani seçilmeyenler tüm yaşamsal faaliyetlerini sonlandırır, seçilenler yani elenmeyenler yaşamlarına devam etmektedirler. Böylelikle çevre, örgütsel nüfusu kontrol edebilmektedir aslında bu durum işletmelerdeki duruma benzemektedir.² İşletmelerden de çevreye uyum sağlayamayanlar elenir, çevreye uyum sağlayabilenler ise faaliyetlerini devam ettirir. *Durumsallık yaklaşımı*, işletmelerdeki organizasyonların yapısını, işleyiş sürecini, işletmelerin içinde bulundukları çevre koşullarının nitelikleri, işletmenin kapasitesi, büyüklüğü, kullanılan teknolojilerin etkilemesi yaklaşımıdır. Bu yaklaşımda olan duruma göre şekillenmedir. Yani işletme çevresindeki ve kendi içindeki durumdan etkilenmektedir. *Genel örgütsel gruplaşma yaklaşımı*, bu yaklaşımlardan ikincisidir. Bu yaklaşım, organizasyonları ve onların gösterdikleri performansları ayrı değil birlikte ele almayı öngörür. Organizasyonlarda

² http://www.baskent.edu.tr/~ahalici/cyt_dersnotlari/ybs451-6.pdf (09.03.2020, 22.10)

tüm performansı etkileyen çeşitli nitelikleri ve bütün bunları etkileyen faktörleri gruplar halinde belirlemenin daha yararlı olduğunu da öngörür. *Kaynak bağımlılığı yaklaşımında* her işletme için kritik birtakım önemli bilgi, kaynak, veri girişleri bulunur. Organizasyonlar yani işletmeler, böyle kritik ve temininde belirsizlik bulunan girişler için çeşitli önlemler almaktadır ve bu önlemlerin başında işletmeler arası meydana gelen birleşmeler, farklı yasal anlaşmalar, ortak yönetim kurulu üyelerinin oluşturulması gibi önlemler gelmektedir. Bu yaklaşım, organizasyonların yaşamlarını ve faaliyetlerini sürdürebilmeleri amacını gütmektedir ve bu amaç doğrultusunda, organizasyonların kendi yapıları ve davranışları ile diğer organizasyonlar arasında ortaya çıkan ilişkiler ve onların davranışları üzerinde durmaktadır. *Örgütsel strateji yaklaşımında* işletmelerde üst alt uyumu söz konusudur yani üst yönetimin aldığı kararları, belirlediği stratejileri uygulayarak örgütteki diğer üyeler çevrelerine uyum sağlar. Bunu gerçekleştirmek için üst yönetimde bulunanlar, işletmeyi etkileyen veya etkileyebilecek olan değişimleri çevresel faktörlerle ilintili olarak sürekli takip eder. Ayrıca bu yaşanan değişimlerin ne tür fırsatlar yarattığını veya ne tür tehlikeler arz ettiklerini tespit etmeye çalışırlar ve işletmenin güçlü ve güçsüz yönlerini ayrı olarak değerlendirirler. Böylelikle de işletmenin kaynaklarının nerede ve nasıl kullanılacağına karar verir, o doğrultuda süreci yönlendirirler. Bu süreçler sonrasında örgüt içinde alınan bu kararlar işletmenin asıl stratejisini oluşturur. Bu geçirilen süreç **SWOT süreci** olarak da adlandırılmaktadır.



Şekil 4: Swot Analizi

Kaynak: Yazar tarafından muhtelif kaynakların taranması sonucunda oluşturulmuştur.

Bilgiyi işleme yaklaşımı, oluşturulan prosedürden hareketle stratejileri uygulamayı öngörür bunu da insan beynine benzetir. Yani bu yaklaşım, organizasyonları bir bakıma insan beyni gibi bilgiyi alıp işleyen ve bunun sonucunda kararlar alan birimlere benzetir. Bu süreç içerisinde çevrede oluşabilecek belirsizlikler artabilir ve karar vericilerin amaçları ve hedefleri ön plana çıkaran bir mekanizma geliştirmesi, kararlarını buna göre alması gerekebilir. Yani örgütte karar veren kesim ön plana çıkar. Kararsızlık olması durumu yani bilgiyi işlemede herhangi bir aksaklık gelişmesi üstten alta kadar tüm organizasyon yapısını bozabilir ve işleri aksatabilir. Dolayısıyla işletmelerin çevreleri ile uyumu, bu sayılan süreci süreçlerin başarılı bir şekilde sürdürülebilmesi ile sağlanabilmektedir. Çevrelerine uyumu sağlayabilen organizasyonlar yaşamlarını sürdürebileceklerdir. Yani aslında organizasyonları çevreden bağımsız ele almak başarısızlığa yol açacaktır. İşletmeler her süreçte değişen koşulları ele almakla, bilgiyi ona göre işlemeye sorumludur. *Vekalet yaklaşımı*, kaynak bağımlılığı yaklaşımına organizasyonlar arası ilişki yönüyle benzemektedir. Farklı iki kişinin veya farklı organizasyon yapılarının hedefleri ve çıkarları da farklı olmaktadır. İşte bu farklılığın yardımlaşma yoluyla giderilmesini öngören bir yaklaşımdır. Bu iki farklılığı temsil edenler, bu sayede ortak bir amaç uğruna yardımlaşırlar; bir taraf vekalet veren, diğer taraf vekalet alan olarak adlandırılır. Yani birisinin işini diğeri halleder; buradaki ilişkide müşteri satıcı, yönetici ise satın alan hisse sahibi olarak benzetme yapılabilir. *İşlem maliyeti yaklaşımı* da tüm bunların maddi yönüdür. Temelinde rasyonellik ve faaliyet anlayışı yatan en iyi ekonomi stratejisini tespit etmek ve bunu uygulamak burada esas noktadır. Neticede işletmeler ürettikleri ürünleri veya sundukları mal hizmetleri ekonomik olarak zarara sokmayacak biçimde sürdürmek isterler. Bu yaklaşım da bu hususta teorik çerçeveyi sunmayı ister. Bir de *kurumsallaşma yaklaşımı* vardır. İşin içerisinde organizasyon varsa alt ve üst ilişkisinin olduğu ayrıca sosyal, ekonomik, siyasi nitelikteki olayların da mevcut olduğu ve bir ürün veya hizmetin üretildiği bir müessese varsa bir kurumsallaşmadan söz edilebilir. Kurumların sosyolojik yani toplumsal bir yanı olması kaçınılmazdır. Bu nedenle bu yaklaşım işin sosyolojik boyutunu da ön plana alır, disiplinler arası bir yaklaşım sunar. Bu yaklaşım, işletmelerin yapılarının ve davranışlarının yalnızca pazar yani alım satım koşulları tarafından değil kurumsal nitelikte olan baskılar ve inançlar tarafından da etkilendiğini söylemektedir. Bu teoriye

göre, organizasyonların yapısı ve işleyiş özellikleri ile çevrenin özellikleri birbirine benzemelidir. Bu benzerlik, organizasyon ile çevresi arasındaki ilişkiyi kuran en önemli faktör olacaktır.

3.2.1. Çevreye Adaptasyon Yaklaşımlarının Çeviri İşletmelerine Uygulanabilirliği

Her işletme, her kuruluş bir organizasyon yapısıdır. Çeviri işletmeleri de bir organizasyondur. Kimi çeviri işletmesi piyasada çok iyi tutunurken kimi çeviri işletmesi ise bu konuda fazla başarılı olamamaktadır. Bunun birtakım nedenleri vardır. Esas nedenin, bu işletmelerin çevreye uyum sağlayamaması olduğu söylenebilir. Bu bağlamda çevreye uyum ve adaptasyon yaklaşımlarına göre bir çeviri işletmesinin faaliyetlerini ve fonksiyonlarını sürdürebilmesi için elenmemesi yani piyasaya tutunması gerekmektedir. Bunu yapmak için de birtakım öneriler sunulabilir. Öncelikle çeviri işletmeleri çok süreçli çalışan yapılar ve hem hizmet hem ürün üreten organizasyon yapılarıdır. Yapılan çeviri hizmeti sonucunda ortaya bir ürün yani çeviri ürünü çıkar. Bir çeviri işletmesi iş birliğini sağlayarak çeviri öncesi, çeviri esnası ve çeviri sonrası olmak üzere birden fazla süreçleri en iyi şekilde yönetebilmelidir. Bu süreçlerde başarıya ulaşabilmenin anahtarı işletmenin kendini, piyasayı, rakiplerini ve organizasyon şemasında yer alan tüm aktörleri farkında olmasındadır. Çeviri işletmeleri SWOT analizine göre kendi içindeki güçlü ve güçsüz yönleri bilirse, farkındalık bilinci oluşur ve süreçlere de bunu en iyi şekilde yansıtabilir. Bu aslında örgütsel strateji yaklaşımıdır ve bu teorinin uygulanabilirliği SWOT ile mümkün olmaktadır. Güçlü yönler piyasada tutunabilirliği ve müşteri güvenini sağlar; güçsüz yönler ise fark edilmezse işletmenin piyasadaki tutunabilirliği, çevreye uyumu ve güveni sağlanamayabilir. Burada önemli olan nokta işletmenin bunları tespit ederek ve düzelterek çeviri süreçlerine yansıtabilmesidir. Yani işletme çevresindeki ve kendi içindeki durumdan etkilenmektedir dolayısıyla durumsallık yaklaşımına göre duruma göre faaliyet gösterilmelidir. Bunu yaparken kurum dışı ve kurum içi fırsat ve tehditler de göz ardı edilmemelidir. Genel örgütsel gruplaşma yaklaşımı, TKY ilkelerindeki iş birliği ve performans odaklılık ile yakından ilgilidir. Organizasyon içerisinde yer alan çevirmen, işveren yani işletme, müşteri, kontrol okuma uzmanları, insan kaynakları gibi tüm aktörlerin performansları ayrı ayrı değil birlikte ele alınırsa iş birliğini sağlamak adına önemli bir adım atılabilir. Bu, herkesin ayrı bir görevi olduğunun bilinciyle yapılmalı ve iş birliğinin her zaman örgüte hız, iyi performans ve kalite sağlayacağı da

unutulmamalıdır. Bu yaklaşımlar uygulanırken kararsızlık olması durumu yani bilgiyi işlemede herhangi bir aksaklık meydana gelmesi üstten alta kadar tüm organizasyon yapısını bozabilir ve işlerin aksamasına sebebiyet verebilir. Böyle bir durum olduğunda müşteri tekrar aynı işletmeye çeviri yaptırmak istemeyebilir. Çeviri öncesi, esnası ve sonrası tüm süreçlerin aksamaması için kararsızlığa mahal verilmemelidir. Süreçlerin işletmeler tarafından başarılı sürdürülmesi hem müşteriye güven vermede hem de çevreye uyumu sağlamada çok etkili olacaktır. Çevrelerine uyumu sağlayabilen organizasyonlar yaşamlarını sürdürebilecekler ve çevreye uyum yaklaşımlarına göre elenmeyeceklerdir. Çeviri işletmeleri her süreçte değişen koşulları ele alıp, bilgiyi ona göre işlerse çeviri süreçlerinde bu teori uygulanabilir hale gelecektir.

Kurumsallaşma yaklaşımı da işletmeler için önemli bir yaklaşımdır. Bu teoriye göre, organizasyonların yapısı ve işleyiş özellikleri ile çevrenin özellikleri birbirine benzemeli ve bu benzerlik, organizasyon ile çevresi arasındaki ilişkiyi kuran en önemli faktördür. Buna çeviri işletmeleri açısından bakıldığında müşteri profili işletmelerin çevresini oluşturan en önemli ögedir. Müşteri olmadıktan sonra herhangi bir kurumsallaşmadan, işletmeden söz etmek zorlaşacaktır. Buradaki çevre müşteri olarak düşünülürse kurumsallaşma yaklaşımı TKY ilkelerinden olan müşteri odaklılıkla benzeşecektir. Çeviri işletmelerinin müşteri isteklerine, müşteri profillerine göre hareket etmesi sadece müşteri odaklılığı sağlamakla kalmayacak aynı zamanda kurumsallaşma yaklaşımı da uygulanabilecektir.

3.3. ISO-9000-9001 Uluslararası Standartlar Örgütü ve Çeviri İşletmelerine Uygulanabilirliği

Tarihte süregelen ihtiyaçlar doğrultusunda bir kalite yönetim sistemi ihtiyacı doğmuştur. Bu noktada ISO yani Uluslararası Standartlar Örgütü kurulmuştur; ISO, dünya çapında ulusal standart organlarının federasyonudur (Şale, 2004: 18). Kalite denince belki de ilk akla gelen uluslararası bir örgüttür. Uluslararası standartların hazırlanması çalışmaları normalde ISO teknik komiteleri aracılığıyla gerçekleştirilir. Teknik komitenin oluşturulduğu bir konu ile ilgilenen her üye organın bu komitede temsil edilme hakkı vardır. ISO ile uyumlu hükümet ve hükümet dışı uluslararası kuruluşlar da çalışmalarda yer almaktadır. Uygunluk değerlendirmesi alanında ISO uygunluk değerlendirmesi

komitesi, uluslararası standartlar ve kılavuzların geliştirilmesinden sorumludur.³ ISO belgeleri, işletmelerin belirli bir standarda uygun olarak hizmet verdiklerinin ve bu verdikleri hizmet alanında yetkinliklerinin bulunduğunu kanıtlayan belge ve sertifikalar olarak nitelendirilmektedir. Bu kalite standardı yaşam bilimleri endüstrisi için de bir zorunluluktur ve güçlü bir müşteri odağı, üst yönetimin motivasyonu, süreç yaklaşımı ve sürekli iyileştirmeyi temel alan kalite yönetimi ilkelerine dayanmaktadır. Bu standartlar, bir dizi doğrulama aşamasını içeren titiz bir sürece dayanan yüksek bir hizmet standardı alınacağını garanti edecek şekilde tasarlanmıştır.

ISO 9000 2001 birçok alanda en çok kullanılan kalite yönetimidir ve bu yönetim sisteminin kaliteyi sağlamak adına belirlemiş olduğu birtakım temel öğeler mevcuttur (Ersoy, 2019: 64). Bunlar;

- Müşteri odaklı olma
- Personel odaklı olma, yani çalışanların da hakkını gözetme
- Yöneticilerin işletmelerin gelişmesinden sorumlu olması
- Hangi karar alınırsa alınsın nesnel yaklaşabilme
- Sistem ve süreç odaklı yaklaşım gösterebilme
- Tedarikçi ilişkilerinin korunup geliştirilmesi
- Sürekli iyileştirme. (Bu ilke aynı zamanda toplam kalite yönetim ilkelerindendir.)

Bu ilkeler incelendiğinde sorumluluğun hep yönetimde olduğu dikkat çekilecek bir husustur. Yani bir işletme, kaliteyi sağlayabilmek için öncelikle hiyerarşik bir yapının gerektirmiş olduğu görevlerin ve sorumlulukların üstlenilmesi gerektiğini bilmeli dolayısıyla yöneticiler ekstra çaba sarf etmelidir. ISO 9001, Baş ve Oymak'a (2007: 16) göre toplam kalite için bir atlama taşı olarak nitelendirilmektedir. Ayrıca ülkemizdeki birçok kuruluşun ISO 9001'i bir yük olarak görüp, konuya yeterince önem vermediklerini de belirtmişlerdir. Bunun sonucunda da sertifikayı alabilmek adına acele prosedürler hazırlanmakta ve kalite konusunda olumsuzluklar yaşanmaktadır. İşletmeler, bunların önüne geçebilmelidir. Bu ilkelerin çeviri sektöründe uygulanabilirliğinden söz edilecek olunursa tüm ilkelerin tamamıyla çeviri işletmelerince uygulanamayacağı söylenebilir. Bunun nedeni personel konumunda olan çevirmenlerin sürece diğer çalışanlar kadar dâhil

³ <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:pas:17001:ed-1:v1:en> (28.03.2020, 08.55)

edilmiyor olmasıdır. Günümüzde birçok çeviri işletmesinin çevirmenlerini kadrolu değil de serbest çalıştırdığı düşünülecek olduğunda bu durum daha da zorlaşmaktadır. Ayrıca ISO: 2000 genel bir kalite yönetim sistemidir. ISO'nun çeviri alanına uygulanabilen başka yönetim sistemleri de mevcuttur.

3.3.1. ISO 17100 ve EN 15038 Çeviri Hizmetleri Yönetim Belgesi

Kaliteli çeviri hizmetinin verilmesi için gerekli temel süreçlere, kaynaklara ve diğer konulara ilişkin gereklilikleri belirten bir standarttır. Bu standardın gereklilikleri incelendiğinde toplam kalite yönetimi ilkelerine benzerlik göstermektedir. Çeviri hizmeti veren kuruluşların müşteri isteklerini yerine getirmesini öngören ve bünyesinde bir çeviri hizmeti sağlayabilmek için proseslerinin ve kaynaklarının da buna uygunluğu ile ilgili özellikler sunan bir standarttır. Bu standart yazılı çeviriyi kapsarken sözlü çeviri hizmetlerini kapsamaz. Aslında bu standardın temeli 2006 yılında yayımlanan EN 15038 standardına dayanmaktadır. Bu kalite yönetim belgeleri, çeviri hizmeti veren kurum ve kuruluşların sahip olabileceği kalite belgeleridir. ISO 17100, Uluslararası Standartlar Organizasyonu tarafından 2015 yılında yayımlanmış, EN 15038 ise Avrupa Standartlar Komitesi tarafından 2006 yılında yayımlanmıştır. Bu kalite yönetim sistemlerinin birtakım kriterleri bulunmaktadır. Bunlar;

- Dünya standartlarına uygun çeviri hizmeti sunabilmek
- Çeviri süreçlerinde iş akışı oluşturmak ve ayrıca bunları uygulayabilmek ve çeviri teknolojilerini etkin bir biçimde kullanabilmek
- Çeviri işletmelerinin ekibinde profesyonel çevirmenler, düzeltmenler ve proje yöneticileri bulundurulması
- Üretim sürecine tüm aşamaları yani çeviri, kontrol, düzeltme, denetleme, son okuma, onay tarihi ve son teslim aşamalarını da eklemiş olmak ve bunların sürdürülebilirliğini ve faaliyetini sağlayabilmek
- Her türlü gerekli kaynağın yeterliliğini sağlayıp, sürekli yeni tutmak
- İşletmelerin müşterilerine profesyonel teklifler verebilmesi
- Çeviri sonrası müşterilerden geri bildirim gibi aşamaları da sürece dâhil edebilmek.

Kaliteli çeviri hizmetinin verilmesi için gerekli temel süreçlere, kaynaklara ve diğer konulara ilişkin gereklilikleri belirten bir standarttır. Bu standardın gereklilikleri incelendiğinde toplam kalite yönetimi ilkelerine benzerlik göstermektedir. Çeviri hizmeti veren işletmelerin, müşteri isteklerini yerine getirmesini öngören ve bünyesinde bir çeviri hizmeti sağlayabilmek için proseslerinin ve kaynaklarının da buna uygunluğu ile ilgili özellikler sunan bir standarttır. Aslında bu standardın temeli 2006 yılında yayımlanan EN 15038 standardına dayanmaktadır. EN 15038 sertifikasına sahip çeviri bürolarının, sistemlerini revize etmeleri ve yeni standart gereğince sistemlerinde her türlü değişikliği yapmaları gerekmektedir. ISO 17100:2015’de, EN 15038 standardında olduğu gibi, müşteri çevirmenin bazı yeterlilik kriterlerine dikkat etmekte ve bununla ilgili sertifikalar istemektedir (çeviri bölümünü bitirdiğine dair diploma ya da dil kursu sertifikası vs.). Müşteriler, çevirmenlerin çeşitli becerilere sahip olmasını beklemektedir. ISO 17100:2015 bir süreç standardıdır. Dolayısıyla, öncelik verdiği konu çeviri sürecidir. Başka bir deyişle, çeviride kalitenin sağlanması, çeviri sürecinde tanımlanan adım ve şartlara bağlanmaktadır. EN 15038’den farklı olarak ise ISO 17100:2015; çeviri bürolarının, müşterilerin geribildirimlerini değerlendirmek için de bir süreç hazırlamasını gerektirmektedir. Kısacası bu standart, çeviri hizmeti alacak olan bir müşterinin ya da çeviri hizmet sağlayıcılarının hizmet seviyesini ölçebilmesi ve çeviri kalitesi hakkında karar verebilmesi için insan kaynakları, dil bilgisi, müşteri ilişkileri, yönetim, proje, teknik kaynakların yeterliliği, kalite yönetimi gibi gerekli kapsamlara sahiptir.

BÖLÜM 4: KALİTE KURAMCILARI

4.1. Philip Crosby

Crosby, en çok 1960'lı yılların başında yüklendiği çok amaçlı füzelerin kalite projelerini ve kalite direktörlüğünü yürütürken geliştirmiş olduğu '*sıfır hata görüşü*' ile tanınmaktadır ve ona göre kalite yerine göre kullanımdır, gereksiz kullanım maliyet ile değerlendirilir. Ona göre kalite demek aynı zamanda müşteri ihtiyaçlarına da uygunluk demektir (Sarp, 2017: 30-31; Akt. Ersoy, 2019: 36). Eski yöntemlerde gözden geçirme, test etme ile yapılan kalite yönetimi yerine önleyici tedbir deyimini ön plana çıkarmıştır. Ona göre önleyici tedbir demek mükemmelliği sağlayacak tek sistem demektir ancak kendisine göre mükemmellik, ihtiyaçların ne fazla ne eksik değil tam olarak karşılanmasıdır. Kendisinin felsefesinde istatistiki olarak kalite kabullerine yer yoktur. Ona göre bir yönetici kadrosundan kaynaklanan hataları %40 oranında azaltabilir, geriye kalan diğer hatalar da biraz daha fazla çalışma ile ortadan kaldırılabilir. Kendisi, kalite gelişim sürecini göz önüne almış ve bir gelişim programı önermiştir. Bunlar; kalite geliştirme grupları, yönetimin kesin kararlılığı, kalite ölçümü, maliyetin belirlenmesi ve bilincinin sağlanması, düzeltici önlemlerin alınması, sıfır hatanın planlanması, denetleyicilerin seçimi, hataların ve nedenlerinin yok edilmesi gibi hususlardır (Şimşek, 2000: 56). Yani tek performans ölçümü kalite maliyeti, tek performans standardı ise ona göre sıfır hatadır.

Crosby'nin, kaliteye dair ve kalite yönetimine dair birtakım ilkeleri vardır:

- Yönetimin destek ve inancı,
- Kalite iyileştirme ekibi,
- Kalite ölçümlenmesi,
- Kalitenin maliyeti,
- Kalite bilinci ve farkındalığı,
- Düzeltici eylem ve girişim,
- Sıfır hata planlaması,
- Birim ve ekip yöneticilerinin eğitimi,
- Sıfır hata günü,
- Amaç ve hedef belirleme,

- Hata kaynaklarının yok edilmesi,
- Takdir,
- Kalite kurulları,
- Tekrar baştan başlama.

Crosby'nin yaklaşımı incelendiğinde günümüz kalite yaklaşımlarıyla sıfır hatayı öngörmesi nedeniyle uyuşmadığı çıkarımı yapılabilir. Neticede kalite ilkelerinin de oluşturulma nedeni en iyiye ulaşmaktır ancak sıfır hata neredeyse imkansız olması yönüyle ütöpik kalmaktadır. Bunun dışında öne attığı ilkeler toplam kalite ilkeleriyle uygunluk göstermektedir. Bu bakımdan toplam kalite yönetiminin öncü kuramcılarındandır denilse yanlış olmayacaktır.

4.2. Dr. Edward Deming

Dr. Deming, II. Dünya Savaşı'ndan sonra Japon firmalarına kalite standardını yükseltmek amacıyla yardımcı olmakla şöhret kazanmış ve 1950 yılında Japon iş adamlarına istatistiksel kalite kontrolü hakkında konferanslar vermiştir. Kendisi kaliteyi pazarın ihtiyaçlarına uygun olan düşük maliyette ve tahmin edilebilir ayrıca güvenilir sonuçların elde edilmesi olarak tanımlamıştır. İstatistiksel kontrol yapıldığı zaman bozuk işlerin olmayacağını iddia etmiştir; ona göre birçok firma istatistiksel kalite kontrol metodu uygulamadan şansa ve tesadüfe dayalı kalite kontrol metotlarını uygulayarak meydana gelen kalite problemlerinde hem para hem de zaman kaybetmektedir. Ortaya çıkabilecek kalite probleminde sorumluluğun %94'ü yöneticilere aittir. Yöneticiler, çalışan kişilerin daha iyi iş yapabilmeleri için önlerine çıkacak engelleri kaldırmalı ve şevklerini artırarak daha güzel iş yapmalarını sağlamalıdır. Kendisi “*Deming Döngüsü*” tanımını yaparak kalitede süreklilik prensibini yerleştirmiştir. Buna göre kalite kontrol faaliyetleri;

- planlama,
- uygulama,
- kontrol etme
- düzeltme

şeklinde tanımlanan 4 aşamalı bir süreçten oluşmaktadır (Şimşek, 2000: 60-61). Bu aşamalara bakıldığında bir istatistiki süreçten söz edilebilir. Deming, ayrıca bu kalite

kontrol faaliyetlerinden hareketle TKY'nin klasik ilkeleri arasında yer alan 14 ilke geliştirmiştir:

- Sürekli iyileştirme ve geliştirme temel amaç olmalıdır.
- Yeni kalite felsefesi benimsenmeli yani kalite anlayışı sürekli yenilenmelidir.
- Üretim sonu kalite kontrole son verilmelidir.
- Tedarikçilerin sadece fiyata ve maliyete göre seçilmesine son verilmelidir.
- Problemler tanınmalı ve sistemin sürekli olarak iyileştirilmesine çalışılmalıdır.
- Çağdaş iş içinde veya işbaşı eğitim yöntemleri benimsenmelidir.
- ncelik üretilen ürün sayısından ziyade kaliteye çevrilmelidir.
- Korkuya son verilmelidir.
- Bölümler ve birimler arasında iş birliği artırılmalıdır.
- nce yönetim üstüne düşeni yapmalı, destek sağlamadan üretkenliğin artırılmasından vazgeçilmelidir.
- Sayısal kotalara bağlanmak kaliteyi düşürecektir.
- Çalışanların yaptıkları işle nmelerinin ve kendilerini işe adamalarının önündeki tüm engeller kaldırılmalıdır.
- Eğitim ve kendini geliştirme anlayışı kurumsallaştırılmalıdır.
- İşletme bu tüm maddelerdekine uygun bir yönetim anlayışı benimsemelidir (şimşek, 2000b: 64, 65).

Ayrıca Deming'e göre yönetici kaliteden sorumlu tutulduğu için kendisinin TKY içerisinde oluşacak aksaklılar yönünden, müşteriden çok yönetici ve işletme tarafından bir yaklaşım sunduğundan söz edilebilir. Birçok yaklaşıma ve toplam kalite ilkelerinin oluşturulmasına öncülük yapmış bir kuramcıdır.

4.3. Joseph M. Juran

Juran'a göre, kalite süreci yönetim tarafından başlatılmalı, işletmenin tüm kademelerinde kalite eğitimi yapılmalı, kalite gelişim planları yapılmalı, önce işletme kaliteye inanmalı ve inandırmalıdır, kalite kontrol seviyesi yükseltilmelidir (şimşek, 2000: 61). Aslında bu noktada Juran'ın, Deming ile bir ortak yönü bulunmaktadır. Her ikisi de kalitenin temel sorumlusu olarak yönetimi görmektedir. Crosby'den de yönetimi kaliteye destek faktörü olarak görmesi yönüyle ayrırır. Ona göre kalite planlanan bir şeydir ve 5 aşaması vardır:

Kalite amaçlarının belirlenmesi, bu amaçlara uygun planlar yapmak, gerekli kaynakları belirlemek, amaçları kaliteye dönüştürmektir (Şimşek, 2010: 67). İşletme ve yönetim sahasında ‘kalite yönetimi’ kavramı ile ününü kazanmıştır. Ayrıca kendisi de Deming’in 14 ilkesine benzer 10 ilke ortaya atmıştır.

- Kaliteyi iyileştirme fırsat ve ihtiyacı konusunda farkındalık yaratmak.
- Kaliteyi sürekli geliştirmek için amaç ve hedefleri belirlemek.
- Belirlenen amaç ve hedefleri gerçekleştirmek adına projeyi hayata geçirebilecek takım oluşturup onları tüm sürece dâhil etmek.
- Herkesi eğitmek.
- Problemleri çözmek için projeler geliştirmek.
- İlerlemeyi ve gelişmeyi denetleyip rapor etmek.
- Kalite iyileştirme sürecine katkıda bulunanları ödüllendirmek.
- Alınan sonuçları çalışanlarla paylaşmak.
- Tüm kalite süreçlerini ölçüp kaydetmek.
- Ödüllerin başarıyla koşut olmasına özen göstermek (Şimşek, 2010: 67).

Juran’ın bu ilkeleri incelendiğinde diğerlerine göre daha istatistiksel bir yöntem izlediği görülmektedir ayrıca kalite sürecinde asıl sorumluluğu yönetime yüklediği de gözlemlenmektedir.

4.4. Armand Feigenbaum

Feigenbaum “*toplam kalite ve kalite kontrol*” terimlerini ilk kullanan kişi olması yönüyle önemlidir. Ona göre toplam kalite; bir organizasyonda değişik grupların kalite geliştirme, kaliteyi koruma ve iyileştirme çabalarını, müşterinin tatmin edilmesi de göz önüne alınarak üretim ve hizmeti ekonomik bir düzeyde gerçekleştirebilmek için birleştiren etkili bir sistemdir (Feigenbaum, 1991: 864). Feigenbaum’un yazmış olduğu Toplam Kalite Kontrol kitabında vermiş olduğu bu tanım bu alana katkı yapmış temel ve önemli bir eser olarak nitelendirilmektedir. *TKY’nin isim babası olarak bilinen Feigenbaum’a* göre kalite kontrol aşamasında dört aşama çok önemlidir:

- Kalite standartları belirlenmeli.
- Kalite standartlarına uygunluk sağlanmalıdır.
- Kalite standartlarından sapılması önceden önlenmelidir.

- Standartlarda sürekli iyileşme sağlanmalıdır (Ertuğrul, 2014: 108).

Feigenbaum diğerlerinden farklı olarak biraz daha teknik yönleri aşarak işin insani boyutuna daha çok eğilmiştir. Ortak noktaları ise yine kalitede yönetimin sorumlu olmasıdır. Feigenbaum'a göre kalite herkesin paylaştığı bir bilinç olmak zorundaydı ve kalite konusunda yönetimin sorumluluğu diğer herkesten daha fazlaydı. Ayrıca kendisine göre kalite bir ürünün kavram olarak ortaya çıkmasından başlar; tasarımı, üretimi, müşteri sunulması ile devam eder. Şimşek'in aktardığı gibi (2010: 72), bütün bu süreçlerin kontrol altında tutulması önemlidir ancak müşteri memnuniyeti en önemlisidir. Feigenbaum'un müşteri memnuniyetine vurgu yapması, TKY'nin oluşmasına temel hazırlayan faktörün müşteri memnuniyeti olduğu hatırlanacak olursa TKY için kendisinin ne kadar baba bir isim olduğunu ortaya koymaktadır. Bu süreci bir döngü olarak görmesi ve TKY'nin temel noktası olan müşteri memnuniyetinden açıkça bahsetmesi yönüyle TKY içerisinde öncü ve önemli bir isim olduğunu gözler önüne sermektedir.

4.5. Walter Shewhart

Shewhart, kaliteyi “objektif ve sübjektif kalite” olarak 2'ye ayırmıştır ve kaliteyi müşteri isteklerine uygunluk olarak tanımlamıştır (Ertuğrul, 2014: 103). Normalde kalitenin bilimsel ve istatistiksel bir durum olduğunu yani kişiden kişiye değişmeyen objektif bir durum olduğunu savunanların aksine kendisi kalitenin kişiden kişiye değişeceğini yani sübjektif olduğunu dile getirmiştir.

Ayrıca, kendisi kalite kontrol hakkında kontrol çizelgeleri hazırlamış bir istatistik uzmanı olarak bilinmektedir. Shewhart'ın kontrol çizelgelerini hazırlaması ve kalitenin sübjektifliğinden söz etmesi TKY'ye yaptığı en önemli katkılardan ikisi olduğu söylenebilir. Kalitenin kişiden kişiye değişmesi, kaliteli ürünün herkes için aynı standartlara sahip olmaması yönüyle toplam kalite kriterlerinin önemi yani kalitenin belirli bir standartlara bağlanmasının önemi burada bir kez daha ortaya çıkmaktadır. Shewhart'ın da buna vurgu yapması bu önemi bir kez daha vurgulamaktadır.

4.6. Kaoru Ishikawa

Kendisinin kalite yönetimine en büyük katkısı, 1962 yılında kalite kontrol çemberlerini geliştirmesidir. Kalite kontrol için istatistiksel tekniklerini basitleştirmiş, Pareto ve

Ishikawa diyagramlarını kalite geliştirme çalışmalarında gruplara ve kalite çemberlerine yardımcı olmak amacı ile geliştirilmiştir (Ersoy, 2019: 35-36). Kalite çemberleri bir nevi titiz bir el işçiliğine dayalı üretim modeli olarak tasvir edilebilir. Kendisinin aynı zamanda bütüncül kontrol anlayışı vardır ve bu anlayışın temelinde örgüt ve kurumda tepeden tırnağa her bireyin basit istatistiki kalite kontrol araçları hakkında eğitilmeleri ve kalitenin, en başta üst yönetim olmak üzere herkesin sorumluluğu olduğu vurgusu vardır (Şimşek, 2010: 68). Juran, Deming ve Feigenbaum'un anlayışlarında da benzer vurgu vardı. Toplam kalite yönetimine her tarzdan iş ortamına uyarlanabilen basit problem çözme teknikleri ile büyük bir katkısı daha olmuştur. Ayrıca kendisi toplam kalite kontrolü şu şekilde tanımlamıştır (Ertuğrul, 2014: 109):

“Müşterilerin memnuniyet duyarak satın aldıkları ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi, tasarımı, üretimi, pazarlanması ve satış sonrası hizmetlerin maliyetlerinin düşürülerek yapılmasıdır. Bu hedeflere ulaşmak için, kuruluşların tüm birimleri birlikte çalışmalıdır. Kuruluşun tüm birimleri işbirliğini kolaylaştıracak sistemleri yaratmak, standartları hazırlamak ve uygulamak için çaba harcamalıdır. Bu da ancak istatistiksel teknik metotlar, standartlar ve kurallar, bilgisayar metotları, otomatik kontrol, yöneylem araştırması⁴, Pazar araştırması gibi teknik bilgileri tam olarak sunulmasıyla sağlanır.”

Bu tanımda dikkati çeken bir kelime vardır: *İşbirliği*. İşbirliği aslında birçok kuramcının anlatmak istediği nokta olmasına karşın açıkça vurgulayan kuramcının Ishikawa olduğu görülmektedir. Bu bağlamda da kendisi önemli bir isimdir. Hatta bu işbirliğini sağlamak adına geliştirmiş olduğu birtakım istatistiksel araçlar vardır: Neden-sonuç (Ishikawa ya da Balık Kılçığı Diyagramı), dağılıma diyagramı, pareto diyagramı, kalite çemberleri, histogram, çetele ve süreç akış şemasıdır (2010: 69). Yani ona göre bir organizasyonda kalite sorunları, kalite geliştirme araçları ile çözülebilir. Kendisi gerek TKY alanına yapmış olduğu katkılarıyla gerekse istatistiksel ölçüm metotlarıyla TKY için önemli bir kuramcıdır.

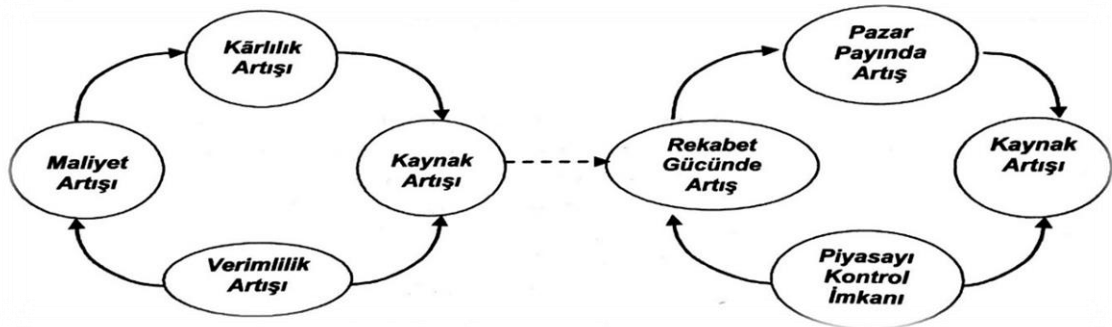
⁴ Yöneylem araştırması bilimsel yöntem, teknik ve aletlerin bir sistemin faaliyetlerinden doğan problemlere uygulanmasını sağlayarak, bu eylemlerden sorumlu olanlara optimum sonuçların sunulmasıdır. (<https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/831921>, 20.03.2020, 23:48).

4.7. Masaaki Imai

Toplam kalite camiasında çok ünlenen bir isim olmasa da kendisi katkıları göz ardı edilemeyecek bir yaklaşıma sahiptir. TKY'ye kazandırmış olduğu bir kavram ile ünlenmiştir. Bu kavram '*sürekli gelişme*' ya da '*kaizen*' olarak bilinmektedir. Japonca *kai* ve *zen* kelimeleri *iyi değişim* anlamına gelmektedir ancak *sürekli gelişme* anlamında kullanılmaktadır ayrıca kaizenin gerçekleşmesi için evde, işte, sosyal yaşamda sürekli bir çaba içerisinde olunmalıdır ve kat edilecek gelişmenin boyutu önemli değildir. Örneğin, bahçeye dikilecek bir çiçek, boyanacak bir kapı da bir gelişmedir (Ertuğrul, 2014: 111). Sürekli gelişme demek kaliteyle doğru orantılı demektir. Sürekli gelişmeyle beraber işletmeler hem ürün hem hizmet üretiminde başarılarını artıracabileceklerdir. Başarı da beraberinde maliyet düşüşünü getirecek, kar oranını artıracaktır. Kavrakoğlu'na göre (1992: 15), rekabette başarıya ulaşabilmek için sürekli gelişme şarttır. Bunun için şu 3 koşulun sağlanması gerekir:

- İnsan kaynağını geliştirmek,
- Bilimsel teknikleri kullanmak,
- Mevcut durumu yetersiz görüp sürekli gelişme için uğraşmak.

Bu 3 koşul sağlanıp, maliyet düşürülüp, kar elde edilince bu daha çok kaynak sağlayacaktır. Bu kaynakların uygun kullanımı tekrar verimliliğin artmasına neden olur, sürekli gelişmeyi sağlar ve doğal olarak rekabet gücü de artar.



Şekil 5: Sürekli Gelişim Döngüsü

Kaynak: Ertuğrul, 2014: 112

Bu şekil incelendiğinde bunun her tür işletmeye uyarlanabileceği sonucuna ulaşılabilir. Hem hizmet hem ürün üretimi yapan işletmelere gayet uygun bir tablodur. Çeviri işletmeleri için de yararlı bir tablo olduğu savunulabilir. Dolayısıyla her işletmenin

olduğu gibi çeviri işletmelerinin de sürekli gelişmeyi kendilerine prensip edinmesi her açıdan önem taşımaktadır. Bu tablo, tüm bu açılardan örnek teşkil etmektedir.

4.8. F.W.Taylor

Taylor da aynı Imai gibi çok yaygın tanınan bir isim olmasa da TKY yönetiminin temel yaklaşımlarının kendisine dayandırıldığı birçok kaynakta görülmektedir. Taylor'un kaliteyi geliştirmek adına yapmış olduğu birtakım öneriler mevcuttur.

- Sistemli personel seçimi ile her işe en uygun çalışanı bulmak.
- Kısa molalarla çalışma performansını iyileştirmek.
- Başarı ve performans odaklı bir maaş uygulaması ile çalışma motivasyonunu artırmak.
- İşyeri mekanının ışığı, sıcaklığı veya renkleri kısacası aurası ile çalışanların başarısını artırmak.
- İş bölümünün artırılması ile yapılması gereken işin kısa sürede öğrenilmesini sağlamak.
- Üretim öncesi hazırlık süreci ile üretim sürecini birbirinden ayırmak ve daha profesyonel bir üretim, kontrol ortamı oluşturmak (Kühl, Schmidt, 2004: 99-100; Akt. Ersoy, 2019: 31-32).

Bu önerilerin de çeviri işletmeleri dâhil olmak üzere birçok işletmede uygulanması, verimliliği ve kalite oranını artıracaktır.

4.9. Shiego Shingo

Shingo, 1986 yılında yayınladığı “Sıfır Kontrol Sistemi” adını taşıyan eseri ile yeni yönetim felsefesine “sıfır hata ve poka yoke” kavramlarını kazandırmıştır. Ona göre bir organizasyonda istatistiksel kalite kontrol araçlarının kullanılması hataları bütünüyle ortadan kaldırmayabilir. Bu konuda kendisinin önerdiği teknik Poka Yoke'dir. Sıfır kontrol adını da vermiş olduğu bu tekniğin dört özelliği bulunmaktadır. İlk hata çıktığı anda yani kaynağında hataya müdahale edilmelidir (Aktan, 2000: 50).

- Hatalar kaynağında bulunmalı ve tedavi edilmelidir.

- Belirli örnek alanlarda kontrol yerine tüm alanlarda %100 kontrol gerçekleştirilmelidir.
- Tedavi için harcanan zaman minimize edilmelidir.
- Bunu gerçekleştirebilecek özellikler kullanılmalıdır.

Aslında bu yaklaşımı ile Shingo diğerlerinden ayrılmaktadır ve diğer kalite kontrol sistemlerinden ayrılmaktadır. Bunun nedeni diğer kalite kontrollerinde bu kontrol işin sonunda yapılırken burada işin sonunda yapılmıyor olmasıdır.



BÖLÜM 5: ÇEVİRİDE KALİTE

5.1. Çeviride Kalite Nedir?

Kalite her ne kadar üretim ve hizmet sektörlerinde karşımıza çıkıyor olsa da çeviriyi de bir hizmet sektörü olarak ele alırsak çeviri ve kalite ilişkisinin yadırganmaması gerekir. Keza sözlü çeviride, edebiyat ya da edebiyat dışı metinlerin yazılı çevirisinde belirli bir niteliğe ulaşabilmesi ve bu niteliğin çeşitli yöntemlerle sürdürülebilir kılınması için hem uygulamalı hem kuramsal çeviribilim, kalite kavramı üzerinde daha fazla durmaya başlamıştır (Gürçağlar, 2014: 76).

“Çeviri, bir yazının ya da bir konuşmanın bir tercüman aracılığıyla bir dilden (kaynak dil) başka bir dile aktarımıdır. Bu bağlamda anlam kayması tehdidi, bilimin ortak kabul görmüş bir kavram örgüsünü kapsayan nitelikte bir ön çalışma gerektirir. Serbest çeviri ya da metni yeniden oluşturma, özgün metni diğer dil düzleminde tamamiyle yeniden oluşturma girişimidir (Stolze, 2013: 17-18).”

Stolze'nin burada kullandığı anahtar bir sözcük var: “Anlam kayması.” İşte böyle bir tehdit içerisinde olan bir eylem nasıl olur da kaliteden bağımsız ele alınabilir? Çeviri ve kalite ilişkisi genelde arka plana atılmış bir araştırma konusu olmuş, son yıllarda bazı araştırmalar yapılmaya başlanmıştır ancak bu araştırmalar artırılmalıdır. Başka bir dildeki metni alıp başka bir dile aktarmak mutlaka anlam kaymalarını da beraberinde getirecektir ancak yine de günümüz erek odaklı çeviri yaklaşımlarında bu çok büyük bir problem değildir. Önemli olan erek kitlenin beklentisini karşılayabilmektir. Kalite de zaten en kısa ifadeyle müşterinin beklentisini karşılamak değil midir? İşte tam da burada çeviri ve kalite ortak noktada buluşmaktadır. İkisi de müşteriyi yani erek kitleyi memnun etmek için çabalamaktadır. Çeviri, hizmet olarak ele alınmalıdır, alınan çeviri hizmetinin; yeterliliği ne kadar karşıladığını anlayabilmek için çeviride kalite kavramına ihtiyaç duyulur. Edebi eserlerde bunun ölçütü kalite kavramıyla belki tam verilemez ama piyasa koşulları gereği diğer türdeki metinler için bu yeterliliği tespit edebilmek için kalite kavramına başvurulabilir. Kalite kavramı ise aslında referans alınan kalite standartlarına göre ölçüm sonucudur. Bunun için çeviride kaliteyi yazılı ve sözlü olarak iki kategoride değerlendirmek isabetli olacaktır.

5.2. Çeviri Eleştirisi ve Çeviride Kalite

Çeviri eleştirisi, çeviride kalite ile yakından ilgili bir alandır ve çeviride eleştiriler yaparak çeviri etkinliğini en iyiye ulaştırmaya çalışır. Aslına bakılacak olunursa iki alan da birbiriyle bağlantılı olarak ortaya çıkmıştır. Çeviri eleştirisinde inceleme nesnesi çeviri ürünüdür, çeviri ürünü daha iyi noktalara getirmek için çalışır. Ancak çeviri eleştirisi yapılırken bunun çevirmeni yargılamak için yapılmadığı, hata odaklı bakılmaması gerektiği unutulmamalı ve sadece çeviri ürünü ve çeviri süreçlerini geliştirme yaklaşımı olarak eleştiriler yapılırsa eleştiri boyutunda daha iyi yerlere ulaşılabileceği göz ardı edilmemelidir. Katharina Reiß, çeviri eleştirisi üzerinde durmuş önemli kuramcılardan bir tanesidir kendisine göre çeviri eleştirisinin en önemli amacı bir toplumda çeviri üretiminin kalitesini artırmaktır. Bunu dışında çeviri eleştirisinin iki farklı amacından daha söz etmiştir. Birincisi, insanlarda daha iyi çeviri yapma arzusunu uyandırmak, ikincisi özellikle çevirmen eğitiminde dil bilincinin keskinleştirilmesi ile dilbilimsel ve dilsel olmayan ufukların genişletilmesi çalışmalarını hayata geçirmektir (Reiß, 1971: 7). Reiß'in çalışmasında, çeviri eleştirisi yapılırken eleştiriye erek metinden başlanması gerektiğinden bahsettiği görülmüştür. Çeviri eleştirisi için hem erek hem kaynak metnin birlikte ele alınmasının çeviri eleştirisi bakımından daha faydalı olabileceği düşünülmektedir. Öncelik kaynak metne yani işin başlangıç, çıkış noktasına verilirse bir artı nokta teşkil edebilir. Köktürk'ün de (2015: 3) dediği gibi çeviri eleştirisinde ilk olarak kaynak metinden yola çıkılması nesnelliği sağlayacak ve çeviri eleştirisinde gösterilecek nesnel yaklaşımlar çevirinin bilim olma yolunda ona çok büyük bir katkı sağlayacaktır. Çeviri eğitiminin önemi çeviri eleştirisi için ayrıdır çünkü her işin temeli eğitime dayanır ve çeviri eleştirisi yapacak kişiler de çevirmenler kadar bilgi sahibi ve donanımlı olmalıdır. Reiß (1971) da kitabında bunu destekleyen görüşler öne sürmüştür. Hem çeviri üretim sürecinde hem de diğer süreçlerde çeviri ürünün en iyisi olması için yani kaliteli olması için çabalanır. Aslında çeviriyi geliştirecek olan yapıcı eleştirilerdir ancak bu yapıcı eleştirilerle gelişimin sağlanabileceği söylenebilir; çeviriyle ilgili yaşanan problemler belirlenerek değerlendirilir. İşte bunu yapacak eleştirmenlerin yani çeviri eleştirmenlerinin donanımlı olmaları bu bağlamda önemlidir. Çeviri eleştirisi kaynak metnin semantik, sözcüksel, dilbilgisel ve üslup özellikleri ile hedef metindeki eşdeğerleri ve metinlerin pragmatik yönleri de çeviri eleştirisinin inceleme kategorilerine girmektedir

(1971: 52-72). Bu kategorilerin sözcüksel, sözdizimsel ve metinsel düzeyde gerçekleştiği ve bunların değerlendirildiği söylenebilir. Vanden Broeck ise çeviri eleştirmeninin, betimleyici yöntemle kaynak ve erek metinlerden elde edilen bulguların değerlendirilmesinden sonra düzeltme amaçlı eleştiri işlemi yapılabileceğini ancak eleştirmenin, eleştiri sürecinde çevirmenin kullanmış olduğu çeviri yöntem ve stratejilerini de dikkate alması gerektiğini belirtmiştir (Kaindl, 1998: 376; Akt. Ersoy, 2019: 126). Broeck, eleştiri sürecini Reiß'dan farklı olarak kaynak metinden başlatır ve aslında Broeck, kısaca yargısız infaz yapma biraz empati kur demektedir. Broeck'in modelinde çevirmen hatalarından dolayı nesnel bir çeviri eleştirisinde çeviri '*hatalı*' diye değil bunun yerine daha nesnel bir ifade olan '*olumsuz*' diye nitelendirilir (Köktürk, 2015: 5). Yani Broeck, önce çevirmenin neyi neden yaptığını anlamadan eleştirmenin uygun olmadığını savunmaktadır. Bir örnek verilecek olunursa çeviri esnasında araba ve otomobil olarak farklı çeviriler yapan çevirmenler bu bağlamda eleştirilmemelidir ancak kendisine göre yeterince bilgi almadan kafasına göre sallama bir tercihte bulunan çevirmenler eleştirilebilir. Yapıcı eleştirilerle hem çeviri ürüne hem sürece katkı yapılarak çeviri ürün ve çeviri süreçleri göreceli olarak daha kaliteli hale getirilebilir. İşlevsel bir bakış açısından bakıldığında çevirinin kalitesi için asıl kıstas çeviri sırasındır (Müller, 2014: 6). Bu nedenle bir hata, bir gereksinimin karşılanamaması eleştirilere neden olabilmektedir. Örneğin bir çeviri işletmesi müşteriden aldığı sipariş için çevirmenine görev verir. Çevirmen ve sürecin diğer aktörleri burada çeviri ihtiyacının en iyi şekilde karşılanması ve müşterinin memnun edilmesi için çabalar. Böyle olduğu takdirde yani çeviri performansı verilen çeviri hedefi doğrultusunda gerçekleştirildikten sonra çeviri de daha az eleştirilecektir. Çeviri eleştirisi ve çeviri kalitesi bağlamında değerlendirme çeviri sonrası süreçte gerçekleşir. Kısacası çeviri eleştirisi alanının sadece çeviri ürün ile değil çeviri süreçleriyle de ilgili olduğu söylenebilir ve çeviri süreçleri çeviride kalite alanında da büyük bir öneme sahiptir. Özellikle kalite düzeltmesi konusunda eleştiriler sürmektedir; düzeltmenin ne kadar kaliteli olduğu, zaman ve maliyet baskısı altında çalışan çevirmenlerin durumu hala tartışmalıdır. Ancak hangi alanda olursa olsun bir ürün veya hizmet daha iyi, daha kaliteli hale getirilmek isteniyorsa eksiklerin giderilmesi için çalışılarak ve hep daha iyisini hedefleyerek bu gaye gerçekleştirilebilir. Çeviri ürün ve çeviri hizmetlerinde kaliteye ulaşmak da çeviri eleştirisinden geçmektedir.

5.3. Yazılı ve Sözlü Çeviri

Çeviri denince sözlü ve yazılı çeviri, akla gelmektedir. Yazılı çeviri; edebi metin çevirisi (şiir, tiyatro, hikaye, masal, roman metinleri çevirisi gibi), makale çevirisi, bilimsel metin çevirisi, gazete-dergi çevirileri, ticari metin çevirileri, yerelleştirme, kutsal kitap çevirileri, görsel- işitsel metin çevirileri, kullanım kılavuzu çevirileri, tıp çevirisi, ekonomik metin çevirisi, hukuk çevirisi(özel alan çevirisi) gibi türlere ayrılmaktadır. Kullanılan terim ne olursa olsun, bugün karşı karşıya kalınan bir gerçek, edebiyat dışı metinlerin özellikle de teknik ve bilimsel metinlerin çevirisinin dünyadaki çeviri üretiminin % 90'ını oluşturuyor olmasıdır (Kingscott, 2002: 247, Akt. Gürçağlar, 2014: 49). Bu oranın yüksek olması tamamen ihtiyaç, talep ve arz meselesidir. Neticede çeviri de ihtiyaç doğrultusunda ortaya çıkmış ve yaygınlaşmıştır. Global dünyada bu metinlere ihtiyaç oranının fazlalığını yadırgamamak gerekir.

Edebiyat çevirisi genel olarak bambaşka bir tür olarak kabul edilmektedir bunun nedeni edebiyat metinlerinin bir diğer adıyla yazın metinlerinin baştan aşağı yaratıcılık içeriyor olmasıdır. Bilimsel bir metin çevirisi ile edebi bir metnin çevirisi elbette aynı kefeyle konulamaz. Bilimsel bir metnin belirli bir terminolojisi olacaktır hatta bilimsel metinler belirli bir terminolojiye sahip metinlerdir diye tanımlanabilir. Bir çevirmenin ilk kez hukuki bir metin çevirmesi ile ikinci veya üçüncü kez çevirmesi birbiriyle aynı olmayacaktır. Burada kastedilen aslında çevirmenin hâkimiyeti ve çevirideki hızıdır. İlk kez boşanma davası çeviren bir çevirmenin terminolojiye hâkim olana kadar zorlanması gayet normaldir. Ancak aynı çevirmene başka bir boşanma davası geldiğinde terminolojiye hâkimiyeti yüksek olacağından ilk çevirisindeki kadar zorlanmayacaktır. Boşanma davalarının neredeyse hepsinde benzer kavramların kullanılıyor olması çevirmene hız ve rahatlık sağlayacaktır. Bu diğer özel alan çevirilerinde de geçerlidir. Daha önce ekonomi metni çevirmiş bir çevirmen elbette diğer çevirilerinde daha hızlı ve daha rahat olacaktır. Kısacası terminolojinin yazılı çevirmenlere özel alan çevirisi yaparken çok büyük bir kolaylık ve hız sağlayacağı gerçeği ortadadır. Bu durum peki edebi çevirilerde de aynı olacak mıdır? Hayır, aynı olması beklenemez. Edebi çevirilerde belirli bir terminoloji oluşturmanın neredeyse pek mümkün olmaması nedeniyle bu durum zorlaşacaktır. O nedenle çevirmen burada devreye yaratıcılığını sokacaktır. Gürçağlar'a (2014: 36) göre bir edebiyat çevirmeni çevireceği metni eline aldığı anda

karşısında kâğıt üzerinde yazılı sözcüklerden çok daha fazlası vardır çünkü edebiyat metinleri yaratıldıkları toplum ve kültürün hem aynası hem de ayrılmaz parçasıdır. Edebi metinler bilimsel değil sanatsal metinlerdir. Bu bakımdan yapılmış bir sanatı başka bir kültürde tekrardan yazmak elbette çok kolay bir iş değildir. İşletmelerle görüşme sonucu edinilen bilgilere göre yazılı çeviri içerisinde yer alan edebi metin çevirilerinden ziyade bilimsel metin ve özel alan metni çevirileri işinin daha fazla geldiği öğrenilmiştir. Edebi metin çevirileri aslında daha yoğun olarak yayınevlerinde tercih edilmektedir. Ancak bu demek değildir ki çeviri işletmeleri hiç edebi metin çevirisi işi almıyor. Burada da yine talep arz meselesi devreye girmektedir. Müşteriler, genelde özel alan veya bilimsel metin çevirilerine ihtiyaç duymaktadırlar. Bunun tamamen global dünyadaki ortaya çıkan ihtiyaçlarla bağlantısı vardır. Çeviri işletmeleri de müşteri beklentilerini, isteklerini baz aldıkları için buna göre hizmet vermektedirler. Ayrıca bilimsel metin ve özel alan çevirilerinde oluşturulacak bir terminoloji çevirmene hız sağlayacak, bu durum hem işletmenin yani işverenin hem de müşterinin işine gelecektir.

Sözlü çeviri ise; konferans çevirmenliği, toplum çevirmenliği, ardıl çeviri, simultane (eş zamanlı) çeviri, toplantı çevirisi, afette rehber çevirmenlerin gerçekleştirdiği çeviri, fısıltı çevirisi, işaret dili çevirisi gibi türlere ayrılmaktadır. Yazılı çeviri ve sözlü çevirinin çeviri süreçleri, çevirmenlerin çeviride kullandıkları malzemeler bile birbirinden farklı olmaktadır. Yazılı çeviri yapan bir çevirmen basılı veya online sözlükler, bilgisayar destekli çeviri araçları (BDÇ), terminolojiler, terim bankaları, bilgisayar, cep telefonu gibi malzemeler kullanırken sözlü çevirmenler mikrofon, kulaklık, çeviri kabinleri ve not defteri gibi daha kısıtlı çeviri malzemeleri kullanmaktadırlar. Ayrıca süreç olarak bakıldığında sözlü bir çevirmenin bilmediği bir kelime veya kavram olması durumunda yazılı çevirmen gibi bir yere bakma durumu pek olamamaktadır. Bu nedenle sözlü çevirmenlerin ön hazırlık yapmaları onların faydasına olacaktır. Ön hazırlıktan kasıt terminoloji hazırlığı gibi hazırlıklardır. Bu süreçlerden dolayı sözlü çevirmenler yazılı çevirmenlere oranla daha fazla stres yaşamaktadır çünkü sözlü çevirmenler çeviriyi anlık ya da en geç birkaç dakika içerisinde gerçekleştirmek durumunda kalırlar. Yazılı çeviride bu süreç çok daha uzundur ve çevirmenin stres oranı doğal olarak daha azdır. Bunun dışında sözlü çevirmenler birden fazla insanın olduğu ortamlarda çeviri yaparlar, sözlü çevirmenler ise evde kendi başlarına bile çeviri yapabilmektedir. Bu da elbet stres seviyesini etkilemektedir. Aslında yazılı ve sözlü çeviri arasında genel olarak

değinilmeyen önemli bir nokta vardır. Yazılı çevirinin kalite kontrole tabii tutulabilmesi çok daha kolaydır. Metin çevrildikten sonra isimsiz kahramanlar olarak da bilinen editörler ve redaktörler devreye girip çeviri metninin düzeltme işlemlerini yaparlar. Ancak bu durum sözlü çeviride pek mümkün olamamaktadır. O nedenle sözlü çeviride kalite kontrolü yapmak daha da zorlaşmaktadır. Sözlü çeviride bu işlemin yapılabilmesi ancak çeviri sürecinin kayıt altına alınması ile gerçekleştirilebilir. Bu durumdan dolayı sözlü çevirmenlerden mükemmellik ve kusursuzluk pek beklenmemektedir. Sözlü çeviride hitap, diksiyon, etkili konuşma kabiliyeti gibi parametreler önemliyken yazılı çeviride iyi yazı yazabilmek önemlidir. Bunla bağlantılı olarak sözlü çevirmenlerin yazılı çevirmenlere oranla daha fazla bilişsel yüke maruz kaldıkları da söylenebilir. Özellikle de eş zamanlı çeviri gerçekleştiren çevirmenler için bu bilişsel süreç yoğunluğu iki katına çıkmaktadır çünkü dinleme, dinlediğini anlama ve anında çeviriyi birlikte gerçekleştirirler. Yazılı ve sözlü çeviri arasındaki birçok parametreye bağlı olarak gelişen esas farklılıklar bunlardır.

5.3.1. Yazılı Çeviride Kalite

Çeviri de dâhil olmak üzere her alanda kalite güvencesinin sağlanabilmesi için birtakım standartlar oluşturulmaktadır. Bu standartlar uluslararası standartlar kuruluşu (ISO), TSE gibi belli kuruluşlar tarafından belirlenmektedir. Yazılı çeviride kalitesinin ölçülmesi daha kolayken sözlü çeviride bu çok mümkün olamamaktadır. ISO: 9001:2008, yazılı çeviri hizmeti sunan işletmelerde kapsayıcı bir yönetim standardı yani genel bir standart olarak kullanılmaktadır. Bu alanda 2006 yılında CEN (Avrupa Standardizasyon Komitesi) tarafından kabul edilen EN-15038: 2006 özellikle yazılı çeviri hizmetlerini kapsayan uluslararası bir çeviri standardı olarak bilinmektedir. Standartta çeviri hizmeti sunan kuruluş kişi ve bunların müşterilerine çeviri hizmetinin ayrıntılı bir tanımı sunulur ayrıca piyasanın gereksinimlerini yerine getirebilmeleri için uygulayacakları bir dizi prosedür ve koşul getirilir. Bu standart; çeviriyi, çeviri hizmeti sürecinin bir halkası olarak tanımlamakta ve kalite güvencesi sağlayacak kişi ve tarafların çevirmenlerle sınırlı olmadığını belirtmektedir.

Standart incelendiğinde ikinci bir kişiden bahsedilmektedir. Bu kişiler editörler, redaktörler ve düzeltmenlerdir. Bu standartla birlikte gözden geçirilmesi olgusu ön plana atılmıştır ve burada bahsedilen kişilerin sahip olmaları gereken birtakım özellikler

açıklanmıştır. Bu standart; çeviri işletmeleri ile müşteri arasındaki ilişkiyi de baz aldığı için çeviri işletmeleri için önemli bir standarttır. Hem işletmelerin hem müşterilerin hak ve yükümlülükleri yani sahip oldukları yasal haklar, her türlü teknik altyapı, projenin yönetim süreci, fiyatlandırma gibi hususlar bu standartta ele alınması yönüyle standart ayrı bir öneme sahiptir. Aslında bu standart, müşteri ile işletme arasında bir köprüdür. Bu ve bunun gibi çeviri standartları çeviri hizmetinin kalite değerlendirmesine yardımcı olsa da tam olarak çeviride kalitenin eksiksiz ölçüleceği manasına gelmeyecektir. Çeviride kalite denince bir ölçüte göre değerlendirme akla gelmektedir ancak böyle bir durum tam olarak söz konusu olmadığı için çeviride kalitenin tanımlanması ve ölçülmesi konusu problem teşkil eden bir konudur. Bununla ilgili olarak birtakım öneriler yok değildir. Peter Newmark, Jan Mason, Juliane House gibi çeviribilimciler birtakım ölçütler belirlemiştir:

- Metin türü ve işlevi
- Erek metnin kaynak metnin biçimsel özelliklerini ne derecede karşıladığı
- Tematik benzerlik
- Erek metnin iç tutarlılığı
- Erek metnin kaynak metinde amaçlanan etkiyi ne derecede yarattığı
- Sözcük ve dil kullanımı
- Dil bilgisel ve söz dizimine ilişkin özellikler (Al-Qinai, 2000: 499, Akt. Gürçağlar, 2014: 78).

Bu ölçütler incelendiği zaman tam olarak çeviride nesnel bir yaklaşım sunulması daha zordur ancak bunun asıl nedeninin çevirinin öznel bir yanı olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Aslında tam bir doğru çeviri yoktur cümlesi buna dayanak oluşturmaktadır. Yine de bu önerilen dilsel ölçütlerle birlikte çeviride kalite adına bir şeyler söylemek mümkün olabilir. Yüzde yüz nesnel olmasa da çeviride kalite adına çıkarımlar yapılabilir. Julian House, çeviride kalite ile ilgili nesnel ve bilimsel ölçütlerin ortaya atılması durumunun ütöpik olmadığını; metnin dışında var olan kültürel, ideolojik, bireysel ya da etik kaygıların çevirinin değerlendirilmesinde rol oynaması gerektiğini çünkü çevirinin neticede metinsel bir aktarım olduğunu söylemiştir (House, 2001: 255). Çeviride kalite ölçütlerini nesnellığe ulaştırmak tam olarak mümkün olmasa da nesnellığe yaklaştırmak mümkün olabilir. Toplam kalite yönetimi ilkeleri ile bu yaklaştırmaya

sağlanabilir. ISO gibi kalite denetim mekanizmaları da yazılı çeviride biraz da olsa nesnellik sağlamaktadır.

5.3.2. Sözlü Çeviride Kalite

Sözlü çeviri yazılı çeviriye göre daha farklı bilişsel süreçler gerektiren bir çeviri eylemidir. Gerek bu bilişsel yönüyle olsun gerek sözlü çevirinin anında sözlü olarak yapılması gibi nedenlerden dolayı olsun farklı bir çeviri eylemidir. Simultane (andaş) ve ardıl en sık başvurulmuş sözlü çeviri türleridir. Simultane çevirinin gerektirdiği bilişsel düzey maksimum seviyededir. Bu durum konuşmayla çevirinin aynı anda yapılıyor olmasından kaynaklanmaktadır. Dolayısıyla ne ardıl ne simultane ne de fısıltı, işaret dili, toplum çevirmenliği vb. sözlü çeviri türlerinde herhangi bir uluslararası standart söz konusu değildir ancak profesyonel yazılı çeviri işletmelerinin sundukları hizmetlere ilişkin süreçlerin kısmen sözlü çeviri için de geçerli olduğu söylenebilir. Sözlü çeviri alanındaki kalite değerlendirmesi ile yazılı çeviri alanındaki kalite değerlendirmesi birbirinden farklıdır.

Sözlü çeviri eyleminde kalite değerlendirmesi iki farklı şekilde yapılabilmektedir, bunlar; çevirmen kalitesi ve yapılan çevirinin dinleyiciler üzerinde bırakacağı etkinin ölçülmesi şeklinde olmaktadır. Çevirmen kalitesi daha çok çevirmen tanınırlığı, çevirmen başarısı ve tecrübesi ile ölçülmektedir ve bu yapılırken genellikle AIIC (International Association of Conference Interpreters) ve ülkemizde Türkiye Konferans Tercümanları Derneği TKTD gibi kuruluşların üyeleri dikkate alınmaktadır. Bunun yanı sıra sözlü çevirinin yoğun olarak yapıldığı AB gibi kurumlar son derece rekabetçi bir ortamda zorlu sınavlar sonucu kadrolu ve serbest sözlü çevirmen alımına gitmektedir (2014: 79). Yani bu işin bir ulusal bir de uluslararası boyutu vardır. İş görüşmelerinde de adayların dil yeterliliğini ölçmek adına birtakım çeviriler yaptırılabilir. Ancak bu boyutta daha az resmi ve küçük ölçekli çevirmenlik alanlarında çalışan çevirmenler genellikle bu tür bir elemeden geçmezler. Çevirmenlere bu tarz bir eleme, eğitimini sözlü çeviri ve çevirmenlik alanlarında sürdürürken ya da sürdürmeden önce yapılabilmektedir.

Gürçağlar'ın (2014: 80) da dediği gibi ikinci kalite ölçütü ise sözlü çevirinin dinleyiciler üzerindeki etkisidir. Sözlü çevirileri de dinleyici beklentileri üzerine yapılan araştırmalar, farklı gurupların farklı beklentileri olduğunu ve çeviride kalitenin belirlenmesinin ancak

bu gurupların beklenti ve değerdendirmelerinin saptanmasıyla mümkün olduğunu vurgulamaktadır. Bu beklentilerin saptanmasında dinleyicilerle yapılan çeşitli deneysel araştırmalar ya da konferansların sonunda katılımcılara verilen değerdendirme anketleri gibi yöntemler kullanılmaktadır. Bu deney ve anketlerde sıklıkla üzerinde durulan kalite ölçütleri arasında çevirmenin aksanı, sesi, akıcı dil kullanımı, çevirinin mantıksal ve anlamsal bütünlüğü, eksiksiz oluşu, dilbilgisi ve terminoloji yer alır (Kurz, 2011: 406; Akt. Gürçağlar, 2004: 80).

Bu ölçütler de mercek altına alındığında çeviride kalitenin nesnel kriterlere dayandırılması sıkıntılıyken bu durum sözlü çeviride daha da sıkıntı meydana getirebilmektedir. Yazılı çeviriye oranla sözlü çeviride kalitenin denetlenmesinin biraz da zor bir süreç olduğu söylenebilir.

5.4. Çeviri Kuramları Bağlamında Çeviride Kalite

İşlevsel yaklaşımlardan önce yaygın olan kaynak odaklı ve dilbilim odaklı yaklaşımlara bakıldığı zaman kaliteden söz etmek daha zordur. Bunun nedeni çevirmenin kaynağı odağına alan yaklaşımlarda sadece bir üretici konumunda olması, merkezde kaynak metin ve kaynak metin yazarının olmasıdır. Bu yaklaşımların kalite ve kontrol açısından sınırlı kaldığı varsayılabilir çünkü toplam kalite yönetimine bakıldığında müşterinin odakta olduğu görülmektedir. Kaynak odaklı yaklaşımlarda ise erek kitleden, müşteriden bahsetmek ve dolayısıyla da toplam kalite yaklaşımlarındaki kaliteden söz etmek biraz olağan dışı kalıyor. İşlevsel yaklaşım denilince ilk akla gelen iki isim olan Skopos Kuramı ile Hans Vermeer ve Eylem Odaklı Yaklaşımıyla çevirinin de bir eylem olduğunu ve bu nedenle “bir amaca hizmet etmesi gerektiğini” vurgulayan çeviribilimci Justa Holz-Mänttari’den söz edecek olunursa ikisi de ereği yani müşteriyi hedefe koymaktadır. Her iki yaklaşımda da bahsedilen *amacın*, içinde yaşadığımız “işbölümüne dayalı toplum” tarafından belirlendiği söylenebilir ve bu amaç, kültürlerarası iletişimin sağlanmasından yola çıkılarak, erek kültür ve erek toplum normları dikkate alınarak gerçekleştirilmektedir. Ayrıca çevirmen, bu süreçte erek kitlenin beklentileri doğrultusunda, işlevsel kararlar alan bir *iletişim uzmanı* olarak görev almaktadır ancak tek aktör burada çevirmen değildir; bu organizasyonun farklı aktörleri de vardır. Bu yaklaşımda diğer yaklaşımlara nazaran kalite daha çok görülmektedir ancak yine de eksiklerinin olduğunu söylemek gerekir (Erkurt, 2017: 63-64). Holz-Mänttari’nin eylem

odaklı çeviri kuramında olan “işbirliği” ve dolayısıyla “toplumsallık” diğer yaklaşımlardan farklı olup bu parametrenin iş akış sürecini artıracakı düşünülmektedir. Bununla ilgili bir atasözü de vardır: “Bir elin nesi var, iki elin sesi var.” İş birliği devreye girdiği andan itibaren paylaşım ve hız da devreye girecek, iş akış süreci hızlanacak dolayısıyla kaliteden biraz da olsa söz edilebilecektir. Bu yaklaşımın diğer yaklaşımlara göre toplam kalite yönetimi açısından artı yönü budur. Ayrıca bu işlevsel ve eylem odaklı yaklaşımların kaynak metni de göz ardı etmemesi yönünden; toplam kalite kriterlerindeki kalite için salt üretimin yetmeyip üretim öncesinin de önemsenmesi tutumu uyusmaktadır. İşlevsel yaklaşımlarda *beklenti* kavramı da önemlidir. Erek okurun beklentisine göre kalite değişebilir. Eğer beklentiler tam sağlanamıyorsa bir kaliteden söz etmek de beraberinde zorlaşacaktır. Aslında birçok kalite yaklaşımı müşterilerin beklentileri odağında işliyor. Çeviri, müşterilerin beklentilerini karşılıyorsa kaliteli, müşterilerin beklentilerini karşılamıyorsa kalitesiz olarak nitelendiriliyor. Tabii ki sadece müşteri beklentilerini yerine getirmek yetmeyecek; işin gerektirdiği davranışların etik kurallarının da yerine getirilmesi gerekecektir. Skopos kuramı, eylem odaklı çeviri gibi erek kitleyi odağa alan yaklaşımlar hemen hemen işletmelerin müşteri odaklılığıyla da örtüşmektedir. Özet olarak şu söylenebilir ki işlev odaklı yaklaşımlar diğer yaklaşımlara göre kaliteye daha yakın konumdadır.

Çoğul dizge yaklaşımı ise diğerlerinden farklı olarak iyi-kötü gibi nitelendirmeden her ne kadar sonradan çevirmeni eleştirse de betimleyici yaklaşımlarla çeviriyi anlamaya çalışıyor. Aslında empati kuruyor ve empati kurmak, psikolojik olarak iki insanın birbirini anlamasında oldukça etkili olmaktadır. Empati, bir kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısı ile bakması, o kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesidir (Ersoy, 2019: 116). Zeka bilişsel gelişim için ne kadar gerekliyse, empati de kişilerarası iletişim için o derece önemlidir. Çeviri kuramları doğrudan olmasa da çoğunlukla içlerinde empatiyi barındırmaktadır (Odacıoğlu, 2018: 171). Aynı şekilde skopos ve eylem odaklı çeviride de aynı şey söylenebilir. Erek kitle metnin bu şekilde çevrilmesini talep etmiştir. Bu durumda çevirmen, empati yaparak çeviriyi erek kitlenin talepleri doğrultusunda gerçekleştirir. Skopos kuramının işleyiş mantığına tekrar bakıldığında, uzman konumundaki çevirmen için empatik çeviri yaklaşımı çeviriye ilişkin eylem kuramıyla benzerlik göstermektedir. Çeviride önemli olan erek odaklılıktır ve belirlenecek empatik yaklaşım bu şekilde

olmalıdır. Çevirmen elbette çeviriyi yaparken kaynak metne ve okuyucusuna da empati göstermelidir. Ancak bu kuramda çevirinin kaynak kültüre değil erek kültüre yapıldığı düşünülürse empatik yaklaşım erek kitlenin beklentilerine göre olmalıdır (2018: 168-169). Dolayısıyla işlev odaklı yaklaşımların müşteri, çevirmen ve kaynak metin yazarı üçlüsünde empatik tutumu kaynak odaklı yaklaşımlara göre çok boyutlu olarak gerçekleştirdikleri söylenebilir. Ayrıca çeviri, empati ve kalite üçlüsünün birbirinden etkilenmelerinin daha olumlu sonuçlar doğurabileceğini de eklemek gerekir.



BÖLÜM 6: ÇEVİRİ SEKTÖRÜNDE ÇEVİRİDE KALİTE İLİŞKİSİ VE SORUNLARI

6.1.Çeviri Örgütlenmesi ve Çevirmen Sorunları Bağlamında Kalite İlişkisi

Her meslek grubunda olduğu gibi çevirmenlik meslek grubunun da belirli hak ve özgürlükleri olmalıdır; çevirmenlik sektöründe de elbette bu ihtiyaca binaen bazı dernekler kurulmuştur. Bu dernekler, çevirmenlerin haklarını, sorumluluklarını, mesleği uygulama biçimlerini, mesleki süreçleri belirlemek ve bunları güvence altına almak ile faaliyet göstermektedirler. Türkiye üzerinde bu derneklerin sayısı çok fazla olmasa da belli başlı önemli dernekler mevcuttur ve gerçekten çok başarılı çalışmalar gerçekleştirmektedirler. Bunlardan en önemlileri şunlardır: 2006 yılında kurumsallaşan ve birçok üyesi olan ayrıca çevirmen haklarını korumayı kendilerine öncelikli amaç edinen ÇEVBİR (Çevirmenler Meslek Birliği) eser sahibi her çevirmenin üye olabileceği bir dernektir. Bu tezin de örnekleminin oluşmasında rol oynayan Çeviri İşletmeleri Derneği (ÇİD), 2007 yılında kurulan ve çeviride hizmet kalitesini geliştirmek, çeviri işletmelerinin standartlarını uluslararası düzeye yaklaştırmak ve işletmeler arası diyalogu artırmak gibi amaçları olan dernektir (Uysal, Köktürk ve Odacıoğlu, 2015: 261). ÇEVBİR'den en önemli farkı kişi değil kurum bazında bir faaliyet gösteriyor olmasıdır. 1999 yılında kurulan Çeviri Derneği, düzenli olarak herhangi bir alanda çevirmenlik, redaktörlük, çeviri işletmeciliği veya yayıncılığı yapan ya da alanda akademisyen olan her bireyin üye olabileceği sektör açısından önemli bir dernektir. Çeviri Derneği, aynı zamanda Uluslararası Çevirmenler Birliği olan FIT'in üyesidir. Çeviri Derneği'ne üye olanlar FIT'e de üye olmuş sayılmaktadırlar. Diğer derneklerden farklı olarak ARÇ yani Afette Rehber Çevirmenlik gibi önemli bir çeviri projesini yürütmektedir (Gürçağlar, 2014: 87). ARÇ, özellikle doğal afetlerde gönüllü yapılan hayat kurtarıcı nitelikte bir uygulamadır. Son yıllarda daha da fazla yaygınlaşmıştır. Bunun dışında bir de Türkiye Konferans Tercümanları Derneği (TKTD) sözlü çeviri alanında tek sayılabilecek bir dernektir. İlk olarak 1969 yılında kurulmuş, 2010 yılında faaliyetlerini daha da genişletmiş ve son adı olan Türkiye Konferans Tercümanları Derneği (TKTD) adını almıştır (2014: 88). Hepsi çevirinin farklı alanına hizmet ediyor gibi görünse de aslında hepsinin tek bir gayesi vardır. O da çevirmenlik mesleğinin sektörde gelişimini sağlamaktır.

Bu derneklerin çevirmenlerin adli konumlarıyla ilgili konularda da rol oynadıklarını söylemek gerekir. Çevirmenlerin haklarının yenildiği veya yenilebileceği durumlara verilebilecek örnekler şu şekilde olabilir: İntihal yani başka birisinin yazısını hiçbir alıntı yapmadan kendi yazısıymış gibi eserinde kullanması bu aynı zamanda hırsızlık sayılmaktadır. İntihal dışında çevirmenlerin adlarının görünmezliği de örnek gösterilebilir. Bunu bazı işletmeler, yayınevleri çeviri okumayı sevmeyen erek kitleye yönelik olarak eserin çeviri olduğu belli olmasın diye yapmaktadır. Ancak ticari kaygılar yüzünden o esere günlerini, haftalarını belki de aylarını vermiş, gece gündüz çalışmış bir çevirmenin adının bile yazılmaması çevirmenlere yapılan bir haksızlıktır. Çevirmenler neticede metinlerin ikinci yazarı olarak kabul edilmektedirler. Bu durum bir eserin yazarının adının verilmemesine benzetilebilir. Aynı zamanda özellikle yazılı alanda çalışan çevirmenlerin maddi olarak da hakları yenilmektedir. Çevirmenler genelde 1000 karakter üzerinden hesaplanan çok düşük rakamlarla çalıştırılmaktadır. İşletmelerde kadrolu çevirmenler biraz daha iyi şartlara sahip olabilirken serbest çevirmenler için genelde aynı durum söz konusu olamamaktadır. Hatta günümüzde birçok çevirmen serbest çevirmenliği düşük ücretlerden ve kötü şartlardan dolayı hobi olarak ya da ek iş olarak yapmaktadır. Bu durum ne yazık ki çevirmenler için büyük bir sorundur. Sözlü çevirmenlerin birçok sektörde maddi olanakları daha iyidir. Özellikle serbest çevirmenlerin hakları daha çok yenilmektedir hatta kimisi bazı profesyonel olmayan işletmelerin bünyesinde çalışıp emeğinin karşılığı olan parasını da alamamaktadır. Bu durumda derneklere ve işletmelere daha fazla sorumluluk düşmektedir. Kalite kuramcılarına ve TKY ilkelerine göre çalışanlara eşit muamele gerekmektedir. Çeviri piyasasında çalışan konumunda olan çevirmenler, eşit muameleye ve eşit şartlara sahip olmalıdır; bu durum özellikle çeviri hizmetinde kalite adına önem arz etmektedir. Çeviri örgütlenmeleri, dernekleri bunu ve tüm diğer hususları da dikkate alarak, çevirmen sorunlarının en aza indirgenmesine katkıda bulunarak TKY kriterlerinin ve kalite kuramcılarının fikirlerinin gerektirdiklerine yaklaşılabilir. Bu nedenle kalite, çevirmen sorunlarıyla ve çeviri örgütlenmeleriyle de yakından ilgilidir.

6.1.1. Serbest (Freelance) Çalışan Çevirmenlerin Durumu

Bir önceki konuda serbest çevirmenlerin durumundan kısaca bahsedilmişti. Günümüzde freelance olarak çalışan birçok çevirmen olduğu bilinmektedir. Bunu ya hobi ya da ek iş olarak yapmaları da beklenen bir durumdur. Serbest çevirmenlik yaparak bir aile geçindirebilmek neredeyse mümkün değildir. Gerek çalışma şartları olsun gerek ücretler olsun günümüzde hiçbir çevirmeni tatmin edecek seviyede olmadığı düşünülmektedir. Öğrenciler dahi harçlıklarını çıkarmak amacıyla bazı işletmelerde serbest çevirmenlik yapabilmektedir. Serbest çevirmenler, diğer çevirmenlerle aynı şartlara sahip olamamaktadırlar. Ersoy'un (2019: 88), serbest çevirmenleri işletmenin kapısına kadar girebilen ancak içeri alınmayan bir işçi statüsü olarak tanımlıyor ve böyle kategoride yer alanların aidiyet hissedememe, işletmeye karşı vefa duyamama, o işletmede uzun yıllar kalamama gibi davranışları göstermelerinin olma olasılığının yüksek olduğunu belirtiyor. Bunun sonucu olarak kalite de etkilenecektir çünkü kaliteli ürün üretmede çalışma koşulları çok büyük bir etkidir. Juran'a göre, kalite süreci yönetim tarafından başlatılmalı, işletmenin tüm kademelerinde kalite eğitimi yapılmalı, kalite gelişim planları yapılmalı, önce işletme kaliteye inanmalı ve inandırmalıdır, kalite kontrol seviyesi yükseltilmeliydi.(bkz. syf.39-40) Aslında Deming de Juran ile aynı görüşü savunmaktaydı çünkü ikisi de kalitenin temel sorumlusu olarak yönetimi görmekteydi. Taylor da yönetimin rolüne vurgu yapmış bir kuramcıydı. Bu isimler haricinde kalite kuramcıları az da olsa yönetimin süreçteki rolüne vurgu yapmıştır. Yönetimin rolü hiçbir sektöre göz ardı edilemeyeceği gibi çeviri sektöründe de göz ardı edilmemelidir. Kaliteli hizmeti sağlamak adına yönetim yani işletmeler serbest çevirmenlerinin de haklarını aynı diğer çevirmenlerinde olduğu gibi gözetmelilerdir.

6.2. Çeviri İşletmeleri Derneği (ÇİD)

Çeviri İşletmeleri Derneği, çeviri işletmelerini güvence altına almak çatısı altında 2007 yılında kurulmuştur. 2020 yılındaki toplam üye sayısı 47'dir ve Türkiye'deki çeviri işletmelerinin standartlarını daha iyi yerlere getirebilmek adına çalışmalar yapmaktadır. Sitelerinde belirttikleri amaçları ve hedefleri vardır. Başlıca amaçları; Türkiye'de verilen çeviri hizmeti kalitesini geliştirip bunu yaygınlaştırmak, çeviri işletmeleri standartlarını uluslararası düzeye yükseltmek, çeviri işletmeleri arasındaki diyalogu iyileştirmek, geliştirmek, çevirmenlik mesleğindeki ve işletmeler bazındaki etik değerlerin yerleşip

güçlenmesinde etkin bir rol oynamak, tüketici bilincini artırmaktır (Gürçağlar, 2014: 88). Çeviri işletmelerinin kalite standartları konusunda eğitilmesini ÇİD önemsemektedir ve hizmet kalitesini yükseltmelerini istemektedir. İşletmelere uluslararası piyasalarda rekabet gücü kazandıracak her türlü uygulama eğitiminin çeviri sektörünü piyasada daha iyi bir konuma getireceğini belirtmektedirler. Bu amaç doğrultusunda kalite kriterlerine yönelik yapılan çalışmaları şu şekilde sıralamışlardır:

- Çeviri işletmelerini birleştirmek yani bir araya getirmek, sonrasında ise üyeler arasındaki işbirliğini teşvik edip çeviri sektörünün önünü açan ve onu ilerletecek çalışmalar yapmak,
- Türkiye’deki çeviri sektörünün işleyişine katkıda bulunmak ve sektörü ileri taşımak. Aynı zamanda mevcut sorunlara ya da oluşabilecek sorunlara çözüm sunacak çalışmalar yapmak,
- Çeviri işletmelerinin dünya pazarlarında kabul görmesini sağlamak yani görünürlüğü sağlamak ayrıca bu global pazarlarda rekabet edebilecek şekilde yapılanmasına destek olmak,
- Çeviri sektöründe ve çeviri sektörü ile alakalı diğer alanlarda yapılan veya yapılacak faaliyetlerle etkinlikleri desteklemek. Gerek mesleki gerekse fahri teşviklerle mesleğin bir bütün olarak yeniden yapılanmasına destek olmak kaydıyla çeviri işletmelerinin kalitesini artırmak yani çeviri hizmetinde kaliteyi sağlamak,
- Hem çevirmenler hem de çeviri işletmeleri için etik ilkeleri belirleyerek bu ilkelerin taviz verilmeden her daim uygulanmasını sağlamak. Herhangi oluşabilecek mesleki bir anlaşmazlığın önüne geçmek amacıyla yöntem ve uygulamalar geliştirmek.
- Çevirmenliğin ve çeviri işletmeciliğinin her ikisinin de ayrı ayrı gelişmesini uluslararası düzeyde desteklemek. Sadece bununla da kalmayıp genç çevirmen ve işletmecilerin mesleki, kültürel ve sosyal her türlü gelişiminde rol oynamak için karşılıklı değişim gibi organizasyonlara destekte bulunmak,
- Mesleğe yeni katılanları da düşünüp onlar için mesleki kurslar dâhil olmak üzere gereken her türlü eğitim seminerleri, toplantıları ve kursları düzenlemek.⁵

⁵ <https://www.cid.org.tr/Kurumsal/Sayfa?syfUrl=kalite-politikasi> (16.04.2020, 11.45)

Buradan hareketle sadece çeviri işletmelerinin değil onları bir araya getirip çalışmalar yapan ve onların haklarını gözetken bu derneğin de belirli bir kalite politikası olmasının önemli olduğu söylenebilir. “Bir elin nesi var iki elin sesi var.” atasözündeki misal gibi işletmeleri koruyan kollayan bir kuruluşun olması, onlara güç, destek verecek ve müşteriler gözünde de güven ve itibarı daha üst düzeylere taşıyacaktır. Elbette her işletme ÇİD üyesi değildir. Bunun için gerekli birtakım üyelik şartları bulunmaktadır. Temel faaliyet alanının çeviri olmuş olması, çeviri talebinde bulunan kişi ve kuruluşlara her türlü bilgi ve danışma hizmeti sağlayabilmek, çeviri hizmetinde kalite bilincini geliştirmek ve bu doğrultuda hareket etmek, çevirmenlerin ve sektördeki diğer profesyonellerin mesleki gelişimine ve eğitimine her türlü katkıyı sağlayabilmek, müşteri odaklı ve kalite standartlarına uygun çalışmak (Bu madde TKY kriterlerinin ilk koşuludur.), ortaklardan en az birinin profesyonel çevirmen olması veya en az bir kişinin profesyonel çevirmen olarak işletme bünyesinde istihdam ediyor olması gerekli üyelik şartlarına örnek gösterilebilir. ÇİD, bunu kendi web sitesinde de belirtmiştir.

6.3. Çeviri İşletmelerinde Çeviride Kaliteye Genel Bakış

Bu bölümde ÇİD (Çeviri İşletmeleri Derneği) üyesi olan ve internet sayfalarında kaliteden söz eden çeviri işletmeleri incelenmiş, aralarında karşılaştırma yapılmış ve toplam kalite yönetimi ile kuramlarına ne kadar uygun düşüp düşmedikleri mercek altına alınmıştır. İçlerinden bazıları ve daha fazlası tezin ilerleyen bölümünde detaylı olarak ele alınacak olmasına karşın işletmelerle ilgili genel bir bakış kazandırmak amacıyla bazı bilgiler verilecektir.

Çeviri işletmeleri tartışmasız çeviride kalite konusunun yapı taşlarından, olmazsa olmazlarından biridir. Ticari kaygı güden bu kuruluşların odağında tabii ki müşteri vardır. Keza toplam kalite yönetiminin de öğeleri incelendiğinde odağında müşteri olduğu gözlenmektedir. İşletmeler de toplam kalite yönetimi yaklaşımları da müşteri istek ve beklentilerini odağa koymaktadır. Artık toplam kalite yönetiminde, müşteri odaklılık unsuru; “Kaliteyi müşteri tanımlar.” ilkesi ile açıklanmaktadır (Ersoy, 2019: 43). Aslında kaliteyi müşterinin tanımlaması durumu sadece çeviri piyasasında olan bir unsur değildir. Birçok piyasada kaliteyi müşteri tanımlayıp müşteri belirlemektedir. Örneğin; temizlik ürünleri üreten bir firmanın ne kadar kaliteli ürün ürettiği müşterilerin geri dönütleriyle belirlenir. Bir müşteri, o temizlik ürününü ne kadar çok satın alıyorsa aslında o üründen

bir o kadar memnundur. Zaten bu ürünleri üreten firmanın da amacı ürünleriyle müşteri beklentilerini sağlayıp kaliteye ulaşmak değil midir? Müşteri ve kalite ilişkisi elbette sadece ticari amaç güden kurum ve kuruluşlarda değil hizmet amacı güden kurum ve kuruluşlarda da mevcudiyetini sürdürmektedir. Örneğin; eğitim hizmeti veren özel bir kolej iyi bir öğrenci kalitesi elde edip adını diğer kolejlere göre ön plana taşımak isteyecektir. Bu kaliteyi sağlaması için önce iyi bir hizmet verip, gerekli koşulları sağlayıp kendine müşteri çekmesi gerekecektir. Akabinde eğer müşteri konumunda olan veliler ve öğrenciler verilen eğitim hizmetinden memnun kalırlarsa o kurumun kaliteyi sağlayabildiğini de söylemek mümkün olabilecektir ancak veliler ve öğrenciler verilen eğitim hizmetinden memnun kalmazsa olumsuz geri dönütler alınacak, kurumun kalite oranı otomatikman düşecektir. Türkiyede çeviri sektörünün, işletmelerinin kaliteli çeviri üretmek için neler yaptıklarını vurgularken gözden kaçırdıkları etkenler şöyle sıralanabilir (Ersoy, 2019: 114-115).

- Kaliteli çeviriyi, tüm işletme çalışanlarının katıldığı bir ekipte ekip süreci ile üretmedikleri,
- İşletmeler, web sitelerinde müşteri beklentilerinin yönetim ve çalışanlar tarafından öngörülerek çeviri ürün ürettiklerini belirtmemektedirler.
- Diğer süreçleri de kaliteli bir şekilde yürüttüklerini belirtmemektedirler
- İşletmeler, web sitelerinde çeviri ürünleri nihai olarak gözden geçirdiklerini, denetlediklerini belirtmemektedirler. Ancak bu değerlendirmenin bir kişi tarafından ve rastgele, planlanmamış bir şekilde değil bir sistem kapsamında, planlı uzman bir kalite grubu tarafından yürütüldüğünü belirtmemektedirler.
- İşletmeler, web sitelerinde kaliteli çeviri ürün üretme sürecini çevirmenin değil; işletme yönetiminin yönettiğini belirtmemektedirler.
- Bu kaliteli çeviri üretme sistemini çalışan çevirmenlerin değil kendilerinin yönettiğini belirtmemektedirler.
- Yönetim olarak çeviri ürünün üretilmesi için gerekli kaynak, araç-gereç ve materyali işletmenin çalışanları olan çevirmenlerin değil kendilerinin temin ettiğini belirtmemektedirler.
- İşletme yöneticileri, çevirmenleri için güven verici, motive edici ve ücret konusunda memnun edici koşullar oluşturulduğunu ve buna istinaden de müşteri

gözünde kaliteli ve verimli çeviri üretme potansiyellerinin yüksek olduğunu belirtmemektedirler.

İş, yine hizmet veren çeviri piyasasına geldiği zaman bu hizmeti sağlayanların öncelikle kim olduklarını bilmek gerekir. Çeviri piyasasında çeviri hizmetini sağlayanlar başlıca çeviri işletmeleri ve bünyelerinde çalıştırdıkları çevirmenler olmaktadır. Elbette burada başka yardımcı aktörler de vardır. İşletmelerin, bir organizasyon yapısı olduğunu ve bu organizasyonun birçok aktörü olduğunu hatırlatmak gerekir.

Piyasaya bulut tabanlı sistemlerle giriş yapıp devamında tanınırlığını artırmış olan “Dragoman” kalite kontrolün onlar için olmazsa olmaz bir faktör olduğunu sitede vurgulamış. Daha ziyade metin ve biçimsel kalite gereklilikleri üzerinde durmuştur. Bunlar; imla kontrolü, tarih ve rakam stili, basit sözcükler, ifadelerde zenginlik, anlam ve terminoloji yönetimi, uzun cümleleri bölmek, hedef dilde söz dizimi, güzel Türkçe, daha az çeviri kokup daha kurumsal bir çeviridir. Toplam kalite standartlarındaki metin ölçütlerini önemsedikleri görülüyor ancak kalite anlayışlarında çevirmen ve diğer aktörlere değinilmediği için kalite yaklaşımları hakkında çıkarım yapmak zorlaşıyor.

Belki de çeviri piyasasında en çok ün salmış çeviri işletmelerinden birisidir: “Dijital Tercüme. Kalite anlayışlarıyla ilgili olarak sitelerinde şunlara yer vermişler:

“Kusursuz iletişimi sağlayabilmek arzusu ile en önem verdiğimiz konu olan “kalite” sayesinde hizmetimizi tescil belgelerimiz, yemin zabıtlarımız, dilde uzmanlık sertifikalarımız, yeminli çeviri yapma ruhsatı, başarı belgeleri ve noter yemin kaşesi ile vurgulamak, çeviri kalitesi baz alındığında çevirmenlerine sunduğu eğitim olanakları ve destekleriyle, sektöre yön veren firma olarak her zaman öncü olmak, çevirmenlerine sunduğu eğitim olanakları ve destekleriyle, sektöre yön veren firma olmak kalite hedeflerimizdendir.”⁶

Dijital Tercüme için çeviri prosedürünün sadece tercüme ile sınırlı kalmadığı ve bunun tüm sürece yansıtıldığı belirtilmiştir. Ayrıca sitelerinde bu kalite sistemlerinden tüm müşterilerini bilgilendirdiklerini de söylemişlerdir. Dijital Tercümenin piyasada iyi bir imaja sahip olmasının nedeninin kaliteyi önemseyip, bunu işlerine yansıtip müşteriye güven vermelerinden kaynaklandığı düşünülmektedir. Kalite bir işletme için sözlük anlamında çok fazlasıdır; bir işletme için kalite imaj demektir. Toplam kalite yönetiminin

⁶ <https://www.dijitaltercume.com/tr/kurumsal/kalite-hedefleri> (18.04. 2020,00.15)

odağında olan müşteri, toplumsallık ve etkin süreç yönetimi gibi faktörleri önemseyip titizlikle çalıştıkları çıkarımına varılabilir.

“Localex” de bulut tabanlı çeviri sistemleriyle ve yerelleştirmeye piyasada son zamanlarda yaygınlaşan bir işletmedir:

“Kaliteli çeviri ve yerelleştirme hizmetleriyle gelişmiş dil çözümleri sunan şirketimiz bünyesinde çalışan 10 profesyonel dil uzmanımızla uygun fiyatlı, müşteri odaklı, detaylı kalite kontrol süreçlerinden geçen hizmetler sunuyor, kısa zamanda teslim edilmesi gereken büyük hacimli projeleri sorunsuz tamamlıyoruz. Bünyemizde çalışan deneyimli ekip dışında, ana dillerinde hizmet veren dil uzmanları ve pek çok sektöre dair ileri düzeyde bilgiye sahip teknik uzmanlardan oluşan geniş bir ağa sahibiz. Bu sayede müşterilerimizin özel gereksinimlerini rahatça karşılayabiliyoruz. Her projede, gerekli teknolojilerden de faydalanarak çok aşamalı bir kalite kontrol süreci izleriz. En az çevirmen kadar vasıflı bir dil uzmanı; görünür hatalar, dil bilgisi yanlışları ve terminolojiye uygun düşmeyen terimleri düzeltmek ve stil kılavuzuna uyulduğundan emin olmak için belgelerinizi editler.”⁷

Localex’in de müşteriye odağa koyması, kalite kontrolü oldukça önemsemeleri, son teknolojilerden faydalanmaya çalışmaları ile günümüz toplam kalite standartlarına uymaya çalıştığı gözlemlenmiştir. Ancak çevirmen ve dil uzmanı ayrımının olması dil uzmanlarını şirketlerinde çalıştırıp; çevirmenleri serbest zamanlı çalıştırmalarından kaynaklanmaktadır. İşletmelerin serbest zamanlı çevirmenlerine eşit haklarda muamele etmesi işletmeye olumlu olarak geri dönecektir. Serbest çalışan çevirmenlere iyi çalışma koşulları genelde sunulmamaktadır.

“Arya Tercüme Şirketi” sitelerinde şu söze yer vermiştir: *“Kalite bir tesadüf değildir, daima akıllı bir gayretin sonucu olmaktadır”* (John Ruskin). Kaliteyi önemsedikleri ilk başta buradan anlaşılmaktadır. Sitelerinde kalite kontrol sürecinden iş akış sürecine değin her türlü detayı noktasına virgülüne kadar açıklamış olmaları iyi bir izlenim oluşturmaktadır. Toplam kalite yönetiminde önemli olan tutarlılık, hız ve kalite, kalite kontrol süreçlerinin mevcudiyeti, uzmanlık alanlarına göre ayrılmış uzman çevirmenler, redaktör ve editörün varlığı, belki de birçok işletmenin göz ardı etmiş olduğu müşterilerden geri bildirim alınması ile önemli bir yer ettikleri görünüyor. Sayfalarında ISO: 9001:2015 kalite belgeleri de mevcut ancak yine de detaylı veriye ulaşmayı sağlayacak kadar kapsamlı olmadığı görülüyor. Birçok çeviri işletmesinin sitesi

⁷ <https://www.localex.com.tr/v2/tr/hakkimizda/> (18.04.2020, 01.30)

incelendiğinde kalite anlayışlarından ziyade kalite kontrolü nasıl yaptıklarına daha çok yer verdikleri tespit edilmiştir. Toplam kalite yaklaşımlarına göre olması gereken kalite kontrol aşamasında kontrol okumacının çevirmene geri bildirim vermesidir. Arya Tercüme'nin bunu uyguladıklarını belirtmesi toplam kalite açısından olumlu bir nokta olarak gözükmektedir. Ayrıca toplam kalite yaklaşımlarında ideal olan çevirmenin kendi kontrolünü kendi sağlamasıdır. Ancak bu pek mümkün olamamaktadır. Genel olarak çeviri işletmelerinin siteleri incelendiğinde; birçoğunun “kalite” kavramından sitelerinde az ya da çok bahsedildiği görülüyor hatta birçoğunun kalite şöyle olmalı, böyle olmalı gibi ifadeler kullanıp kendilerine ait bir kalite standardı oluşturdukları da görülüyor. Ancak sanal ortamda bahsedilen kriterler acaba gerçek hayatta da uygulanıyor mu?

“Orient Çeviri Hizmetleri'nde” kalite standardının iki temel unsuru bulunmaktadır: İnsan kaynakları süreci ve kalite kontrol süreci... Ayrıca, çeviri sektörüne özgü EN 15038 standardı ile ISO 9000:2008 kalite standardı, tüm prosedürlerin eksiksizce yerine getirildiğini söylüyorlar.⁸ Çeviri, işletme tarafından belirlenen hatasızlık, terminoloji, dil kalitesi, stil, ülke standartları, biçimlendirme gibi faktörlerle denetleniyor. Kalite kontrolü destekleyen prensiplerinden ilki yerel pazarın ihtiyaçlarına ve endüstriyel yönetmeliklere göre metin üretmedir ve bu bağlamda TKY ilkelerinden olan yönetimin sorumluluğu ile bağdaşmaktadır. İkinci prensipleri, müşteri geri bildirimleri ve hata analiz uygulamaları ile sürekli iyileştirmedir, bu prensip de TKY'ye göre müşteri odaklılık ve sürekli gelişme ilkeleriyle bağdaşmaktadır. Üçüncü ve son prensip ise tüm proje ve müşteri ilişkileri adımlarını belgelendirmedir, bu da bilimsel yaklaşım ilkesi ile ilgilidir.

Birçok çeviri işletmesi olduğu için ve hemen hemen aynı şeyleri yazdıkları için içlerinden en belirleyici olanları seçilmiştir. Genel olarak şunlar söylenebilir: Belki hepsi için olmasa da bazı çeviri işletmeleri çevirmene hak ettiği değeri vermiyor, serbest zamanlı çevirmen çalıştırmayı tercih ediyor. İşletmelerin, serbest zamanlı çevirmenlere ekstra bir çalışma ortamı, malzeme gibi şeyleri sağlamaları gerekmiyor ayrıca ücret de az ödeniyor. Kalite yaklaşımlarının ve toplam kalite yönetiminin odağında müşteri vardır. Kaynak metin yazarıyla ya da müşteriyle bile çevirmenin iletişim sağlaması istenebiliyor. İşte tam da burada işverenlerin TKY ilkelerinden olan yönetimin sorumluluğu ilkesini sorgulamak gerekebilir. Sanayide süreçlerde kalite güvencesinin sağlanabilmesi için bir dizi standart

⁸ <https://orienttr.com/kalite-denetimi/?lang=tr> (30.04.2020, 02.45)

getirilir ve bu standartlar Uluslararası Standartlar Kuruluşu (ISO) gibi kuruluşlar tarafından sertifikalandırılır. Yazılı çeviri hizmeti sunan profesyonel kuruluşlar tarafından ISO 9001: 2008 yönetim standardı genel bir standart olarak adlandırılmaktadır (Gürçağlar, 2014: 76). ISO 9001 kalite standartlarına göre birçok parametre yöneticilerde ayrıca tedarik ve temin gibi hususların da yönetim tarafından karşılanması gerekir. Kalite yönetiminin ve kaliteyi yönlendirmenin işi yapanın değil; yönetimin görevi olması gerekir. Kalite yönetilmesi lazım gelen bir şeydir; kalitede bir yönetim ve organizasyon şarttır. Bu yönetimi de çevirmenden ziyade işletmenin yapması gerekir. Çeviride kalite yönetiminin etkili olabilmesi için muhakkak ki yönetim faktörü salt yeterli olmayacaktır özellikle de proje bazlı çeviri işleri yapılırken serbest zamanlı çevirmenleri çalıştırmak süreci aksatabilir. Bunun nedeni çevirmenlerin aynı ekip içerisinde olup birbirleriyle iletişim imkânının sanal ortamla sınırlı olmasıdır. Kalite yönetimi için elbette ekip çalışması da önemlidir. Kalite denildiğinde hizmet ve ürün üretimi devreye girer; çeviri yapıldığında aslında müşteriye hem ürün sunulmuş hem de hizmet edilmiş olunur. Hizmet ve ürün üretiminin kaliteli olması sektörde görünürlüğü artıracaktır. İşletmelerin bunu göz ardı etmemesi gerekir. Birçok işletmenin kalite kriterlerini yani ideal süreci standarttaki gibi uyguladığı söylenemez. İşletmeler cephesinde deneyimli çevirmenlerin yaptığı çevirilerin daha çok kaliteli olarak nitelendirildiğini de söylemek gerekir. Kalite günümüzde toplam kalite yönetimi adını aldığı için sektördeki halkanın her birinin bu anlayışla davranması gerekir. Dolayısıyla yapılan çeviri iyi olunca işletmenin reklam yapmasına gerek kalmayabilir ve işletmenin imajı açısından bir artı nokta teşkil edebilir.

6.3.1. Çeviri Teknolojileri ve Çeviri İşletmeleri İlişkisi

Günümüz teknoloji çağında, dünden bugüne birçok teknoloji tasarlanmıştır. Teknolojinin gelişmesi, elbette her sektöre yansıdığı gibi çeviri sektörüne de yansımıştır. Yapay zekaya sahip çeviri programları, makine çevirileri, bulut tabanlı çeviri sistemleri, bilgisayar destekli çeviri araçları ve daha fazlası... Aslan'ın (2015: 699) da dediği gibi teknolojik gelişmeler insanlar arasındaki iletişimi ve bilgi paylaşımını daha kolay, daha etkili ve daha hızlı hale getirmiştir. Bu durum, hiç kuşku yok ki çeviri ve çevirmenlik mesleği için de geçerlidir. Çevirmenlerin piyasada rekabet edebilmeleri için bu hıza ayak uydurmaları gerekmektedir. Bu da ancak teknolojik gelişmelerden faydalanmakla mümkün

görülmektedir. Çeviri teknolojileri alanındaki çalışmalar özellikle son yıllarda teknolojik gelişmelere paralel olarak bir artış göstermiştir.

Balkul (2015: 41) çeviri teknolojileri alanında yapılmış çalışmaları en genel manada üç başlık altında toplamıştır:

“Makine çevirisi üzerine yapılan kuramsal-deneysel çalışmalar, BDÇ araçlarının üretimi, değerlendirilmesi ve tanıtımını konu alan kuramsal, deneysel çalışmalar ve çeviri teknolojilerinin öğretilmesi ve akademik çeviri eğitiminde yer almasını konu edinen deneysel ve kuramsal çalışmalar.”

Çeviri ve teknoloji ilişkisinin bilgisayar destekli çeviri veya çeviri için özel geliştirilmiş yazılımlarla sınırlı kalmadığı söylenebilir çünkü günümüzde yazılı çeviri büyük oranda bilgisayarlarla yapılmaktadır. Aslında bilgisayarlar çevirmenlerin ofisi haline gelmiştir. Her alanda olduğu gibi çeviri alanı için de gereken her araştırma, internet aracılığıyla yapılmaktadır. Çeviri ve teknoloji konusu, çeviri işletmeleri için de ayrı önem arz eden bir konudur. Bunun nedeni, çeviri teknolojilerinin birçok işletmede yoğun bir biçimde kullanılıyor olmasıdır. Artık çevirmenler evden ya da ofislerinden çıkmadan aynı gün birkaç müşteriye aynı anda hizmet verebiliyor hatta yurtdışındaki müşterileri ile ilk tanışma ve anlaşmaya varma aşamasından, teslimat ve ödemeye kadar her tür etkileşimlerini internet üzerinden gerçekleştirebilmektedir (Gürçağlar, 2014: 61). Teknolojiyle birlikte kat edilen bu gelişmeler elbette işletmeleri de kökten etkilemiştir. Kalite kontrol aşamasında dahi bilgisayar destekli çeviri araçları (BDÇ), bulut tabanlı çeviri sistemleri dikkate alınır olmuştur. Halbuki geçmiş tarihler dikkate alındığında yani teknolojinin fazla gelişmediği zamanlara bakıldığında işletmelerin yapmış olduğu kalite kontrol süreçlerinin daha yavaş aktığı söylenebilir. Teknoloji, çeviri aşamasının her sürecinde hızı da beraberinde getirmiştir. Hız da toplam kalite yönetimi ilkelerinin gerçekleştirme safhasında önemli bir rol oynamaktadır. Çeviri teknolojilerinde kat edilen gelişmeler incelendiğinde en gündemde olanın bulut tabanlı çeviri sistemleri olduğu söylenebilir. Bulut tabanlı çeviri sistemleri, ilk olarak 2010 yılında ortaya çıkmıştır. Sistem, kendinden önceki çeviri bellekleri sistemlerinin ya da diğer adıyla bilgisayar destekli çeviri (BDÇ) araçlarının yeni nesil versiyonu olarak ele alınabilir (Canım, 2017: 72). Bulut tabanlı çeviri sistemlerinin ne olduğu özetlenecek olunursa; çeviri yönetim sistemlerinin çevrimiçi ortama taşınmasıdır, denilebilir. Bu sistemlerle birlikte bazı dezavantajlar ve avantajlar da elbet gözlemlenmektedir. Bulut tabanlı çeviri yönetim

sistemleri beraberinde kolaylığı ve kolay ulaşılabilirliği de getirerek salt bilgisayarda kullanabilen yazılımları bambaşka bir boyuta yani bulut sistemlerine taşımıştır. Lisansı satın alınarak yüklü miktarlarda para ödenip bilgisayarlara kurulan programlar yerini her daim her yerde ulaşılabilme özelliğine sahip bulut tabanlı çeviri yönetim sistemlerine bırakmaya başlamıştır. Böylece bu sistem çevirmenlerin hızla gelişen teknolojiye ayak uydurmasını sağlayarak çevirmenin işini kolaylaştırmıştır yani çevirmenler artık yolda, otobüste kısacası her yerde çeviri yapabilir konuma gelmiştir. Bu da çeviri işletmelerinde freelance (serbest zamanlı) çevirmenlerin sayısını artırmıştır. Çünkü artık çevirilere her yerde telefonda, tablette, başka bir bilgisayarda sadece üyelik bilgilerini girerek ulaşabilmekte ve kalınan yerden devam edilebilmektedir. İnternet olan her yerde cihaz ne olursa olsun (tablet, telefon, bilgisayar vs.) çeviri yapılabilir. Aslında çevirmen masa başına bağlı kalmaktan kurtarılıyor ve mekân olarak özgürlük sağlanıyor. Bu sistemlerde ayrıca ekip çalışması da gerçekleştirilebiliyor. Çeviri ekibiyle sistem üzerinden kolayca sohbet edilebiliyor, çevirinin ilerleyişi anlık olarak izlenebiliyor ve çeviriyle ilgili yorum yapıp düzeltilebiliyor. Her şeyden de önemlisi bir çevirmen için çok gerekli olan çeviride hızı ve kolay ulaşılabilirliği sağlamasıdır. Bu da müşteriye tatmin etme aşamasında çevirmen ile işletmeye kolaylık ve hız sağlayacaktır. İnternet bağlantısı gerektirmesi ise bu sistemlerin önemli bir dezavantajıdır ancak artık bu sistemler çevrimdışı da çeviri görevini yürütebilme özelliğini sadece çevirinin paylaşılma işlemi için internet gerektirme hususunda kendilerini geliştirmeye başlamışlardır. Ekip çalışmasında yerel saat farklılığı dezavantaj oluşturabilmektedir. Ödemelerde bazen sıkıntı çıkabilmekte, çevirmenin parasını alabilmesi için belli bir bakiyenin hesapta birikmiş olması gerekmektedir. Ücretlerin düşük olduğu da varsayılırsa az çeviri işi gelen bir çevirmen için bu dezavantaj teşkil etmektedir. Bulut tabanlı çeviri teknolojilerine Nubuto, Motaword, Memsource Cloud, Wordbee, MateCat, Wordfast Anywhere, Google Translator's Toolkit, Smartcat gibi sistemler örnek verilebilir.

Çevirmenler internet vasıtasıyla sisteme üye oluyorlar. Genelde önce bir deneme süresi veriliyor, devamında ücret isteniyor. Üye olduktan sonra sistem kullanılmaya başlanıyor ve bu sistemlerin çalışma mantığı da aslında diğer BDC yazılımlarına çok benziyor. Proje oluşturma, proje yönetme, termbase ve translation memory oluşturma, segmentler halinde çeviri yapma gibi benzer bir işleyiş mantıkları var. Ancak bunları yapmak daha hızlı ve kolay oluyor. Diğer BDC araçlarındaki gibi mail yoluyla dosya transferiyle uğraşılmıyor.

Sistem üzerinden ekip çalışması gerçekleştirilebiliyor ve milyonlarca insana ulaşıp globalleşen dünyaya ayak uydurulabiliyor.

Ticari kaygıların da devreye girdiğini düşünülecek olunursa sistemi geliştiren şirketlerin sistemi sadece avantajlarıyla tanıtacağını söylemek yanlış olmayacaktır. Dezavantajlarını ancak bu sistemi deneyimleyen çevirmenler tarafsız olarak ele alabileceklerdir. Sistemin işbirliğine dayalı olması da bir dezavantaja dönüşebilmektedir. Projeler, ilgili dil çiftindeki tüm çevirmenlere aynı anda sunulduğu için diğer çevirmenlerle rekabet edebilmek için sistemin bildirimlerini sürekli takip etmek ve hızlı çeviri yapmak bir gerekliliktir. Bir proje bazen çevirmen bildirimi görene kadar tamamlanabilmektedir (Canım, 2017: 69). Bu da çevirmene ayrı bir stres yükleyebilmektedir. Yine de çevirmenler bu sistemler sayesinde kurulum, bakım ve güncelleme gibi teknik işlemlerle ve fatura kesme, dosya alıp gönderme, proje yöneticilerine/koordinatörleriyle iletişim kurma gibi prosedürlerle uğraşmayarak çeviriye daha fazla odaklanabiliyor (2017: 88). Sonuç olarak her yeni teknolojinin hem avantajları hem de dezavantajları olabileceği unutulmamalıdır.

6.3.1.1. İşletmelerde Yerelleştirme

Yerelleştirme de son dönemlerde teknolojinin de gelişmesiyle birlikte işletmeler bazında yaygınlaşan yazılı çeviri türlerindendir. Çalışmada ele alınacak işletmelerin birçoğu yerelleştirme hizmeti de verdiği için yerelleştirme konusundan bahsedilecektir.

Yerelleştirmenin tanımını anlayabilmek için önce kültürün ne olduğunun bilinmesi gerekmektedir. Yerelleştirme kavramını daha iyi anlayabilmek için öncelikle bilgisayarların yaygınlaştığı dönemlerin incelenmesinin faydası olacaktır. Bilgisayarların yaygınlaşması ve bilgi çağına adım atmamızla birlikte günümüzde birçok etmen önem değiştirmiştir. Ticarete insanların genel gayesi, işlerine harcadıkları emek ve vakitleri paraya dönüştürmektir. Bilgi çağına girilmesiyle birlikte ticaretteki bu değişim günden güne büyüyerek kendini göstermeye başlamıştır. Örneğin eskiden bir kasap dükkânı, dükkânına gelen müşterilere hizmet verirken günümüzde bazı kasaplar web siteleri açıp ürünlerini müşterilerinin ayağına kadar götürüp teslim eder duruma gelmişlerdir. Yerelleştirme kavramı, teknolojinin gelişmesiyle birlikte yaygın olarak karşımıza çıkmaya başlamıştır. Schäler (2009: 158), yerelleştirmeyi 1980’li yıllarda global

piyasalara açılma ve ürünlerini farklı dillerde sunabilme isteğinden ortaya çıkmış olan bir alan ve dilsel ve kültürel bir açıdan içeriğin yabancı piyasadaki gereksinime göre uyarlanması olarak tanımlamıştır. Burada ticari kaygıların devreye girmesiyle yerelleştirmenin ortaya çıktığı söylenebilir.

İsviçre’de kurulan LISA (Localization Industry Standard Association) tarafından yapılan yerelleştirme tanımı; yerelleştirme kavramının tanımı bir ürünü alıp bu ürünün kullanılacağı ve satılacağı hedef bölgeye(ülke/bölge ve dil) dilbilimsel ve kültürel olarak uygun hale getirme işlemlerini içerir şeklindedir (Odacıoğlu, 2016: 72). Öncelikle buradaki önemli nokta ürün kavramıdır. Yerelleştirme işleminde çeviri işi veya görevi sadece çeviri olarak kalmamaktadır; bu, artık bir üründür. Bu tanımda göze çarpan diğer önemli bir nokta ise dilbilimsel ve kültürel olarak uygun hale getirme ifadesidir. Yerelleştirme işleminde yeri geldiğinde bu unsurların hepsine kullanım için ihtiyaç duyulabilir ancak bazı durumlarda o anlık şartlara göre bu öğelerin tercih edilme durumu da söz konusu olabilir. Örnek olarak gerçek İtalyan pizzasını ürettiğini iddia eden İtalyan bir firma İngiltere’de pazara girdiğinde bu özelliğini kaybetmek istemez. Burada firmanın tüketiciyi kendi kimliğini kaybetmeden etkilemesi gereklidir. Burada hassas bir durum söz konusudur çünkü burada yerelleştirme işlemi yapılırken hem firmanın pizza İtalyanların işidir ve firmamız İtalyan’dır mesajını kaybetmemeye dikkat edilmelidir hem de girdiği ülkenin pazarındaki hedef kitleye saygılı davranarak onlarla iletişimi en üst düzeyde sağlayabilmesi göz önüne alınması gereklidir.

Köktürk’e göre yerelleştirme, dijital herhangi bir içeriğin erek dil ortamına kültürel, dilsel ve teknik uyarlamalara tabii tutularak aktarılmasıdır (2015: 75). Yerelleştirme türlerine bakıldığında farklı sınıflara ayrılır türler olduğu görülmektedir: Web sitesi yerelleştirmesi, yazılım yerelleştirmesi, oyun yerelleştirmesi, mobil cihaz yerelleştirmesi, çoklu ortam yerelleştirmesi gibi türler yerelleştirme sektörü içerisinde yer alan önemli yerelleştirme türleridir. Özellikle son yıllarda giderek önemi artan kurum veya bir bireyi internet kanalında temsil eden web sitesi sayısında ciddi bir artış görülmektedir. Günümüzde eskiye nazaran isteyen herkes daha rahat ve kolay bir şekilde web sitesi açabilmektedir ve bunun getirisi olarak bir kurum veya kendisini temsil etmek adına web sitesi açanlar mevcuttur. Özellikle bu durum kurumlar için son yıllarda bir gereklilik halini almıştır çünkü firmalar eskiden olduğu gibi kendilerini ifade edebilmek için personel vasıtasıyla, telefonla ulaşım gibi kanalları eskiye nazaran tercih

etmemektedirler. Web siteleri kendilerini anlatmak, ürünleri hakkında bilgi vermek veya bunlar dışında kalan birçok işlevi yerine getirebilmektedir. Bu nedenden dolayı işlerine hassasiyet gösterip müşterileriyle doğru iletişim kurmak isteyen firmalar tarafından web sitesi yerelleştirmesi tercih edilen bir yerelleştirme türüdür. Yazılım yerelleştirmesi ise günümüzde çok sık kullanılan diğer bir yerelleştirme türüdür. Günümüzün getirisi olarak hepimizin başta bilgisayarlar olmak üzere teknolojik cihazlarla bir bağı bulunmaktadır. Bu tür cihazlarda kullanılan yazılımlar tek bir ülkede üretilmiş olsa bile bu yazılımların dünya çapında kullanılma potansiyeli mevcuttur. Kullanıcılarına daha iyi bir deneyim sunmak isteyen firmalar için ortaya çıkabilecek sorunlardan en önemlisi olan dil sorununu aşabilmek için ürünlerine yazılım yerelleştirmesini uygulayacaklardır.

Oyun yerelleştirmesine değinmeden önce eskilerden gelen bir anlayışın günümüzde tamamen yıkıldığını belirtmek gerekir. Eskiden oyun oynayan kişilerin genellikle küçük yaşta kişiler oldukları düşünülürdü ancak günümüzde küçüğünden yaşlısına her insanın oyun oynama potansiyeli mevcuttur. Bu durum oyun sektöründe daha fazla müşteri potansiyelinin mevcut olmasından dolayı kazanç kapısı anlamını taşımaktadır. Yazılım yerelleştirmesinde olduğu gibi daha çok küçük çaplı yapımcı veya firmalar ürünleri için yerelleştirme işlemi uygulamaktan kaçınacaktırlar. Büyük firmaların ise başarılı olabilmeleri için oyun yerelleştirmesi işlemi uyguladıkları görülebilir. Kısacası yerelleştirmenin çeviri ve teknoloji adına atılan büyük bir adım olduğu söylenebilir.

6.3.2. Bilgisayar Destekli Çeviri Araçları (BDÇ) ve Çeviri İşletmeleri

BDÇ denildiğinde akla gelenler elektronik sözlükler, çeviri bellekleri, internet kaynakları, terim bankaları gibi araçlardır. Yazılı çevirilerde makine çevirilerinin günümüzde henüz mükemmelliğe ulaşamaması nedeniyle günümüzde en çok bilgisayar destekli çevirilerden yararlanıldığı söylenebilir. Yazılı çeviride durum böyle iken doğal olarak daha karmaşık bir süreç olan sözlü çeviri eyleminde de bu durumun değişmemektedir. Teknoloji gelişene kadar çevirmenlerin iş ortamını oluşturan üç temel dinamik unsur aynı noktada buluşmaktaydı, bu temel dinamikler personeller, kurum ve işveren olmakla birlikte hepsinin buluştukları yer çeviri işletmeleri olmaktaydı. İşveren müşteriden işi alır, kuruma işi emanet eder ve işverenin yönetimi doğrultusunda personellerin organizasyonlarıyla çevirmen çeviriyi gerçekleştirirdi. Bilgisayar teknolojisi ve BDÇ

araçları geliştikçe sektördeki çalışma mantığında da değişiklikler meydana geldi. İnternet kullanımı ile şirkete bağlı kalmadan uzaktan erişimle çalışmanın mümkün olması çevirmenlere esneklik kazandırdı ve iş yerinde olmadan çalışmaları başka yerlerden yapıp işverene sunulmak üzere kuruma gönderme imkânına sahip oldular. Günümüzde bir kuruma bağlı olup evden çalışan veya kurumlara bağlı olmadan serbest çevirmen olarak çalışan birçok çevirmen mevcuttur. İnternet, BDÇ programları, BDÇ yardımcı araçları yukarıda bahsedilen çevirmenlerin günümüze kadar gelen evrimsel süreçlerinde en büyük rolü oynamıştır. Ancak teknolojinin gelişmesi ile artan serbest çevirmenlerin oranı teknolojinin çeviri alanındaki olumsuz sonuçlarından kabul edilebilir. İşletmeler, serbest çevirmenleri bünyelerinde yaptıkları puanlama sistemiyle tanımaktadır, örneğin X isimli çevirmen teknik metinlerden yüksek puan alıyorsa kendisine teknik metin ağırlıklı çeviri gönderimi yapılmaktadır. Sisteme yardımcı olan bir mekanizma olsa da serbest çevirmenlerin diğer kadrolu çevirmenlerle birçok alanda aynı haklara sahip olamadığından ve bunun sektör için bir problem teşkil ettiğinden daha önceki konularda bahsedilmişti. (bkz. syf. 59)

Bunun dışında bilgisayar destekli çeviride çevirmenlere en çok yardımcı olan bazı çeviri araçlarından da bahsetmek gerekir. Bu araçlar çeviri bellekleri, terminoloji araç ve sözlükleri, yazım denetimi gibi araçlardır.

- Çeviri bellekleri (Translation Memory): Daha önce çevirisi gerçekleştirilen kaynak metin öğeleri ve karşılıklarını bilgisayarların geçici depolama sağlayan bellek parçası örnek alınarak kaydetme mantığıyla çalışan bir sistemdir. Kaynak metin öğeleri ve karşılıkları bir bellek içinde kayıt edilir ve ilerleyen zamanlarda başka metinlerin çevirisi yapıldığı zaman kullanılabilir. Makine çevirisi gibi doğrudan çeviri gerçekleştirmemesi çeviri belleklerin farkını oluşturmaktadır. Çeviri belleklerinde FM ve EM kavramları görülmektedir Bunların açıklaması Fuzzy Match (Kısmi Eşleşme) ve Exact Match (Tam Eşleşme) olarak verilebilir. Bellekteki veriler yerine ve durumuna göre çevirmene FM veya EM olarak sunulur, kullanım kararı ise çevirmene aittir. Özellikle teknik metinlerde tekrarlanan ifade ve terimlerde daha başarılı sonuçlar alınması konusunda çevirmene büyük katkı sağlar.

- Terminoloji araç ve sözlükleri: Bu araçların özellikle teknik metinlerde faydalı olduğu söylenebilir. Bu araçlar çeviri metninde sıkça tekrarlanan kelime ve terimleri kaydeder ve gelecekte aynı terimlerle tekrar karşılaşma ihtimaline karşı tekrardan

kullanım amacıyla depolar. En büyük faydalarından bir tanesi metin içindeki istikrarı sağlamasıdır. Örneğin CD kelimesi metin içerisinde çoğunlukla disk şeklinde verildiyse anlam karmaşasının ortaya çıkmaması için aynı istikrarla metin sonuna kadar bu biçimde kullanılmalıdır. Çeviri işletmelerinde farklı bir kullanım çevirmenin metnindeki puanlamaya etki edecek dolayısıyla çevrilen metnin kalitesine de etki yapmış olacaktır.

- Yazım denetimi araçları: Bu araçlar imla ve noktalamaların doğru kullanılıp kullanılmadığını test ederler. Kurumsal çeviri işletmelerinde çevirilerin kalitesi puan üzerinden hesaplanmaktadır. Hataların çıkmasıyla bu puan düşmekte ve çevirinin müşteriye sunuma hazır olup olmadığını belirtmektedir. Çevirmenleri, işletmelerin uygulamış oldukları puanlama sistemine göre kabul edilen çevirinin kalitesini düşürecek birçok yazım hatalarından kurtarmaya yarayan önemli bir araçtır.

Günümüzdeki ihtiyaçlara yardımcı olduğu esnada en büyük yardımcılarının bilgisayar ve bilgisayar teknolojileri, BDÇ araçları olduğu gözlemlenmiştir. Çeviri gelecekte de yeni doğacak ihtiyaçlara ayak uydurup o dönemin ihtiyaçlarına karşılık verecektir. Şu an için çevirinin hangi isteklere cevap vereceği ve hangi araçlardan destek alacağı bilinmemektedir. Örneğin yapay zekâ destekli sistemlere karşı doğacak bir ihtiyaçta çeviri ihtiyaç gören bir konumda olaksa bu hizmeti sağlarken hangi araçlardan destek alacağı şu an için bilinmemektedir. Günümüzde BDÇ araçları, çevirmenlerin işini kolaylaştırmakta ve çeviri hizmetinde kalite adına ve TKY ilkelerine göre müşteri memnuniyetini sağlamak için gerekli olan *hızı* çevirmenlere sağlamaktadır. Çeviride hız sayesinde müşteriye verilen söz tutulabilmekte ve müşteri güveni ve sonrasında gelişen memnuniyet sağlanabilmektedir. Müşteri memnuniyetini sağlamanın yanı sıra BDÇ araçları çeviri işletmelerinde TKY ilkelerine göre sürekli gelişme ilkesini de beraberinde getirmektedir.

BÖLÜM 7: ÇEVİRİ İŞLETMELERİNİN ANALİZİ

7.1. Atlas Dil Hizmetleri



Resim 1: Atlas Dil Hizmetleri Web Sitesi Arayüz Görüntüsü

Kaynak: <http://www.atlascevi.com/hizmetlerimiz> (29.03.2020, 12.55)

Atlas Dil Hizmetleri'nin internet sayfası incelendiğinde her ne kadar kaliteden az bahsetmiş olsalar dahi kalite ile ilgili olarak birtakım çıkarımlarda bulunabilmek mümkün olmaktadır. Kalite güvencelerini belgelendirmiş olmaları toplam kalite yönetimi içerisinde bir yer edinebildiklerini göstermektedir. Diğer işletmelerden farklı olarak kaliteyle birlikte kaynak metin kavramını da kullanmışlardır. Ters çeviri ve gözden geçirme hizmetini, kalite güvenceleri olarak kullanmaktadırlar. Buradaki durum her ne kadar yorumlanabilir olsa dahi bu çalışmada müşterilerinin taleplerine göre sundukları ek bir hizmet olarak yorumlanmış ve kalite güvence başlığı altında yer edinmesi uygun görülmemiştir. Yerelleştirmeyi de müşteri tercihinine göre belirlediklerini söylemeleri aslında ereğe yani müşteriye de uygun bir çeviri kontrolü yaptıklarının mesajını vermektedir. Yerelleştirme, dijital içeriğin hedef dil ortamına dilsel, kültürel ve teknik uyarlamalara tabii tutularak aktarılmasıdır (Köktürk, 2015: 75). Hedef yani erek dilin olduğu yerde müşteri vardır. Müşterinin olduğu yerde beklenti vardır; beklentinin olduğu yerde de kalite ihtiyacı vardır. Eğer çeviri işletmesi müşteriden hiç bahsetmiyorsa orada kaliteyi aramak da zordur. Atlas Dil Hizmetleri aslında, hem kaynağa bağlılığa dikkat eden müşterileri odağına almış hem de ereğe bağlılığa dikkat eden müşterileri

kaybetmemek için odağına almış ve sonuç olarak iki farklı müşteri profili çizmiştir. Bu firmada, kalite standardı ISO 17100 merkeze alınarak müşterilere bu standarda dikkat ettiklerinin mesajını vermektedirler. Bu standarda göre sözlü çeviri kapsam dışıdır, bu durumda bu firmanın yazılı çeviri üzerinde hâkimiyetini ön plana çıkardığı görülmektedir. Bu standarda göre ayrıca müşterilerinin taleplerini dikkate alan, müşteri odaklı bir kurum olduklarını söylemek istedikleri görülebilmektedir. TKY ilkelerinin tamamına uygunlukları tespit edilemese de birtakım çıkarımlarda bulunulabilmektedir.

7.2. Diltra Dil Hizmetleri



Resim 2: Diltra Dil Hizmetleri Web Sitesi Arayüz Görüntüsü

Kaynak: <http://www.diltra.com.tr/diltra/> (01.04.2020, 20.45)

Diltra Dil Hizmetleri, toplam kalite ilkelerine bağlı kaldıklarını özellikle vurgulamıştır. Bu sayede büyüdüklerini ve büyümeye devam ettiklerini vurgulamaları da tezde vurgusu yapılan kalite ve beraberinde getirdiği işletme devamlılığına atıf yapmaktadır. Ayrıca, Diltra ÇİD üyelerine yeni eklenen işletmelerden birisidir. Büyümelerini de kaliteye bağlamış ve güvenilirliklerini ÇİD üyesi olarak sağladıkları söylenebilir. Tam müşteri memnuniyeti elbette işi kaliteli kılacaktır. İşletmelerin “kalite müşteri tatminidir.” anlayışına sahip olmaları ve bunu süreçlerine yansıtmaları gerekir (Sarp, 2017: 137; Akt.

Ersoy, 2019: 44). Diltra'nın bu anlayışa sahip olduğu ve bunu birincil ilke edindiği aşikârdır.



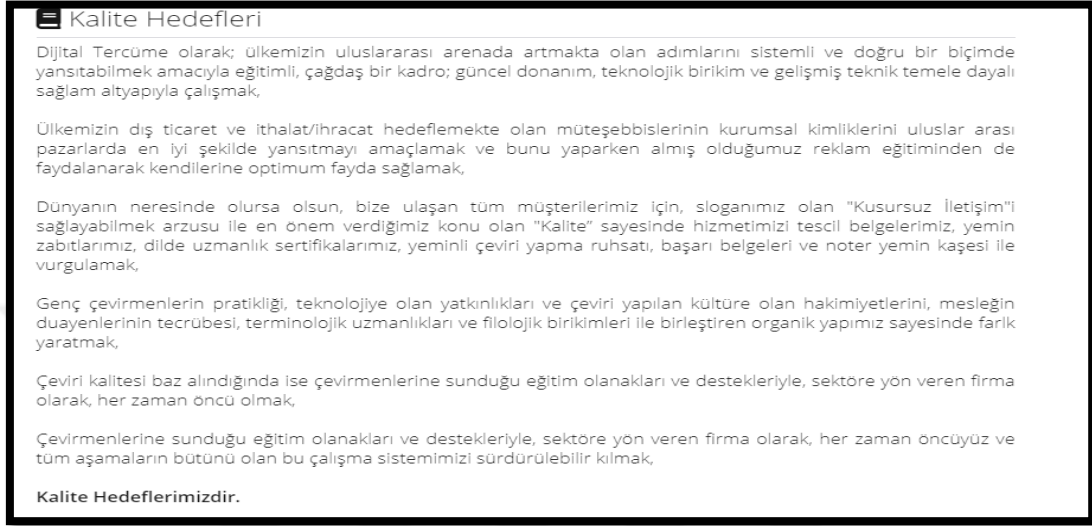
Resim 3: Diltra Dil Hizmetleri Web Sitesi Arayüz Görüntüsü

Kaynak: <http://www.diltra.com.tr/diltra/> (01.04.2020, 20.55)

Kullanılan kalite standartlarına bakıldığında ilk olarak ISO: 9001 standardı göze çarpmaktadır. Bu standart çeviriye ait olan bir standart olmamakla birlikte çeviri dışındaki alanlarda da kullanılabilen bir standarttır. Bu standart daha çok disipline eden ancak yönlendirme yapıp, tam olarak neyin nasıl yapılacağını bildirmeyen bir standart olmasından dolayı birçok alanda kullanılabilmektedir. Müşteri odaklılık, liderlik, sürekli iyileştirme gibi önemli özellikleri içerisinde barındırdığı için doğrudan kaliteye etki edip bunun sonucu olarak da müşteri memnuniyetine dönüşmesini sağlayan bir standarttır. Bir diğer standarda bakıldığında EN 15038 kullanıldığı görülmektedir. İşte burada çeviriye özgü bir standart kullanıldığı belli olmaktadır. Bu standart da sözlü çeviri kapsama girmemektedir ve diğer kuruluştaki olduğu gibi bu kurumun da yazılı tercümede kendini ön plana aldığı görülmektedir. ISO 9001 belgesinin yeterli gelmediği yerler için ek olarak EN 15038 belgesini de aldıklarını söylemek yanlış olmayacaktır. Çok dilli projelerde başarılı olduklarını belirterek müşteriye güven aşılama çalıştıklarını söylenebilir. Çevirmen eğitimi ve dil teknolojileri yatırımlarıyla her zamankinden daha yetkin olarak hizmetini sürdürdüğünü söyleyen işletme, TKY ilkelerinden olan ve birçok işletmenin internet sitesinde yer vermemiş olduğu “çevirmenlerin eğitimi” ilkesinden bahsetmektedir. Ayrıca çeviri teknolojilerinden de bahsettikleri gözlenmiştir, bu da TKY ilkelerinden olan sürekli gelişim ilkesiyle doğru orantılıdır. Çeviri hizmetinde kaliteyi

sağlamak adına işletmenin TKY ilkeleri ve kuramlarıyla uygunluk gösterdiği ayrıca çevreye uyum ve adaptasyon yaklaşımlarıyla da uygunluk gösterdikleri gözlenmiştir.

7.3. Dijital Tercüme



Resim 4: Dijital Tercüme Web Sitesi Arayüz Görüntüsü

Kaynak: <https://www.dijitaltercume.com/tr/kurumsal/kalite-hedefleri> (03.04.2020, 10.50)

Dijital Tercüme, çeviri işletmeleri piyasasında adını sıklıkla duyurmuş bir işletmedir. Dijital Tercümenin kullandığı standartlar arasında EN17100:2015, ISO 10002:2014, EN15038:2006, ISO 9001:2015 ön plana çıkanlar bu kalite standartlarıdır. Belgelerinin çokluğu ve bunları müşterileriyle paylaşmış olmaları müşteri güvenilirliğini artıracaktır. Dijital Tercümenin vermiş olduğu açıklamaya bakıldığında kaliteli kadro kavramı ve yeterli teknolojik imkânlardan bahsedildiği görülmektedir. Buradaki yorumlamada müşterilerine kadro ve teknik altyapılarına güvenmeleri için bir açıklama sunulduğu görülmektedir. Güven, elbette kalite için gerekli olan bir ön koşuldur. Müşteri ve çevirmen doğal olarak işletmeye güvenmek ister. Çevirmenlerinin eğitim olanakları ve desteklerine de bünyelerinde vurgu yapıyor olmaları güven sağlamak istediklerinin ayrıca bunu bir kalite hedefleri olarak belirtmiş olmaları güven sonucu bir kalite sağlamak istediklerinin teminidir. Ersoy'un da (2019: 69) dediği gibi işyeri çalışanları kendileri için güven verici ve motive edici ve ücret konusunda memnun edici koşullar oluşturulduğu takdirde en verimli olabilir. Yönetim bu koşulları sağlamakla yükümlüdür. Dijital

Tercümenin de bu hususta güven verici ve motive edici bir yaklaşım sağladığı düşünülmektedir. ISO 10002 müşteri memnuniyeti odaklı bir standart olduğundan Dijital Tercümenin bu standart belgesine sahip olması müşterilerin geri bildirimlerine önem verdiğini tescillemektedir.



Resim 5: Dijital Tercüme Web Sitesi Arayüz Görüntüsü

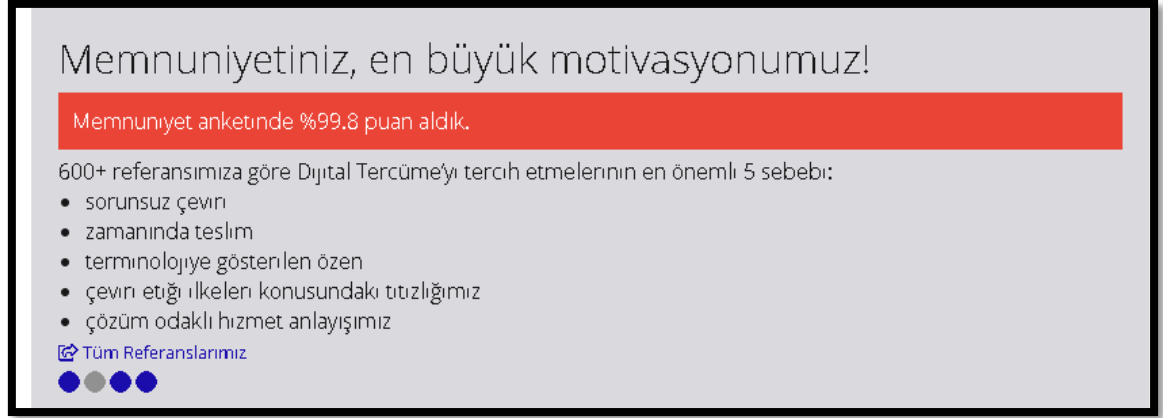
Kaynak: <https://www.dijitaltercume.com/tr/sertifikalarimiz> (03.04.2020, 12.15)

Dijital Tercüme'nin internet sitesinden edinilen bilgilerin yanı sıra kendileriyle yapılan görüşme sonucunda birçok bilgi edinilmiştir. Çeviriler için çok adımlı bir prosedür izledikleri, çeviri prosedürünün yani işleyişinin, çeviri dosyasının taraflarına ulaşmasından önce çeviri öncesi sürecinin insan kaynaklarından başladığı söylenmiştir. İyi bir çevirmen, editör, düzeltmen ve ana dil okuma uzmanı olmadan o dili uygulanabilir olarak saymadıkları da taraflarınca belirtilmiştir. Bu durum güçlü bir iş birliği ile dolayısıyla toplam kalite kriterleriyle yakından ilgilidir. Burada dikkat çekilmesi gereken bir ifade vardır: O da işletmenin öncelikle bir proje için bu kadar çok kalite adımından geçilmesi gerekliliğini çeviriyi talep eden kişilere hem fiyat hem de süre açısından maliyetli olan bu süreci anlatmanın kendileri için oldukça zorlu bir süreç olduğudur. Bunu da dosyaları stratejik önemine göre sınıflandırarak ve hedefe göre farklı hizmet paketleri sunarak çözdüklerini belirtmişlerdir. Bu durum aslında birçok işletme için sorun olabilecek bir durumdur çünkü hangi alanda olursa olsun kaliteyi sağlamak için temel amaç müşterinin memnuniyetini sağlamak olmalıdır. Bunu sağlayamayan bir işletme veya kuruluş kaliteden bahsedemeyecektir. Müşteriler sadece en hızlı, en ucuz işlerini halletme arzusundadırlar. Belki de birçoğunun yaşanan süreçlerden fazla bilgisi yoktur.

İşletmelerin müşterileri çeviri öncesi, çeviri esnası ve çeviri sonrası süreçlerle ilgili detaylı olarak bilgilendirici seminerler düzenlemeleri bunun için bir çözüm önerisi olabilecektir. Ishikawa'nın oluşturduğu Ishikawa Diyagramı'na bütüncül kontrol anlayışı vardı ve bu anlayışın temelinde örgüt ile kurumda tepeden tırnağa her bireyin basit istatistiki kalite kontrol araçları hakkında eğitilmeleri dışında kalitenin, en başta üst yönetim olmak üzere herkesin sorumluluğu olduğu vurgusu vardı. (bkz. syf.42) Aslında aynı vurgu Juran, Deming ve Feigenbaum'un anlayışlarında da vardı. İşletmenin bu bütüncül anlayışı adı geçen kuramcılarının görüşlerine uygunluk göstermektedir. Yönetim sorumluluğuna müşteri dışında tüm aktörler dâhil edilmiştir. Ancak burada bazı zamanlarda sürece müşteriye de bilgilendirerek dâhil etmek faydalı olabilecektir.

Dijital Tercüme ile yapılan görüşme sonunda sitelerinde belirtmiş olduklarından da fazla kalite standartları belgesine sahip oldukları bilgisi alınmıştır. Her detay, her süreç belgelendirilerek çeviride kalitede güven kazandırılmıştır. Bunun bilincinde olan müşteriler için özellikle bu ayırt edici olmaktadır. Kaliteye ilişkin performans ölçümü ile ilgili olarak SDL Trados'a benzer bir hataları ayırtıran ölçüm ve puanlama sistemi ile gerçekleştirmiş oldukları bir değerlendirme sistemi olduğu bilgisi alınmıştır. Ancak sözlü çeviride kalite konusunda herhangi bir bilgiye ulaşamamıştır keza daha önce de belirtildiği gibi sözlü çeviride kalite konusu birtakım özellikleri ve yapılarıyla alakalı olarak kalitenin ölçülmesinin pek mümkün olmadığı bir çeviri türüdür. Buna yanıt alınamamış olunması da bunu göstermektedir.

İşletmeye sorulan müşteri memnuniyet anketi sorusuna alınan evet cevabı da toplam kalite kriterlerinin birincil ve en önemli ilkelerinden birisi olan müşteri odaklılığın göz ardı edilmediğini ve onlardan geri dönüt alma yoluyla gerçekleştirerek kalite kuramcılarının hemen hemen hepsinin görüşüne uygunluk sağlamaktadır. Dijital Tercümenin ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyetleri Yönetim Sistemi sertifikası gereğince bunu uyguladıklarını söylemeleri kalite belgelerinin ve gerekliliklerinin yaptırımları sonucu işletmelerin mecburiyetine de vurgu yapılmaktadır. Eğer bir işletme bir kalite belgesine sahip oluyorsa onun gerektirdiklerini uygulamaları da kaçınılmaz olmaktadır. Bu kalite belgelerinin önemi tam da bu hususta bir kez daha ortaya çıkmaktadır.



Resim 6: Dijital Tercüme Web Sitesi Arayüz Görüntüsü

Kaynak: <https://www.dijitaltercume.com/tr/sertifikalarimiz> (03.04.2020, 13. 25)

Dijital Tercüme, yapmış olduğu anketlerden kendi ana sayfasında da bahsetmiştir. Müşteri memnuniyet oranı %99,8 oranıyla yüksek bir orandır. Bu oran da bu işletmenin müşteri memnuniyetinin neredeyse en iyi düzeyde olduğunu göstermektedir. Bu orandan hareketle işletmenin toplam kalite kriterlerinin birincil ilkesini ve kalitenin en önemli gerekliliğini yerine getirdikleri söylenebilir.

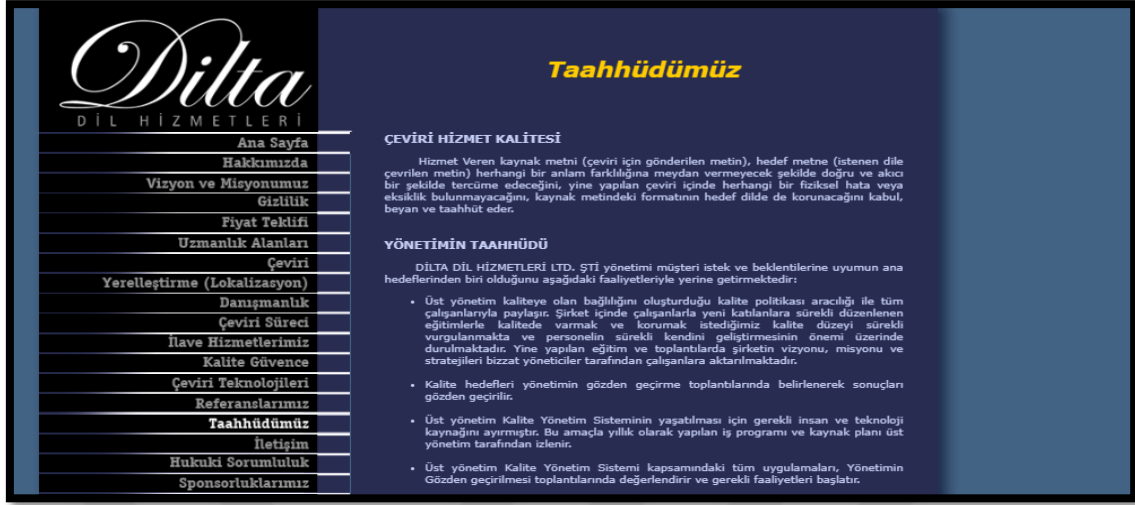
“Yerinde duran geriye gider prensibi ile hep bir adım ileri gitmeye çalışıyoruz.”
(bkz. EK 2 syf.116)

Bu söz, işletmenin tüm süreçlerini kapsayan prensibini ve dolayısıyla işletmenin kalite anlayışını özetlemektedir. “Sürekli gelişim”, kalite kuramcılarının ve toplam kalite ilkelerinin de sürekli vurguladığı ve üzerinde durduğu bir konudur. Bunun nedeni gelişimin ilerlemek adına her alanda ivedilik arz etmesidir. Bunu farkına varmak ilerlemeyi, yerinde saymamayı beraberinde getirecek. Bunlarla birlikte diğer kriterlerin sağlanması kolaylaşacaktır. İşletmenin kalite anlayışı Masaaki Imaai’nin sürekli gelişim döngüsündeki ana fikirle uygunluk göstermektedir. Maliyet ve karlılık artışı, kaynak artışı, rekabet gücünde artış, pazar payında artış ve piyasayı kontrol imkânı gibi faktörler sürekli gelişimde önemli bir rol oynamaktadır. . TKY kriterlerinden olan ve birçok kalite kuramcısının de üstünde durmuş olduğu “sürekli gelişme ve sürekli iyileştirme” kavramlarını sağlamak adına kaynakların da yeterli olması ve çevirmenlere teminin sağlanması gerekliliğini de bu bağlamda hatırlamak gerekir.

Dijital Tercümenin, ELIA ve GALA gibi uluslararası derneklerin Türkiye resmi temsilcisi olan ÇİD üyesi olmasının da müşterilerin gözünde kendilerine değer kattığı

taraflarınca belirtilmiştir. Buradan hareketle çeviri işletmelerinde kalite hususunda kalite belgelerinin yanı sıra bir çeviri derneğine üye olmak da piyasadaki görünürlüğü ve güveni artırmaktadır denilebilir. ISO 9000: 2000 kalite belgesinin gerektirmiş olduğu çalışanların becerilerini sergileyebileceği ve geliştirebileceği en iyi koşulların oluşturulması gerekliliği ile ilgili olarak da işletmeye soru yöneltmiştir. Burada asıl hedeflenen serbest çevirmenlerdir çünkü serbest çevirmenlerin nasıl şartlarda çalıştıklarından genelde işletmelerin haberi olmamaktadır. Serbest çevirmen kadrosuna dâhil ettikleri herkes için bir “Dijital Tercüme Ailesine Hoş Geldiniz” paketi oluşturduklarını ayrıca bunun içinde onları hukuki ve mali olarak koruyan iş ve çalışma sözleşmesi; çalışma kılavuzu, stil kılavuzu bulunduğunu ifade etmişlerdir. Çevirmenlerinin günlük iş kapasitesini onları zorlamayacak şekilde ayarlamakla mükellef olduğunu düşünen işletme önemli bir yere ayak basmış ve çevirmen fark etmeksizin muamele yapılması gerektiğini hatırlatmıştır. Serbest çevirmenlere de kadrolu çevirmenlere sağlanan imkânların çoğunun sağlanması hem işletmeye hem çevirmene hem de çeviri sürecine olumlu yönde katkılar sağlayacaktır. Ücret ve çeviri süresinin çeviride kaliteye nasıl etki edeceği ile ilgili olarak işletme nazarınca doğrudan etkisi olacağını düşünülmektedir. Hatta bir çevirmenin günde 3000 kelimeyi geçmemesi gerektiği, kendi tercihi doğrultusunda bunun üstüne çıkabileceği, araştırma için de zamanı kalması gerektiği vurgulanarak çeviri işletmesinin bu konuda çevirmeni zorlamaması gerektiği bilinciyle proje süresinin belirlendiği belirtilmiştir. Bu konu da çeviride kaliteli süreci oluşturacak yapı taşlarından bir tanesidir. Sadece çeviri işletmelerinde değil birçok alanda çalışanların zorlanması sürecin olumsuz geçmesine neden olacak ve sonuçlar da bunun la birlikte pek olumlu olmayacaktır. İşletmelerin bunun bilincinde olması elbette onlara güzel geri dönütler kazandıracaktır.

7.4. Dilta Dil Hizmetleri



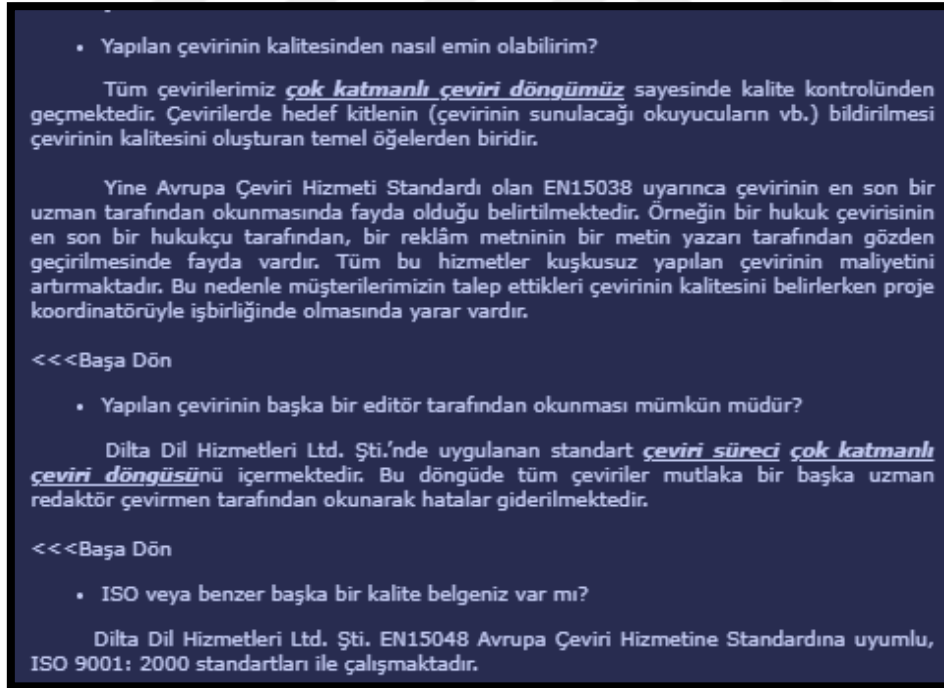
Resim 7: Dilta Dil Hizmetleri Web Sitesi Arayüz Görüntüsü

Kaynak: <https://www.dilta.com.tr/taahhud.html> (06.04.2020, 15.45)

Dilta Dil Hizmetleri firmasının sitesi üzerinde yapmış olduğu açıklamaya bakıldığında hem ereği hem de kaynağı odağına aldığı ve anlamsal düzlemde hatasız bir yaklaşımla çeviri yapılacağına garantisini verdiği görülmektedir. Bunun teminatını kendi firmaları adlarına vererek müşteride bir güven oluşturma çabası gözlemlenmektedir. Toplam kalite kriterlerinde birincil kriter müşteri odaklılık olduğu için bu çeviri işletmesi de diğer işletmeler gibi müşteride güven oluşturma eğilimindedir. Şirket içerisindeki iç eğitimler sayesinde personellerin eğitim eksikliğinin olmadığı vurgulanmış bunun nedeni olarak da kalitede eksiklik istemedikleri için gerek iç eğitimler ve toplantılarla kalitede eksikliğin önüne geçmeyi hedeflediklerini müşterilerine bildirmişlerdir. TKY’de başarıyı yakalayabilmek için iş gören, müşteri, yönetici üçlüsü arasında sağlıklı, çok yönlü iletişim olmalıdır. Bir örgütün ürettiği mal ve hizmetlerin müşteri istek ve beklentilerini karşılayabilmesi için üst yönetimden tabana kadar tüm bölüm ve birimlerin aktif katılımı için iletişime önem verilmesi gerekir. Ayrıca TKY’ nin başarılı olması için müşteri ilişkilerinde örgütün bir felsefe geliştirmesi zorunludur (Doğan, 2002: 80; Akt. Ersoy,2019: 59).

Dilta’nın kendi bünyesinde geliştirmiş olduğu bu yönetim felsefesi toplam kalite yönetimine de yöneliktir dolayısıyla müşteriye de yönelik olmaktadır.

Sitelerinde ifade etmiş oldukları hem yurtdışı hem yurtiçi müşteri profili “*global müşteri odaklılık*” kavramını ortaya çıkarmaktadır. Global müşteri odaklılığın özellikle belirtilmiş olması Dilta’yı burada bahsedilen diğer işletmelerden ayırmaktadır. Şöyle ki, diğer işletmeler global müşteri odaklılığı benimsemiş olsalar bile bunu özellikle sitelerinde belirtmemişlerdir. Global müşteri odaklılığın, müşteri odaklılıktan çok farkı olmasa da müşteri profilini çizmesi yönüyle mevcut bir fark oluşturmaktadır. Tabii ki burada ‘önce kalite bilinci’ de önemli olmaktadır. Önce kaliteye önem veren bir işletme önce müşteriye olan güvenin yavaş yavaş artırılmasını sağlayacak hem de işletmenin varlığını garanti altına alacaktır. Toplam kalite kontrolde temel amaç, müşteri isteklerini karşılamak ve bunları aşmak için tüm işletme çalışanlarının da istekli ve kararlı olmasını sağlamaktır (Ertuğrul, 2014: 65). Ayrıca ‘çok katmanlı çeviri döngüsü’ adını verdikleri çeviri süreciyle en yüksek standartlarda bir çeviri ürün kalitesi sağlamayı hedefledikleri görülmektedir. Çok katmanlı çeviri/kontrol döngüsü kalite güvencesi sağlamak adına ortaya attıkları bir kavramdır. Alanında uzman çevirmenlerle güven sağlamaya ve kalite konusunda güvence vermeye çalışılmıştır.



Resim 8: Dilta Dil Hizmetleri Web Sitesi Arayüz Görüntüsü

Kaynak: <https://www.dilta.com.tr/ssss.html> (07.04.2020, 17.00)

Tercüme firmaları için verimli çalışmak, performans odaklı olmak ve sürdürülebilir bir başarı elde etmek ancak EN 15038 Tercüme Hizmetleri Yönetim Sistem sayesinde

olabilir.⁹ Bu sistem tüm tercüme firmaları için önemli olmaktadır. Ayrıca her çeviri işletmesi bu standarda sahip olmadığı için bu belgeye sahip olanlar Dilita'yı olduğu gibi diğer işletmeleri de çeviri konusunda müşterilerinin gözünde elbet daha güvenilir kılacaktır. Ayrıca bu belge Avrupa standartlarına uygun bir belge olması yönüyle de global müşteri odaklılık kavramını kuvvetlendirmektedir. Holz Mänttäre kuramında çeviri eylemindeki rollerden çevirmenin rolü için çevirmenin eğer gerekli bir durum olursa o işin uzmanlarıyla çalışacağından bahsetmiştir. Burada en son kontrol okuma ve redaksiyon işlemleri için çeviri türüne göre uzmanların kontrol edebileceği ancak bunun işletmede ekstra maliyete sebebiyet verebilme durumundan ötürü işin uzmanına başvurma işlemi müşterinin isteğine ve talebine göre şekillendirilecek olduğu belirtilmiştir. Bu da yine toplam kalite kriterleri içerisinde performans odaklılık, güvenilirlik ve müşteri olgularına vurgu yapmaktadır.

7.5. SDL Trados



Resim 9: SDL Trados Web Sitesi Arayüz Görüntüsü

Kaynak: <https://www.sdltrados.com/landing/lsp/quality.html> (15.04.2020, 11.35)

SDL Trados, kaliteyi önceliğine koyan sayılı çeviri işletmelerinden birisidir. Kendileri sözlü çeviri alanında hizmet vermeyip salt yazılı çeviri alanında faaliyet göstermektedir. Diğer işletmelerden farklı olarak kendi kalite el kitaplarını da yapmışlar ve sahip oldukları

⁹ <https://www.turcert.com/belgelendirme/sistem-belgelendirme/en-15038-tercume-hizmetleri-yonetim-sistemi> (28.04.2020, 17.55)

kalite belgelerini ayrıca kalite süreçlerini detaylı bir şekilde açıklamışlardır. SDL'ye göre kaliteli bir çeviriyi kaliteli olarak tanımlamak bir başka deyişle kaliteyi oluşturan şeyin ne olduğunu tanımlamak sanıldığı kadar kolay değildir. Yapılan çeviriyi gözden geçiren birisi için iyi gibi görünen bir çeviri başka bir gözden geçiren kişi için kötü bir çeviri olarak görülebilir. Burada kastedilen kalitenin göreceli olduğudur. Çeviri sürecinden önce bile kaliteyi etkileyen birçok faktör vardır. Kaynak metin, çevirmenin becerisi, teknoloji, süreç ve müşterinin beklentileri gibi faktörler buna örnektir. Bir dizi farklı çeviri işi ve farklı gözden geçiren arasında kalitenin değerlendirilmesi bireysel görüşlere tabiidir yani öznel değerlendirmeler yapılmaktadır. Çeviri doğruluğu, metnin bütünlüğü ve tutarlılık gibi parametreleri karşılaştırmak; kaynağı hedef metinlerle karşılaştırırken bize objektif bir görünüm verebilir. Bununla birlikte akıcılık gibi metnin diğer faktörlerini etkilerken çok daha öznel hale gelindiğinde genel çeviri kalitesini değerlendirmek SDL'nin dediğine göre daha da zorlaşmaktadır.(bkz. syf. 111, EK 1) Çeviri kalitesini artırmaya yönelik SDL, çeviri sürecinde yazım, dilbilgisi ve noktalama gibi dilsel kalite ölçütlerini objektif olarak ölçmek için otomatik kalite güvence denetimlerini sunduğu bir çeviri teknolojisi sunuyor. Çevirileri seçilen kriterlere göre tutarlı bir şekilde ölçmek ve puanlamak için yeni çeviri kalitesi değerlendirme aracına sahip olduklarını ayrıca sitelerinde belirtiyorlar. Bu ifadelerden yola çıkılarak SDL'nin Julian House'ın da belirtmiş olduğu dilsel öğelerle kaliteyi sağlamaya çalıştıkları gözlenmiştir. Bunların yanı sıra çevirmenin becerisi, teknoloji, süreç ve müşterinin beklentileri gibi faktörleri de ele almaları yönünden TKY ilkelerini de göz ardı etmedikleri söylenebilir. Ayrıca SDL'nin objektif ve sübjektif vurgusu akıllara Shewhart'ı getirmektedir. Shewhart kaliteyi “objektif ve sübjektif kalite” olarak 2'ye ayırmıştı ve kaliteyi müşteri isteklerine uygunluk olarak tanımlamıştı (bkz. syf. 41). Normalde kalitenin bilimsel ve istatistiksel bir durum olduğunu yani kişiden kişiye değişmeyen objektif bir durum olduğunu savunanların aksine kendisi kalitenin kişiden kişiye değişeceğini yani sübjektif olduğunu dile getirmişti. SDL'nin de benzer bir duruma vurgu yapması açısından yaklaşımı kısmen Shewhart'ın yaklaşımına benzemektedir.



Resim 10: SDL Trados Web Sitesi Arayüz Görüntüsü

Kaynak: <https://www.sdltrados.com/landing/lsp/quality.html> (15.04.2020, 14.40)

SDL Trados, çeviri teknolojileri ile ön planda olan bir işletmedir. Kendilerine ait olan SDL Trados Studio gibi BDÇ araç ortamında çalışmanın çevirileri hızlandırdığını ve tutarlılığı koruduğunu söylemişlerdir. Hız ve tutarlılık, müşteri beklentilerini karşılamada en önemli TKY ilkelerindendi. SDL Trados Studio 2015'in, noktalama işaretleri veya dilbilgisi hataları ve terminoloji tutarsızlıkları gibi olası hataları vurgulamak için uygulanabilecek otomatik kalite güvence kontrolleri içerdiğini belirtmişlerdir. Ayrıca SDL Trados Studio 2015 Professional ile çevirilerin ve çeviri tedarik zincirinin kalitesini ölçmek ve puanlamak için çeviri kalite değerlendirmesi özelliği kullanılabileceğini de belirtmişlerdir. ISO-17100: 2015 ve ISO-9001: 2015 çeviri bürolarıyla ilgili iki uluslararası kalite standardına sahip olduklarını sitelerinde belirtmişlerdir. ISO-17100: 2015 standardı, çeviri hizmetlerinin kaliteli hizmet vermelerini sağlamak için gereken süreci tanımlarken, ISO-9001: 2015, alana özgü olmayan genel bir kalite standardıydı. Bir tedarikçinin müşterilerinin kalite ihtiyaçlarını karşılamasına yönelik bir standarttı. Çeviri kalitesi çerçeveleri veya modelleri, SDL Trados Studio 2015 ile entegre olduğunu ve çeviri sürecinde kalitenin tanımlanmasına ve ölçülmesine yardımcı olduğunu söylüyorlar. Studio 2015, SDL tarafından önceden yapılandırılmış dört modelle teslim ediliyor; ortak modeller arasında LISA QA, TAUS DQF, SAE J2450 ve MQM bulunuyor. Bu modellere bir önceki konularda değinilmişti. LISA QA metriği başlangıçta yazılım ve donanım endüstrileri için en iyi çeviri ve yerelleştirme yöntemlerini tanıtmak

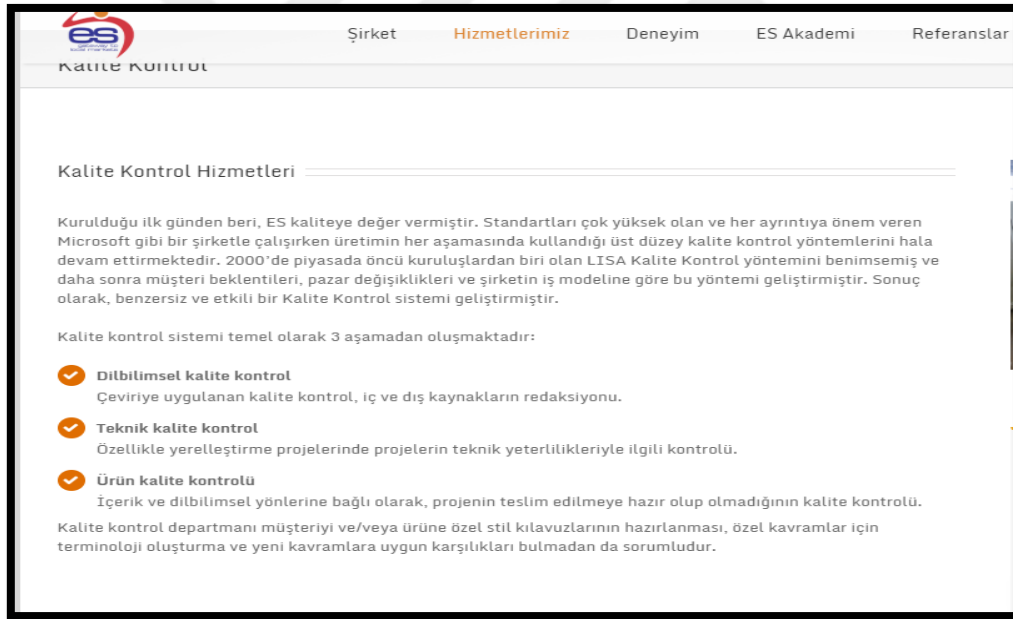
üzere tasarlanmıştı aslında bir bakıma yerelleştirme odaklı bir modeldi. 2011 yılından bu yana LISA artık pek aktif olmasa da adının bilinirliği sayesinde, standartlaştırma yöntemleri çeviri kalitesi değerlendirmesinde halen yaygın olarak kullanılmaktadır. SAE J2450 metriği imalat/üretim sanayinde daha çok bilinen bir modeldi. Ancak çeviri alanında da kullanılan bir model olarak metin terminolojisi, metnin anlamı ve yapısı, yazım noktalama işaretleri gibi dil bilgisel öğeleri, metnin bütünlüğü gibi öğeleri de kapsıyordu. Hata tipolojisine dayalı değerlendirme için en yeni ve güncel metrik MQM-DQF uyumlu metriktir. Çok boyutlu kalite metrikleri olarak bilinen MQM, AB tarafından yönlendirilmekte ve mevcut kalite modellerinin dikkatle incelenmesine ve genişletilmesine dayalı olarak geliştirilen bir hata tipolojisi metriğidir. Farklı yaklaşımlara rağmen, iki modelin ölçüm gibi açılardan benzer olduğu anlaşılmıştır. Ölçüm, işletmelerdeki TKY ilkesi olan sürekli gelişme ilkesini sağlamaya yöneliktir. İşletmeler, bu modellerin sağladığı ölçümlerle daha verimli hale gelir ve istatistik üretim verilere göre hareket eder sonucunda da gerekli kaliteyi sağlarlar. Bu modelleri toplam kalite yönetimi ilkelerinde kullanan işletme sayısının ayrıca az olduğu da tespit edilmiştir. Ayrıca SDL ile yapılan görüşmede çeviri kalitesinde birinci koşullarının müşteri memnuniyeti olduğunu dile getirmişlerdir. Kontrol mekanizmasını müşteriye bırakmayıp kendi kontrollerinde tutmalarının ışığında bu memnuniyeti sağlamaya çalıştıklarını, durumu sürekli takip etmek ve geliştirme gereken yerleri tespit etmek için kendi kalite takip sistemlerini ve standartlarını oluşturmuş ayrıca bu standartları karşılayıp karşılamadıklarını test etmek amaçlı çeşitli aşamalarda gerçekleştirdikleri sektör standardı kalite değerlendirme yöntemlerinin bulunduğunu ifade etmişlerdir. Çeviri kalitesini sağlamak adına birincil kritere müşteri odaklılığı koyup ona göre hareket etmek TKY açısından önemli bir yapı taşıdır. İşletme ayrıca bununla yetinmeyip müşterilerden de düzenli geribildirim aldığını belirtmiştir. Bu şekilde kaliteyi daha rahat takip edebildiklerini söylemişlerdir. Dikkatli bir takip sistemi kurmanın, müşterinin, içeriğin, hacmin, kalite beklentisinin hassasiyetine göre seçmenin, takiple yetinmeyip alınan veriler üzerinden gerekli eylem planını çıkarmanın, geliştirilecek noktaları tespit edip sonra bunların uygulanıp uygulanmadığının takibini yapmanın en az sorunu tespit etmek kadar önemli olduğunu dile getiren işletmenin kalitede süreklilik döngüsüyle Deming'in ortaya attığı kalite döngüsüyle benzerlik göstermektedir. Planlama, uygulama, kontrol etme ve düzeltme gibi aşamaları göz ardı etmedikleri gözlenmiştir.

Mail yoluyla yapılan görüşmede (bkz. EK 1, syf.111) TKY adına bir çıkarım yapabilmek şu ifadeyle de mümkün olmuştur:

“Müşterilerin kalite beklentilerini ilk günden doğru anlayıp karşılamak için iletişim kanalımız daima açıktır, çevirilerle ilgili müşterinin istekleri önceliklendirilir. Müşterinin herhangi bir isteği, memnuniyetsizliği olması durumunda bunu anında dile getirebilmektedir; çeviri ekiplerimiz bu durumda sorunun tespiti ve çözümüne odaklanarak sorunu en kısa sürede ortadan kaldırmak için çalışır.”

TKY’nin ilkelerinden olan ekip çalışması ve hız, işletmenin belirtmiş olduğu bu ifadeyle kendini gün yüzüne çıkarmaktadır. Bir işletmenin bilinçli veya bilinçsiz bu maddelere uyması elbette çeviride kalite adına ona bir şeyler katacaktır.

7.6. ES Tercüme Hizmetleri



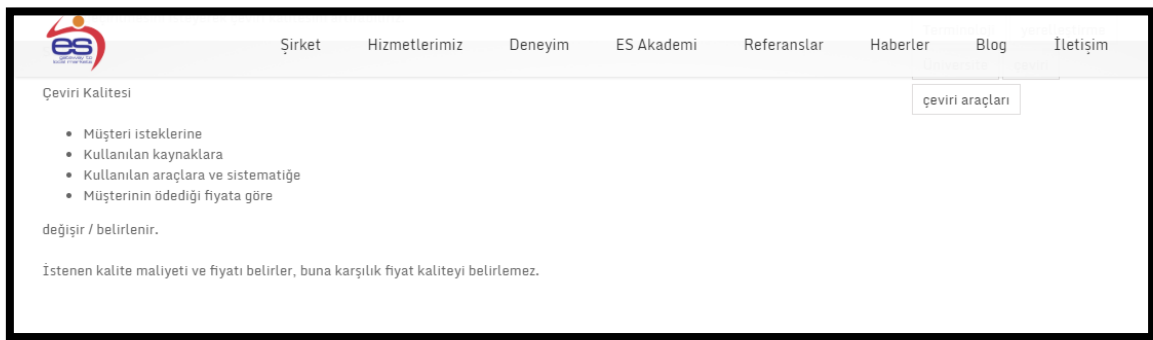
Resim 11: ES Tercüme Web Sitesi Arayüz Görüntüsü

Kaynak: <https://www.es-tr.com/tr/hizmetlerimiz/kalite-kontrol/> (19.04.2020, 23.35)

Es Tercümenin, daha çok yerelleştirme, masaüstü yayıncılık, seslendirme ve yazılı çeviri hizmetleri veren bir işletme olduğu tespit edilmiştir. Sitesinde kalite kontrol mekanizmalarıyla alakalı detaylı bilgi verilmiştir. Bu bilgiler arasında kalite süreçlerinden benimsemelerinden kalite modeline kadar önemli noktalar mevcuttur.

SDL gibi ES Tercüme de sitesinde önceleri yazılım ve donanım endüstrileri için en iyi çeviri ve yerelleştirme yöntemlerini tanıtmak üzere tasarlanan ve bir bakıma yerelleştirme odaklı bir model olan LISA QA metriğinden bahsetmiştir. 2011 yılından bu yana LISA artık pek aktif olmasa da adının bilinirliği sayesinde ön plandaydı. Aslında bu metriğin olması yani bir işletmenin bu yöntemi benimsediğini özellikle belirtmesi akıllara yerelleştirme bazında çalışmayı getirmektedir. Bir işletmenin bu modeli benimsemesi ve bunu belirtmesi kişiden kişiye değişmekle beraber “kalite” kavramını akıllara getirebilmektedir. Yerelleştirme talebi olan bir müşteri bunu görüp işletmeye şans verebilmektedir. Bir müşteri için hangi alanda olursa olsun güven çok önemlidir. Bu, göze çarpan önemli bir detaydır çünkü her işletmenin sitesinde bu detay gözlenmemiştir, standartlaştırma yöntemleri çeviri kalitesi değerlendirmesinde halen yaygın olarak kullanılmaktadır ve sitelerde sahip olunan ISO belgelerinden daha çok bahsedilmektedir. Bu da bir işletme için artı olabilmekte ve müşteriye ulaşmakta etkili olabilmekte ve odağında müşteriye olan güveni kazanma olan bir işletme müşterilere daha rahat ulaşabilmektedir.

Bu da TKY kriterlerini süreç içerisinde daha kolay bilinçli veya bilinçsiz uygulayabileceği anlamına gelmektedir. Bilinçli veya bilinçsiz olarak belirtilmesinde fayda görülmektedir çünkü her işletme TKY hakkında ne yazık ki bilgi sahibi değildir. Belki bilgi sahibi olunursa ve bunlar vurgulanırsa, uygulaması da yapılırsa çeviride kalite sürecinde daha nesnel bilgilerle konuşabilmek işletme adına mümkün olabilecektir. Es Tercüme için LISA metriği bu duruma bir örnek olarak gösterilebilir.

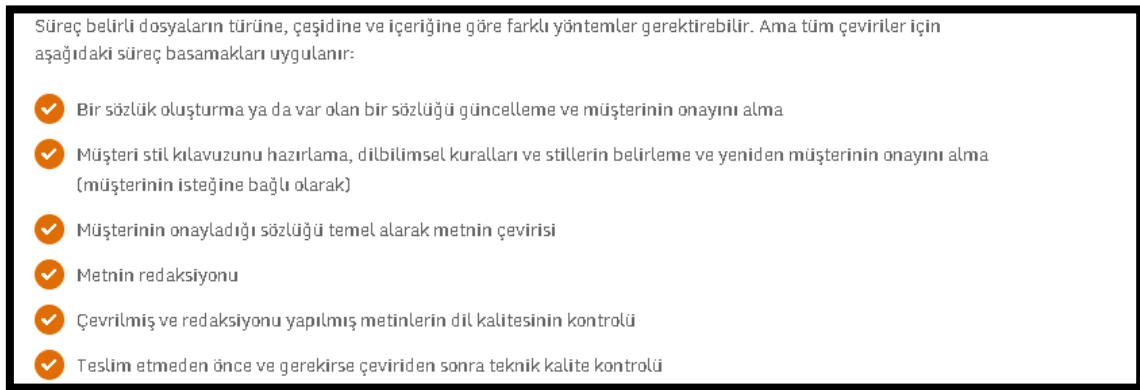


Resim 12: ES Tercüme Web Sitesi Arayüz Görüntüsü

Kaynak: <https://www.estr.com/tr/hizmetlerimiz/ceviri/> (19.04.2020, 23.35)

Es Tercüme sitesinde çeviri kalitesinin neye göre değişebileceğiyle ilgili işletmece birtakım kriterlerin belirlendiği gözlenmiştir. Bunların belirtilmesi müşteriye bilinç

kazandıracaktır. Müşteri istekleri kriterler arasında ilk sırada yer almaktadır. Bunun dışında kullanılan kaynak ve araç gereçlere göre değişeceği de söylenmiştir. Burada unutulmaması gereken bir husus TKY kriterlerine ve ISO uyumluluk belgelerine göre işverenin yani işletmenin kaynak, araç-gereç teminini sağlamasından yükümlü olduğudur. Bu kriterlerin belirtilmiş olması da müşteriye verilen bir mesajdır. Bu durum terim bankası ile terim bankasız çeviri yapmaya benzetilebilir. Her ikisindeki çeviri süresi eşit olmayacaktır. Bir işletme terim bankası vb. kaynakları serbest veya serbest olarak çalışmayan çevirmenlerine sağlayabildiği doğrultuda TKY sistematığına bir adım daha yaklaşabilecektir. Fiyatlandırma da elbet önemli bir noktadır ancak bu daha çok işin ticari boyutuyla ilgili olduğu için fazla üstünde durulmayacaktır. Ancak Masaaki Imai'nin sürekli gelişim döngüsü hatırlanacak olunursa (bkz. syf. 44, şekil 5) bu çerçevede maliyet ve karlılık artışının kaynak artışı, rekabet gücünde artış, pazar payında artış ve piyasayı kontrol imkânı sağladığı söylenebilir. Bu bağlamda direkt kalite ile ilgili olmasa da maliyetin işletmelerde kaliteyi de etkileyecek bir gücü vardır. TKY kriterlerinden olan ve birçok kalite kuramcısının da üstünde durmuş olduğu “sürekli gelişme ve sürekli iyileştirme” kavramlarını sağlamak adına kaynakların da yeterli olması ve çevirmenlere teminin sağlanması gerekir. Bu da ancak iyi bir karlılık oranı ve maliyet ile mümkün olabilecektir. Es Tercüme, LISA modelinin öngördüğü referans kaynakları sıralamıştır. Bunlar aslında birçok kalite modelinde benzerdir yani benzer kaynaklar kullanılmaktadır. Bu kaynakların tüm çevirmenlere sağlanması halinde TKY ilkelerine göre söz edilebilecek çeviri kalitesinde fayda sağlanabileceği aşikârdır.



Resim 13: ES Tercüme Web Sitesi Arayüz Görüntüsü

Kaynak: <https://www.estr.com/tr/hizmetlerimiz/ceviri/> (19.04.2020, 01.45)

TKY kriterlerine ve kuramlarına göre çeviride kaliteden söz edebilmek için elbette çeviri süreçleri de önem arz etmektedir. Es Tercümenin müşteri odağında bir çeviri süreci

yürüttüğü gözlemlenmektedir. Çeviri süreci incelendiğinde her aşaması kontrollü bir süreç olduğu göze çarpmaktadır. Deming'in ortaya atmış olduğu planlama, uygulama, kontrol etme, düzeltme aşamalarından oluşan Deming Döngüsüne uygun bir süreçtir. Ortaya çıkabilecek kalite probleminde sorumluluğun %94'ünün yöneticilere ait olduğunu söyleyen Deming'e ve Juran'a göre sürekli iyileştirme ve geliştirme temel amaç olmalıydı. Bunun yanı sıra bu isimlere göre kalite anlayışı sürekli yenilenmeli, tüm kalite süreçlerini ölçüp kaydetmeli, problemler tanınmalı ve sistemin sürekli olarak iyileştirilmesine çalışılmalıydı. Es Tercümenin müşteri odaklı bu çeviri sürecinde gerek çeviri öncesi, gerek çeviri esnası gerekse çeviri sonrasında bunu önemsedikleri ve süreçlerine bunu yansıttıkları sitelerinden verilen bilgiler ışığında tespit edilmiştir.

7.7. Helico Tercüme

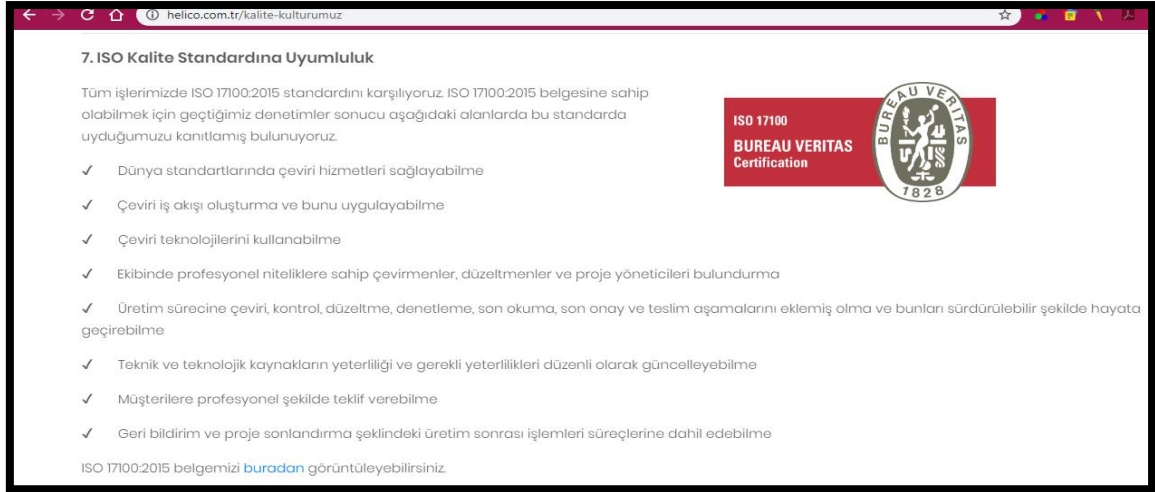
Helico Tercümenin, kalite için öncelikle sürecin şeffaflığından yana olan bir işletme olduğu göze çarpıyor. Çeviri hizmetinde kalite hususunda işletmelerin müşteriyi birinci plana koyması önemli bir şarttır. Helico Tercüme, müşteriye çeviriyi teslim ettikten sonra çeviri sürecini sonlandırmadığını, çeviri işlemi bittikten sonra da müşteri memnuniyetini sağlamak adına müşteri isteklerinin çeviri sonrası süreçte de yerine getirdiklerini belirtiyor.



Resim 14: Helico Tercüme Web Sitesi Arayüz Görüntüsü

Kaynak: <https://helico.com.tr/s/kalite-kulturumuz> (30.04.2020, 13.30)

Müşteri odaklılığı çeviri öncesi, çeviri esnası ve çeviri sonrası süreçlerde görebilmek gerek çevreye uyum gerekse TKY yaklaşımlarına göre başarıyı getirebilecektir. Deming'in önerdiği TKY ilkelerinden olan kaliteyi iyileştirme fırsat ve ihtiyacı konusunda farkındalık yaratmak, kaliteyi sürekli geliştirmek için amaç ve hedefleri belirlemek ve belirlenen amaç ve hedefleri gerçekleştirmek adına projeyi hayata geçirebilecek takım oluşturup onları tüm sürece dâhil etmek ilkelerini uyguladıkları internet sitelerinden çıkarılabiliyor. Bunun dışında, sitelerinde ISO kalite standartlarına uyumluluk ile alakalı ayrı bir kısma da yer verilmiş. Bunlar aynı zamanda tezde belirtilen ISO kalite belgelerinin gereklilikleridir.



Resim 15: Helico Tercüme Web Sitesi Arayüz Görüntüsü

Kaynak: <https://helico.com.tr/s/kalite-kulturumuz> (01.05.2020, 16.10)

Bir çeviri işletmesi bir kalite belgesine sahip olabilmek için birçok farklı denetimden geçer ve bu gerekliliklerin uygulanmasını kaliteli bir hizmet vermek adına bir gerekliliktir. En güncel kalite belgelerinden olan ISO: 17000: 2015 aynı zamanda teknoloji odaklı bir belgedir. Çeviri işletmeleri, günümüz şartlarına ve teknolojiye de uyum sağlayabilmelidir ki bu aynı zamanda profesyonelliği de getirecektir. Bir işletme tüm bu gereklilikleri uyguladığı takdirde hem TKY ilkelerini yerine getirmiş hem de çevreye uyumunu sağlamış olacaktır.

7.8. NR Translation Çeviri Hizmetleri



Resim 16: NR Translation Web Sitesi Arayüz Görüntüsü

Kaynak: <https://nrtranslation.com/en/quality-management> (06.05.2020, 09.50)

İşletme, kalite standartlarına ve dürüstlüğüne bağlılık başlığı altında çok uzun ve karmaşık bir çeviri kısa süre içerisinde talep edildiğinde bir görev almamayı tercih ettiklerini belirtiyor. Ayrıca mutlak maksimum kaynakları ile kalite standartlarına uygun bir nihai ürün üretemeyeceklerine inandıklarında da bu işi kabul etmediklerini belirtiyorlar. Çevirinin basit bir iş olmadığını ve yapacakları hataların kendi aleyhlerine olacağını belirten işletme, müşterilerinin onlar için de çok önemli olduğunu belirtiyor. TKY ilkeleri ve ISO kalite standartları doğrultusunda kalite ve müşteri ikilisi kaçınılmaz olmaktadır. Gizlilik ve güvenlik konusunda çevrilmiş metinlerin bazılarının özel ve gizli bilgiler taşıdığını ve bunun bilincinde olduklarını da belirten işletme **serbest çalışanları** da kapsayan gizlilik anlaşmalarını müşterileriyle yaptıklarını da özellikle vurguluyor. Bu işletmede dikkati çeken aslında bu ifadedir. Serbest çevirmenlerin diğer çevirmenlerle aynı kategoride yer almadığını ancak aynı haklara sahip olması gerektiğinin bilincinde olunması kalite adına önemli bir adımdır. Kalite kuramcılarına ve TKY ilkelerine göre çalışanlara eşit muamele gerektiği de hatırlanacak olduğunda bunun bilincinde olup buna göre hareket etmek bir işletmenin TKY ilkelerine ve kuramlarına uygunluğunu sağlayacak bunu yanı sıra çeviri hizmetinde kaliteden söz edilebilecektir. Bunun dışında işletme, müşterilerini için fiyat rekabeti, çabukluk ve tutarlılık sağlamak için piyasadaki en gelişmiş çeviri teknolojilerini kullandıklarını da belirtmiştir. Çeviri teknolojilerinin önemi burada bir kez daha ortaya çıkmaktadır. İşletmeler, müşterilerinin ihtiyaçlarına en hızlı ve en düzgün şekilde yanıt verip onların taleplerini karşılamak için en güncel çeviri

teknolojilerinden yararlandıkları takdirde kaliteye uygunluk şartlarını da yerine getirmiş olacaklardır. İşletmenin TKY ilkelerinden olan “müşteri odaklılık, sürekli gelişme, ekip çalışması” gibi ilkelere uygunluk gösterme çabaları internet sitelerinde belirtmiş oldukları kalite politikalarından anlaşılmaktadır.



Resim 17: NR Translation Web Sitesi Arayüz Görüntüsü

Kaynak: <https://nrtranslation.com/en/quality-management> (06.05.2020, 09.50)

ISO 9001: 2015 ve ISO 17100: 2015 belgelerine sahip olan işletme sektöründe de aktif olduklarını belirtmiş ayrıca bu çalışmanın örnekleminin oluşturulmasında destek alınan Çeviri İşletmeleri Derneği'ne vurgu yapmıştır. Sitelerinde, çeviri sürecinde müşterilerinden geri bildirim aldıklarını ve her projenin tamamlanmasından sonra anketler yaptıklarını belirtmişlerdir. Bu yönüyle kalite kuramcılarının, ISO gerekliliklerinin ve TKY ilkeleriyle uyumlu bir süreç izledikleri anlaşılmaktadır. Ayrıca bunu yaparken kaliteyi değerlendirme amaçlı nicel ve nitel yöntemler kullandıklarını söyleyen işletme TKY ilkelerinden bilimsel olma ilkesine de uygunluk göstermektedir. İşletmeye göre, çevirinin inceleme süreci, çevrilmiş ürünün kalitesi için kritik öneme sahiptir. Çağdaş çeviri yaklaşımlarında, çeviri ürün üretim sürecinde Mänttärin belirttiği çeviri süreçlerinin aktörleri hatırlanmalıdır. Çevirmenle iş birliği içerisinde olan çeviriyi başlatan yani ihtiyacı olan kişi, çeviri siparişini veren kişi, erek metinle işlem yapan kişi, kurum, kaynak metni üreten ve erek alıcı... Bu aktörler planlı ve organizasyonlu olarak TKY yaklaşımı içinde yer almadıkları için direkt TKY yaklaşımı ile ilgileri yoktur (Ersoy, 2019: 98). Buna rağmen iş birliği yapanların profili açısından bilgiler vermektedir. İşte bu aktörler incelendiğinde göze müşterinin farklı isimlerle

anılıyor olması çarpıcıdır. Bu işletme için çevirinin inceleme kısmının kalitenin anahtarı olarak kabul edilmesinden çevirinin her sürecinde önemli rollere sahip birçok aktörün bulunduğu, burada bahsedilen aktörlerin son düzeltme ve editörlerin olduğu anlaşılmaktadır. Dolayısıyla TKY açısından iş birliği ve ekip çalışmasının önemi bir kez daha meydana çıkmaktadır. Bunları göz ardı etmeyen bir işletme için TKY yaklaşımına yakın bir yaklaşım gösterdiği sonucu çıkarılabilir.

7.9. Novitas Çeviri Hizmetleri

Novitas Çeviri, kalite sistemini çeviri süreci, terminoloji yönetimi, müşteri memnuniyeti ve gizlilik olarak kategorilendirmiş olması yönüyle kalite anlayışını da özetlemiştir. Müşteri memnuniyeti odaklı çalışma sistemleri doğrultusunda firmanın kalitesini, sunulan hizmet çeşitliliğini ve hizmetin seviyesini müşterilerinin belirlediğini ifade etmişlerdir. İşletme, birçok işletmenin sitesinde olmayan müşteri memnuniyeti sağlama basamaklarını belirtmiştir. Deneyimli kadro, diğer işletmelerle rekabet çerçevesinde öne geçme ve en önemlisi de geri bildirim ile sürekli gelişim/iyileştirme basamaklarıdır. Bir işletme kendini güncel tuttuğu, düzenli olarak geri bildirimlerde kendini iyileştirdiği ve çevresini oluşturan müşterilerin isteklerini hayata geçirdiği takdirde çevreye uyum ve adaptasyon sağlayacak ayrıca TKY ilkelerini yerine getirerek kaliteli hizmet sunabilecektir. Bu işletmenin bunları önemseydiği ve uyguladığı bilgisine internet siteleri yoluyla ulaşılmıştır.

Müşteri odaklı hizmet anlayışı...

En yüksek müşteri memnuniyetini sağlamak konusunda tutkunuzun anlıyor ve bunu gerçekleştirmeniz için size destek veriyoruz. Novitas Çeviri'de bizler çeviri konusunda memnuniyetin sunduğumuz hizmet ile fark yaratacağına inanıyoruz ve bizler için hizmet ofisimizi ilk aradığınız andan itibaren başlar. Müşteri memnuniyeti odaklı çalışma sistemimiz doğrultusunda, firmamızın kalitesini, sunduğumuz hizmet çeşitliliğini ve hizmetin seviyesini sizin beklentisi belirler.

Bizler müşteri memnuniyetini aşağıdaki şekilde hayata geçiriyoruz:

- Sizi uzmanlığımızın getirdiği deneyimle çok iyi anlıyoruz. Özellikle büyük projeler öncesinde gerek ofisinizi ziyaret ederek, gerek telefon görüşmeleri ile beklentinizi algılıyor, bunu sağlamak için sunacağımız hizmetleri sizinle ilk aşamada paylaşıyoruz.
- Standart süreçlerimize ek olarak size çalışmalarınızda katma değer sunuyoruz. Çeviri projenizin başarılı bir şekilde tamamlanması için kullandığımız sistemler, araştırmalar aracılığı ile sizi projenizin yapısına bağlı olarak yeni kavram ve yöntemlerle tanıştırıyor, daha önce aldığınız hizmetin ötesine geçmeyi hedefliyoruz
- Tüm projelerde geribildirim sistemi çalıştırıyoruz. Bizler için "müşteri beklentisi" yalnızca belirli kriterler değil, aynı zamanda müşterinin belirlediği subjektif kriterlerdir. Tüm bunları kalitatif sistemlere entegre ederek tamamlanan projelerde memnuniyetinizi ölçüyor, iyileştirme gereken alanların saptanması halinde sizinle yapılan projelerde bu konularda ek çalışmaları tamamlıyoruz.

Resim 18: Novitas Çeviri Hizmetleri Web Sitesi Arayüz Görüntüsü

Sitelerinde kalite kısmında belirtmiş oldukları çeviri döngüsü şu şekildedir:

- Proje yönetiminde yer alanlar tarafından kaynak metnin analizi yapılır ve metnin teslim süresi müşteriye sunulur.
- Müşteri onayından sonra çeviri standardizasyonu ve planlaması yapılır.
- Metin, içeriğine bağlı olarak ilgili çevirmen ekibine tüm gerekli kaynaklarla yönlendirilir.
- Çevirmenden gelen metinler editörlerimiz tarafından okunur ve en önemli aşamalardan olan terminoloji ve bağlam uygunluğu vs. denetlendikten sonra müşterinin talepleri doğrultusunda düzenleme aşamasına geçilir.
- Müşteriye verilen tarihte, istenilen formatta çevir teslimatı sağlanır.
- Çeviri sonrası süreçte yani teslim aşamasından sonra geri dönütler alınır ve sonraki çevirilere örnek teşkil etmesi açısından çevirmenler ekibiyle paylaşılır.¹⁰

Kalite sekmesinde belirtilen genel çeviri süreci incelendiğinde her aşamada, her basamakta müşteri kelimesi göze çarpmaktadır. Çeviri sürecinde ve sonrasında bile müşteri odaklılığın olması kaliteyi çevirinin her sürecine taşımaya yardımcı olacaktır. Novitas Çeviri'nin sitesinde belirtilen süreçte TKY ilkelerinden olan sürekli gelişim, müşteri odaklılık, bilimsel yaklaşım, yönetimin sorumluluğu, herkesin katılımı ve takım çalışması ilkelerine açıkça ulaşılabilmektedir. Çalışanların eğitimi hariç tüm TKY ilkeleri ve ISO 17100 gerekliliklerini uyguladıkları sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca SWOT sürecinin aşamalarına da ulaşılmaktadır. Dolayısıyla bu işletmenin TKY yaklaşım ve kuramlarıyla, ISO standartlarıyla ve çevreye uyum-adaptasyon yaklaşımlarıyla uygunluk gösterdiği söylenebilir.

7.10. Referans Çeviri Hizmetleri

Referans Tercüme, internet sitesinde “kalite” kavramını, kurumunun en temel unsuru olarak benimsediğini belirtmektedir. Müşterilerinin beklentilerini en iyi şekilde karşılamak için, müşteri mutluluğuna odaklanmış olduklarını ayrıca sistematik bir yaklaşımla hizmetlerini sürdürdüklerini belirtmişlerdir. Bu işletme de müşteri

¹⁰ <http://www.novitasceviri.com/index.php?pages=pages&PagesID=33> (10.05.2020, 00.10)

memnuniyetini birincil hedefi yapmış bir işletmedir. Ürün ve hizmetlerini, uluslararası kalite güvence sistemlerine uygun olarak sunduklarını belirten işletme ISO'ya uygunluğunu belli aralıklarda yapılan müşteri memnuniyet anketleri ile sağladığını ayrıca bunu süre analizi ve iyileştirmeleri yaparak desteklediklerini belirtmiştir. Ayrıca, çevirilerini de müşterilerinin görüşleri, önerileri ve desteği ile şekillendirdiklerini belirtmişlerdir. Yüksek hacimli projeleri çok kısa sürede ve terminoloji tutarlılığı ile çeviri teknolojileri sayesinde halledip müşteri memnuniyeti ve çeviri teknoloji arasında bir köprü kurulmuştur. Sadece çeviri üretim çalışmaları için 250 m² ofis alanı ayırdığını belirten işletme çevirmenlerine en iyi imkanları sunduğunu söylemiştir ancak serbest çevirmenlerle ilgili bir bulguya ulaşılammıştır. Alanında uzman çevirmenleri çalıştırdıklarını ve bunun da çeviride kaliteye etki ettiğini belirtmişlerdir. Bu işletme ile yapılan telefon görüşmesinde, çeviride kaliteyi önceden belirlenen ihtiyaçları karşılayabilme kabiliyeti olarak benimsediğini ve her çalışmada farklı her metnin amacına hizmet edecek doğrultuda, ihtiyaca binaen oluşturulduğu ve her metin için farklı üretim süreci uygulandığı bulgusuna ulaşılmıştır. Müşterilerinden aldıkları geri bildirimler sonucu üretimdeki farklılıkları netleştirmek amacıyla basic, premium, exclusive üç temel süreç grubu belirlediklerini ifade etmişlerdir. Basic süreç en temel yani olması gereken çeviri süreçlerini, premium çeviri süreçlerinin en ince detayına kadar yani ekstra çaba gösterilerek oluşturulan süreçleri ve exclusive ise müşterinin isteğine binaen şekillendirilmiş çeviri süreçlerini içermektedir. Yönetimin böyle bir süreç ayırımına gidip ekip çalışması odağında müşterilerin memnuniyeti için çabalamasının çeviride kaliteli hizmet için faydalı olduğu söylenebilir.



Resim 19: Referans Çeviri Hizmetleri Web Sitesi Arayüz Görüntüsü

Kaynak: <http://www.referanscevir.com/Sayfa?mnURL=kalite-sistemi&syfURL=kalite-belgesi>

(15.05.2020, 21.25)

ISO 17100: 2015 belgesine sahip Referans Çeviri Hizmetlerinin bu belgenin gerektirdiği tüm kriterleri uygulama çabası içerisinde olduğu ve eksiksiz uygulamaya çalıştığı bilgilerine tüm detaylarıyla internet sitesinden ulaşılabilmektedir. (bkz. syf. 34) Kendine özel doğruluk, tamlık, tutarlılık, akıcılık, imla ve yazım, zamanında teslim gibi birtakım kalite standartları geliştiren işletme tüm çalışanlarının bu kalite standartları doğrultusunda düzenli olarak eğitimini de sağlamakta olduğunu belirtmektedir. TKY ilkelerinden olan *çalışanların eğitimi* ilkesi verisine birçok işletmenin internet sitesinden ulaşamıyordu. Bu bağlamda TKY açısından olumlu bir nokta kabul edilebilir. Bunun dışında işletmenin belirlemiş olduğu kalite standartları dilsel kaliteyi sağlayabilir ancak yine de salt bu kriterlerle çeviride kaliteden bahsetmek pek mümkün olmayacaktır. Bu işletme salt bu kriterleri uygulamanın yetmeyeceğinin bilincinde olmalı ki TKY kuramlarına ve ilkelerine uygun bir kalite anlayışı benimsemiş. Müşteri odaklılıktan, iş birliği ve ekip çalışmasından, sürekli gelişme ve çalışanların eğitimi gibi birçok TKY ilkesini sağlayarak TKY yaklaşımına uygun bir yaklaşıma sahip olduğundan söz edilebilir. Ancak tüm çevirmenlerin aynı şartlarda çalıştırılıp çalıştırılmadığı bilgisine site üzerinden ulaşamamaktadır. Serbest çevirmenlerin durumu birçok işletmede eksik kalmış ve önemsenmemiştir. Sitelerinde müşteriyle yapılan anlaşmanın gerekliliklerinden, çeviri hizmetlerinde kaliteyi üretmenin hangi metotlarla mümkün olabileceğine ve çevirinin üretilme sürecine dâhil olacak uzmanların özelliklerine kadar tüm ayrıntıları detaylı olarak ele almış oldukları çeviri öncesi, esnası ve sonrası süreçler mevcuttur. Her sürecin ve kriterin bu şekilde belirtilmesi hem müşteride güveni hem de beraberinde memnuniyeti yani hizmet kalitesini getirebilecektir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada toplam kalite kriterleri, çevre adaptasyon (uyum) yaklaşımları ve kalite sertifikasyon belgelerinin gereklilikleriyle uygulanabilirlikleri kapsamında çeviri hizmetlerinin merkezi kabul edilebilecek çeviri işletmeleri incelendi. Bu doğrultuda işletme bilimi ve çeviribilim arasında disiplinlerarası bağlantılar kuruldu. Çeviride kalitenin mümkün olup olmamasından ziyade çeviri hizmetlerinde kaliteye yönelik uygulanabilirlikler ve öneriler araştırılıp geliştirildi. İki alan arasında kurulan bu bağlantılar toplam kalite alanıyla da ilişkilendirilerek yeni bir bakış açısı kazandırılmaya çalışıldı. Çeviri işletmeleri analize tabii tutulduğunda yazılı çeviri hizmetini sözlü çeviriye oranla daha çok yer verdikleri gözlemlendi. Çeviri eleştirisine göre daha makro boyutta olan çeviride kalite için salt çeviri üretim esnasının değil; çeviri üretim öncesi ve hatta sonrasının da önem arz ettiği tespit edildi. Hem hizmet hem ürün alanında faaliyet gösteren işletmeler olarak kabul edilebilecek çeviri işletmeleri, hizmet kalitesini sağlamak ve daha da geliştirmek için ortak önerilerde bulunmalı, özellikle engelsiz hizmet sunmanın yanı sıra etkili kalite yönetiminin temeli olarak karşılaştırmalı kalite analizleri yapmak için de çaba sarf etmelidir. Ayrıca, hizmet sağlayıcılar yani işverenler çevirmenlerine hedefli ve sistematik olarak kalite yönetimini sağlamalıdır. İşletmenin sahip olduğu kalite belgelerinin gerekliliklerini sağlamalarının yanı sıra işletmelerin geliştirecekleri prosedürler ve önlemler kaliteyi sağlamak adına önemli bir girişim olmasının yanı sıra toplam kalite yönetiminin kilit noktalarından olan sürekli iyileştirmeyi sağlamaya zemin oluşturacaktır. Kalite ve performans standartlarını güvence altına almak için bir rekabet ortamı oluşturulabilmesi de kar amacı güden her işletme için faydalı olacaktır. İşletmeler, kar elde etme amacı güttükleri için kendilerini bu amaca ulaştıracak fiyatlarda kalite sunmayı isterler. Hatta bazen öyle işletmeler vardır ki kar elde edeyim diye müşterileri dolandırma, kandırma ve en düşük maliyet ile kötü hizmet verme gibi yolları seçmektedir. Bu da onlara piyasada tutunamama olarak geri dönmektedir. Her sektörde olduğu gibi bu tarz işletmeler elbette çeviri alanında da vardır. Karaborsacılık ile piyasaya tutunmaya çalışan işletmelerin sayısı az olsa da varlığını fark ettirmeden sürdürmeye çalışan işletmeler de muhakkak vardır. Bunlarla karşılaşan bir müşteride güven kaybı oluşması kaçınılmaz olacaktır. İşte bunları telafi etmek adına işletmelerin müşterilerin güvenini kazanması işletmelere müşteri kazandırmak adına önemli

adımlardan biri olmalıdır. Çeviri işletmeleri; gerek çevirmenleriyle, gerek çevirmenlerine sağladığı imkânlarla, gerek sundukları iyi hizmet kalitesiyle ve kendilerini sürekli geliştirme sonucu piyasada görünürlüklerini artırmalarıyla müşterilerinin güvenini sağlayabilecektir.

Çeviride ve çeviri hizmetinde kalitenin tartışılan bir konu olduğu daha önce de belirtilmişti. Bu çalışmada işletmeler bazında yapılan internet sitesi araştırması ve görüşme gibi tekniklerle ulaşılan bulgular ve sonuçlar özetlenecek olunursa;

- Sözlü çeviride kalitenin denetlenebilirliğinin, yazılı çeviriye oranla daha zor olduğuna,
- Her işletmenin kalite sertifikasyonuna sahip olmadığına,
- Kalite sertifikasyon belgelerine sahip olan her işletmenin belgenin gerekliliklerini yeteri kadar yerine getirmediklerinin açık olmadığına,
- Serbest çevirmenler konusunun işletmeler tarafından netleştirilmediğine ve internet sitelerinden alınan verilere ve görüşme yapılan işletmelerden alınan verilere göre serbest çevirmenlerle ilgili çok az işletmenin bu konuda bilinç sahibi olduğuna,
- TKY ilkeleri ve kuramlarının çeviri işletmelerinde uygulanabilirliğinin mümkün olduğuna ve bunu birçok işletmenin bilinçli veya bilinçsiz olarak uyguladığına ancak her ilkenin her zaman uygulanıp uygulanmadığının net olmadığına,
- Günümüz eylem odaklı çeviri kuramlarına göre işletme bilimlerinin de çeviribilim alanı içerisinde daha fazla ele alınması gerektiğine,
- TKY ilkeleri, çevreye uyum adaptasyon yaklaşımlarının ve ISO kalite sertifikasyonlarının gereklilikleri ve uygulanabilirlikleri arasında sıkı bir ilişki olduğuna,
- Müşteri odaklılık, iş birliği, güven, ekip çalışması, bilimsel yaklaşım, sürekli iyileştirme ve geliştirme, çalışanların eğitimi gibi TKY ilkelerinin eksiksiz uygulanmasının çeviri öncesi, çeviri esnası ve çeviri sonrası tüm süreçlere olumlu katkıda bulunacağına ve kaliteli çeviri hizmetinden söz edilebileceğine,
- Her sektörde olduğu gibi çeviri işletmeleri sektöründe de kalitenin müşteri memnuniyetiyle doğru orantılı olduğuna,

- Çevirinin çok boyutlu bilişsel bir eylem olması yönüyle çeviride kalitenin işletmeler cephesinde genelde akıcılık, imla, tutarlılık gibi dilsel kriterlerle ölçüldüğüne,
- Çeviride kalite için salt dilsel kriterlerin yeterli olmadığına,
- Çevirinin birtakım özellikleri sayesinde çeviride kalite kriterlerinin tam anlamıyla belirlenip ölçülemediğine ancak çeviride kalite kişiden kişiye değişebilecek olsa da işletmeler bazında çeviride tam olmasa da çeviri hizmeti manasında çeviride kaliteden bahsedilebileceğine,
- Kalite belgelerinin işletmeleri bazı kriterleri uygulamaya mecbur bırakıp, kalite alanına katkıda bulunduğuna,
- TKY ilkelerinde ve kuramlarında işletmelerin daha çok bilinçlendirilmesi gerektiğine,
- Çeviri derneklerinin müşteride güven kazanma açısından önemli olduğuna,
- Çeviri teknolojilerinin çeviri hizmetinde kaliteye önemli katkıda bulunduğuna kanaat getirilmiştir.

Bu çalışmada çeviride kalitenin mümkün olup olmamasından ziyade çeviri hizmetlerinde kaliteye yönelik uygulanabilirlikler ve öneriler araştırılıp geliştirildi. Günümüz modern kalite anlayışları, kalite standartları ve geçmiş döneme ait kalite kuramları bütün bu tartışmalara çözüm getirebilecek rehberlerdir. ISO, kaliteyi bir ürün veya bir hizmetin her türlü ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayalı belirlenen özelliklerin toplamı olarak nitelendirmekteydi. Bu tanımdan çıkarılabilecek en önemli sonuç sunulan hizmetin ihtiyacı karşılması gerekliliğidir. Bu bağlamda ürün veya hizmetler mutlaka ihtiyaçları karşılayabilecek özelliklere sahip olabilmelidir. İşletmelerin TKY ilkelerine, kuramlarına ve ISO gibi kalite belgelerine uygunluğunu sağlayabilecek birtakım önerilerle çeviri sürecinde kaliteye yaklaşabilmeleri mümkün olabilir:

- Çeviri işletmelerinde müşterileri destekleyen kullanıcı yani müşteri odaklı hizmetler,
- Yönetimin üstüne düşen her türlü sorumluluğu farkında olup buna göre organizasyonu şekillendirmesi,
- Kullanıcıların ve personelin kalite sistemlerine ve organizasyonel gelişime katılımı,
- Esneklik, uyarlanabilirlik ve alaka düzeyi ile karakterize edilen kalite sistemlerinin benimsenmesi,

- Koordine ve entegre hizmet sunma mekanizmaları ile müşterilerin her türlü çeviri ihtiyaçlarının karşılanması,
- İyi çeviri hizmetinin sürekliliği ve işletmelerin kendilerini sürekli geliştirmesi,
- Hizmet sağlayıcılar, finansörler, çıkar grupları arasındaki ortaklıkların dengede tutularak bunun çeviri sürecine direkt yansıtılmaması,
- İşletmelerin ihtiyaçlara ve gereksinimlere esnek yanıt veren bir inovasyon kültürüne sahip olması,
- Her işletmenin geri bildirim mekanizmalı etkili derecelendirme sistemleri oluşturup müşteri odaklılığı bir üst seviyeye taşıması,
- Kurumsal veya bireysel müşterilerle yapılan anketlerin veya görüşmelerin en iyi şekilde değerlendirilip eksi yönlerin düzeltilmesi ve yöneticilerin üst kademedan alt kademeye kadar çalışanlarını bu doğrultuda organize etmesi,
- Çevirmenlere ve özellikle de malzeme teminiyle ortam konusunda sıkıntı yaşayabilen **serbest çevirmenlere** de en iyi şartların sağlanması,
- Terim bankası, terminoloji, çeviri teknoloji sistemleri, sözlük vb. çeviri süreci ekipmanlarının sağlanması,
- Çalışanların, çeviri sürecine organize olmuş bir biçimde aktif katılımlarına teşvik edilmesi ve tüm personelin düzenli olarak eğitim ve seminerlerle sürece adaptasyonlarının ve ekibe aktif katılımlarının sağlanması,
- Tüm çalışanların sahip olunan her türlü kalite belgeleri, sertifikasyonları ile bunların gereklilikleri hakkında bilgilendirilip bilinçlendirilmeleri,
- Çeviri öncesi, çeviri esnası ve çeviri sonrası süreçlerle ilgili müşterilerin ve tüm çalışanların düzenli olarak bilgilendirilmesi,
- Çeviri işletmeleri için çeviri üretim sürecinde her metin için aynı sürecin işlememesi ve farklı içeriğe sahip metin türlerinin farklı üretim aşamalarından geçirilmesine özen gösterilmesi,
- Çağ koşullarına ayak uydurulabilmesi yani çeviri teknolojilerinin aktif olarak kullanımı hatta gerektiği takdirde işletmelerin bunlarla ilgili çalışanlarına eğitim vermesi,
- Çevreye uyum ve adaptasyon yaklaşımlarıyla çeviri yaklaşımları arasında köprü kurulup bu yaklaşımların gerekliliklerinin işletmelerdeki çeviri süreçlerine dâhil edilmesi,

- İşletme içerisinde gerekirse motivasyon etkinlikleri düzenleyerek serbest çevirmenler de dâhil olmak üzere tüm çalışanların motivasyonunun her daim en yüksek seviyede tutulması,
- İşletme yönetiminin hiyerarşik yapı içerisindeki her çalışanı koruyup kollaması,
- Aynı şekilde çevirmenlerin de çeviri işletme sahiplerine karşı empatik tutum sergileyebilmesi için işletme yöneticilerinin hiçbir çalışanını küçümsemeyip empati duygusuyla her çalışanına yaklaşması,
- Çeviri yapmaya da bir sanat icra etme bilinciyle yaklaşılması yani çevirinin ne kadar farklı bir boyut olduğunu sadece bir dilden başka bir dile yapılan aktarım olmadığını aynı zamanda çok boyutlu bir eylem olduğunu hem işletme ile müşteriler, hem de çevirmenler tarafından bilinmesi ve her çeviri projesinin buna göre düzenlenmesi,
- Çevirinin her aşamasında ekip çalışması ve iş birliğine yer verilmesi,
- Dilsel boyutta ve hizmet boyutunda tüm gerekliliklerin sağlanarak müşterilerin güveninin kazanılması,
- Çevirinin her sürecinde bilimsel yaklaşımdan ödün verilmemesi sayesinde nesnelliğin ve müşteri güveninin sağlanması,
- Müşterilerle gizlilik sözleşmeleri yapılarak onların kişisel haklarının koruma altına alınması,
- Aynı şekilde çevirmenler ve diğer bütün çalışanların da haklarının adli olarak korunması ve güvence altına alınmasının sağlanması,
- Sahip olunan kalite belgelerinin tüm maddelerinin eksiksiz yerine getirilmesinin sağlanması,
- İşletmelerin, çeviri derneklerine üye olma koşullarını sağlayarak kendilerini güvence altına almaları ve piyasada tanınırlıklarını artırmaları,
- Son kontrolü yapan kontrol okuma uzmanlarının, editörlerin vs. alanında uzman kişilerden oluşturulmaya çalışılması,
- Müşteriye verilen sözlerin her zaman tutulması ve teslimat sürelerinin aksatılmaması yollarıyla müşterilerin güvenlerinin kaybedilmemesi,
- Çeviri sürecinin her alanında çevirinin disiplinler arası özelliğinden faydalanılması yani diğer bilim dallarından olan uzmanların da gerekirse çeviri organizasyonuna katılabilmeleri,

- Müşteriler sadece en hızlı, en ucuz işlerini halletme arzusundadırlar. Belki de birçoğunun yaşanılan süreçlerden fazla bilgisi yoktur. İşletmelerin, müşterileri çeviri öncesi, çeviri esnası ve çeviri sonrası süreçlerle ilgili detaylı olarak bilgilendirici seminerler düzenlemesi,
- Seminer için vakti olmayan müşterilere yönelik online bilgilendirmelerin yapılması,
- **Bedensel engelli çevirmenlerin** de işletmelerin bünyesinde çalışabilmeleri için engelli çevirmenlere gerekli şart ve imkanların sunulabilmesi çalışmalarının teşvik edilmesi.

Ele alınan işletmeler, TKY kriterleriyle uyuşan uygulamalar yaptıklarını sitelerinde dile getirmişlerdir ancak bu durumun gerçekte böyle olup olmadığı anket çalışması yoluyla da gelecek çalışmalarda detaylı olarak sorgulanabilir.

İşletmelerle ilgili değinilmesi lazım gelen bir durum daha vardır. Hatasızlık uğruna bazı işletmeler ne yazık ki genelde çevirmenlere iş verilince o işin bitmesi için çok kısa bir süre veriyor ve çevirmenler bu kısa süre zarfında çeviriyi tamamlamaya çalışıyor. Dolayısıyla hem çevirmenden böyle bir şeyin beklenmesi hem de çeviri işletmelerinin çevirmenleri sürekli sıkıştırması ideal bir durum oluşturamamaktadır. Doğal olarak aceleyle yapılmış bir işten ne ölçüde kaliteli olması beklenebilir ki? Bir çeviri işletmesi müşteriye gerçekten kaliteli bir ürün ve hizmet sunmak istiyorsa bu parametreleri dikkate almalıdır. Müşteri işletmeyi sıkıştırdığı için işletme yönetimi çevirmene baskı yapıyor olabilir ama bu geçerli bir neden değildir. İşletmeciler böyle durumlarla karşı karşıya kaldıklarında kriz yönetimi yapmayı bilip çevirinin iyi olması için gereken süreci müşteriye tatlı dille anlatabilmelidir. Ayrıca işletmelerin her şeyden çevirmenleri sorumlu tutmalarının toplam kalite anlayışına pek sığmadığını da belirtmek gerekir.

Bunların dışında, çeviri eğitimi alanında da bu eğitimi veren üniversitelerin bölümlerinde çeviri işletmelerinde çalışma hedefi olan veya bir çeviri işletmesi sahibi olma hayali kuran çevirmen adayları da mevcuttur. Böyle çevirmen adayları için de işletme bilimleri ve çeviribilim arasındaki disiplinler arası özelliklerden faydalanarak işletme bilimi ve çeviribilim ilişkili derslerin konulması bilinçli çevirmen ve çeviri işletmecilerinin yetişmesine katkıda bulunacaktır. Bu durumun çeviri eğitimi veren her üniversitede gerçekleştirilmesi sayesinde çeviri piyasası ve çeviri eğitimine de katkısı sağlanabilir. Goethe'nin de dediği gibi *“İyi olanın sağladığı yararlarla sahip olmak büyük bir keyif daha iyi olanı yaşamak ise ondan da büyük bir keyiftir.”* Buna göre çeviri işletmeleri

alanında çeviri hizmetleri konusunda iyi ile yeterli kalmayıp sürekli gelişmeli, geliştirmeli ve en iyiye ulaşma çabası olmalıdır. Çeviri işletmeleri alanındaki boşluklar tamamlandığında ortak kabul görmüş çeviride kalite kriterlerine çeviri ve kalitenin doğaları gereği tam olarak ulaşılmasa da yaklaşmak mümkün olacaktır.



KAYNAKÇA

- AKIN, Özcan, (2001), *Toplam Kalite Yönetimi ve İnsan*, Ezgi Kitabevi, Bursa
- AKTAN, Coşkun (2000), *Yönetimde Rönesans Ve Kalite Devrimi*, Ekonomik, Sosyal, Siyasal Araştırmalar Serisi No: 3, Ankara.
- ASLAN, E. (2015). *Çeviri Teknolojilerinin Çevirmenin Sınırlarını Belirlemedeki Rolü*. V. Uluslararası Karşılaştırmalı Edebiyat Bilimi Kongresi, Mersin: Mersin Üniversitesi
- BALKUL, H. İ. (2015). *Türkiye’de Akademik Çeviri Eğitiminde Çeviri Teknolojilerinin Yerinin Sorgulanması: Müfredat Analizi ve Öğretim Elemanlarının Konuya İlişkin Görüşleri Üzerinden Bir İnceleme*. Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi
- BAŞ, Türker ve OYMAK, Murat (2007). *ISO: 9001: 2000 Kalite Yönetim Sistemi*, Seçkin Yayınları, 3. Baskı, Ankara.
- BERK, Özlem. (2005). *Kuramlar Işığında Açıklamalı Çeviribilim Terimcesi*, Multilingual Yabancı Dil Yayınları, 1. Baskı, İstanbul.
- CANIM, Sinem, (2017). *Bulut Tabanlı Bir Çeviri Yönetim Sisteminin Çevirmenler Açısından Avantaj ve Dezavantajları Üzerine Bir Değerlendirme*, International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic Volume 12/23, p. 69-88
- ERSOY, Hüseyin (2012) *Kavram, Kuram ve Süreç Açısından Tercüme Etkinliği*, Araştırma Yayınları, Ankara
- ERSOY, Hüseyin (2019), *Toplam Kalite Yönetimi ve Empati Açısından Çeviri Etkinliği*, Gece Akademi, Ankara
- ERTUĞRUL, İrfan (2014), *Toplam Kalite Kontrol*, Ekin Yayınevi, Bursa.
- ERUZ-ESEN, Sakine (2012), *Akademik Çeviri Eğitimi*, Multilingual Yayıncılık, İstanbul
- FEIGENBAUM, A.V (1991), *Total Quality Control*, Mc-Graw Hill International Edition, New York.
- GRUNWALD, Klaus (2001). *Sozialwirtschaft. In: Hans-Uwe Otto / Hans Thiersch (Hg.). Handbuch der Sozialarbeit, Sozialpädagogik*. Neuwied: Luchterhand, 1794-1805.
- GÜRÇAĞLAR, Ş.T. (2014), *Çevirinin ABC’si*, Say Yayınları, İstanbul.
- HOUSE, Juliane (2001), *Translation Quality Assessment Linguistic Description*, Meta 46
- HOUSE, Juliane (2009), *Translation: Oxford Introductions to Language Study Series*, Oxford University Press.

- SNELL-HORNBY, Mary (2006), *The Turns of Translation Studies*, John Benjamins, Amsterdam ve Philadelphia.
- J.C.CATFORD (1965). *Linguistic Theory Of Translation*, Oxford Univ.Press, London
- KAVRAKOĞLU, İbrahim (1992), *Toplam Kalite Yönetimi*, Kalder Yayınları, İstanbul.
- KINGIR, Said (2006), *Toplam Kalite Yönetimi*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- KÖKTÜRK, Şaban (2015), *Uygulamalı Çeviribilim*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- MÜLLER-JENTSCH, WALTHER (2003), *Organisationssoziologie: Eine Einführung*. Frankfurt/Main: Campus.
- MÜLLER, Martin (2014), *Übersetzungskritik und Übersetzungsqualität*, Seminar: Probleme und Methoden der Übersetzungswissenschaft, Universität Leipzig – Institut für Angewandte Linguistik und Translatologie.
- NIDA, Eugene (2000), *Principles Of Correspondance*, The translation Studies Reader, Londra ve New York.
- ODACIOĞLU, M. C. (2017), *Çeviribilimde Yerelleştirme Paradigmasına Doğru*, Gece Kitaplığı, Ankara.
- ÖZTÜRK, İlyas (2000) *Tarihsel Süreçte Çeviri*, Sakarya Üniversitesi Yayınları, Sakarya.
- REIB, Katherina (1971) *Möglichkeiten und Grenzen der Übersetzungskritik: Kategorien und Kriterien für eine sachgerechte Beurteilung von Übersetzungen*, Ismaning b. München, Hueber.
- RUTH, Evans (1998) *Metaphor Of Translation*, Routledge Encyclopedia Of Translation Studies, MonaBaker, London.
- ŞALE, İsmail (2004), *ISO 9001: 2000 Kalite Yönetim Sistemi ve Uygulamaları*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- ŞİMŞEK, Muhittin, (2000), *Sorularla Toplam Kalite Yönetimi*, Alfa Yayınları, İstanbul.
- SCHÄLER, Reinhard (2009), *Localization*, Routledge Encyclopedia of Translation Studies, 2. Baskı, Londra-New York.
- STOLZE, Rade Gundis (2013), *Çeviri Kuramları- Giriş*, (Çev. Emra Durukan), Değişim Yayınları, İstanbul.
- TAPTIK, Yılmaz ve KELEŞ, Özgür (1998) *Kalite Savaş Araçları*, Kalder Yayınları, İstanbul.
- TIETZ, BIANCA 2000. *Qualitätsmanagement in der Heilpädagogik*. In: *Heinrich Greving (Hg.). Heilpädagogische Organisationen im Wandel*. Freiburg/Breisgau, Lambertus, 181-201.

- TOSUN, Muharrem (2017) *İşlevsel Çeviribilim, Değişim Yayınları*, Sakarya.
- TOURY, G(1984) *A Rationale For Descriptive Translation Studies' The Manipulation Of Literature: Studies In Literary Translation*, London: Croom Helm.
- UYŞAL N.M, KÖKTÜRK Ş. ve ODACIOĞLU M.C., *Meslekleşme Açısından Türkiye'de Çevirmenliğin Mevcut Durumu, Sorunlar Ve Çözüm Önerileri*, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi Cilt: 8 Sayı: 36 Şubat 2015.
- VERMEER, HANS.J. (2002) *Skizzen zu einer Geschichte der Translation*, Verlag Fuer Interkulturelle Kommunikation, Frankfurt.
- YAVUZESER, Alp (2008), *Iso 9001:2000 Kalite Yönetim Sisteminde İletişim Ve Uygulamadan Bir Örnek*, T.C. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Uluslararası Kalite Yönetimi Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- WALZER, Micheal (2001), *Political Theory, Industrial Democracy, and Complex Equality* Vol. 29, No. 2 (Apr., 2001).
- WILLS, Wolfram(1977) *Übersetzungswissenschaft: Probleme und Methoden*, Klett Presse, Stuttgart.

İNTERNET KAYNAKLARI

- Erişim Tarihi/Saati: 29.03.2020, 12.55**
<http://www.atlasceviri.com/hizmetlerimiz>
- Erişim Tarihi/Saati: 01.04.2020, 20.45**
<http://www.diltra.com.tr/diltra/>
- Erişim Tarihi/Saati: 03.04.2020, 10.50**
<https://www.dijitaltercume.com/tr/kurumsal/kalite-hedefleri>
- Erişim Tarihi/Saati: 03.04.2020, 12.15**
<https://www.dijitaltercume.com/tr/sertifikalarimiz>
- Erişim Tarihi/Saati: 06.04.2020, 15.45**
<https://www.dilta.com.tr/taahhud.html>
- Erişim Tarihi/Saati: 07.04.2020, 17.00**
<https://www.dilta.com.tr/ss.html>
- Erişim Tarihi/Saati: 15.04.2020, 11.35**
<https://www.sdltrados.com/landing/lsp/quality.html>
- Erişim Tarihi/Saati: 19.04.2020, 23.35**
<https://www.estr.com/tr/hizmetlerimiz/ceviri/>
- Erişim Tarihi/Saati: 30.04.2020, 13.30**
<https://helico.com.tr/s/kalite-kulturumuz>
- Erişim Tarihi/Saati: 06.05.2020, 09.50**
<https://nrtranslation.com/en/quality-management>
- Erişim Tarihi/Saati: 10.05.2020, 18.30**

<http://www.novitasceviri.com/index.php?pages=pages&PagesID=35>

Erişim Tarihi/Saati: 15.05.2020, 21.25

<http://www.referansceviri.com/Sayfa?mnURL=kalite-sistemi&syfURL=kalite-belgesi>

Erişim Tarihi/Saati: 09.03.2020, 22.10

http://www.baskent.edu.tr/~ahalici/cyt_dersnotlari/ybs451-6.pdf

Erişim Tarihi/Saati: 20.03.2020, 23.48

<https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/831921>

Erişim Tarihi/Saati: 28.03.2020, 08.55

<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:pas:17001:ed-1:v1:en>

Erişim Tarihi/Saati: 16.04.2020, 11.45

<https://www.cid.org.tr/Kurumsal/Sayfa?syfUrl=kalite-politikasi>

Erişim Tarihi/Saati: 18.04. 2020, 00.15

<https://www.dijitaltercume.com/tr/kurumsal/kalite-hedefleri>

Erişim Tarihi/Saati: 18.04.2020, 01.30

<https://www.localex.com.tr/v2/tr/hakkimizda/>

Erişim Tarihi/Saati: 28.04.2020, 17.55

<https://www.turcert.com/belgelendirme/sistem-belgelendirme/en-15038-tercume-hizmetleri-yonetim-sistemi>

Erişim Tarihi/Saati: 10.05.2020, 00.10

<http://www.novitasceviri.com/index.php?pages=pages&PagesID=33>

Erişim Tarihi/Saati: 30.04.2020, 02.45

<https://orienttr.com/kalite-denetimi/?lang=tr>

EKLER

EK 1: Sdl Trados

Çalışmamızın konusu : Çeviri işletmeleri bağlamında toplam kalite yönetimi

Aşağıda konuyla ilgili bazı sorularımız olacaktır.

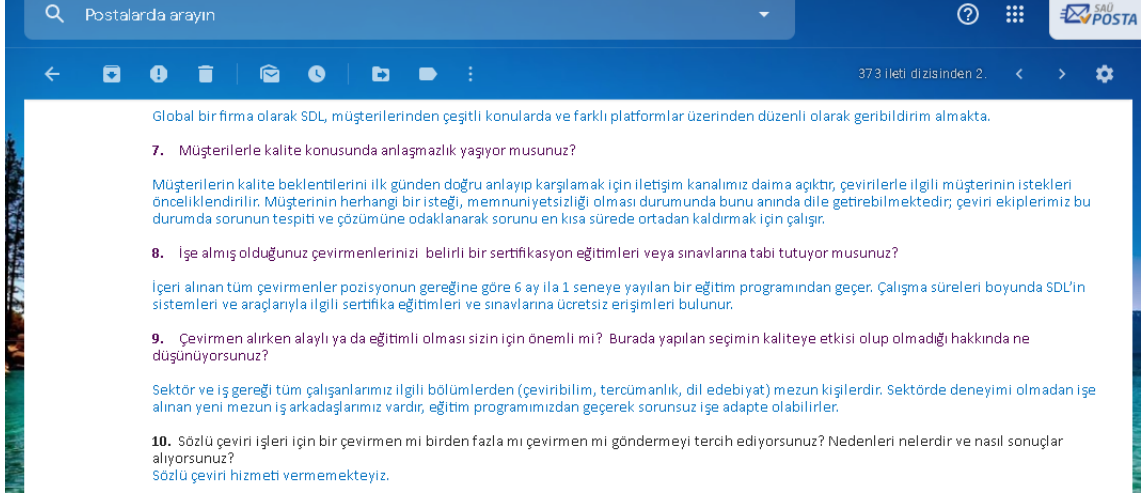
Yardımlarınızı rica eder, şimdiden teşekkür ederim.

1. Çeviride kalite felsefeniz nedir?
2. Bu felsefeyi uygulama aşamalarınız ve kullanılan standart ve belgeler nelerdir?
3. Bu felsefeyi uygularken karşılaştığınız zorluklar nelerdir?
4. Kalite felsefenizin sözlü ve yazılı çeviride yerine getirildiğini nasıl değerlendiriyor ve anlıyorsunuz?
5. Kaliteyi ölçerken uygulama veya program kullanılıyorsa isimleri ve kullanım amaçları nelerdir?
6. Müşterilerinize bu zamana kadar hiç memnuniyet anketi uyguladınız mı? Veya başka bir metotla onlardan geri dönüt aldınız mı?
7. Müşterilerle kalite konusunda anlaşmazlık yaşıyor musunuz?
8. İşe almış olduğunuz çevirmenlerinizi belirli bir sertifikasyon eğitimleri veya sınavlarına tabi tutuyor musunuz?
9. Çevirmen alırken alaylı ya da eğitilmiş olmasının sizin için önemli mi? Burada yapılan seçimin kaliteye etkisi olup olmadığı hakkında ne düşünüyorsunuz?
10. Sözlü çeviri işleri için bir çevirmen mi birden fazla mı çevirmen mi göndermeyi tercih ediyorsunuz? Nedenleri nelerdir ve nasıl sonuçlar alıyorsunuz?

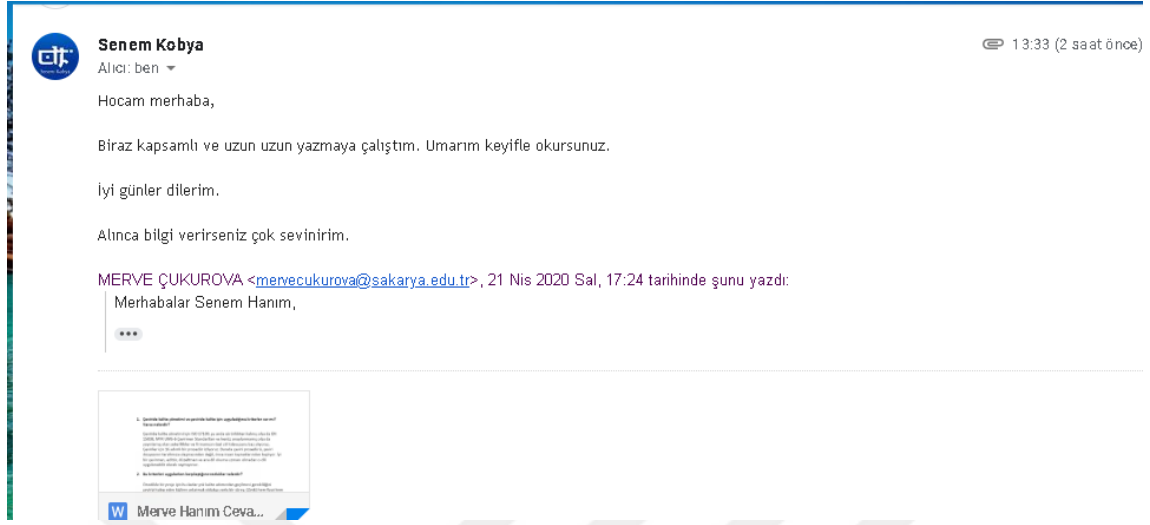
Postalarda arayın

373 ileti dizisinden 2.

1. Çeviride kalite felsefeniz nedir?
Çeviri kalitesinde birinci koşulumuz müşteriye memnuniyeti, ikinci olarak da sektörde bizim gibi lider firmaların sunduğu kalite seviyesine eriştiğimizden emin olmak ve bunun üzerinde kalitede hizmet vermenin yollarını bulmak.
Kontrol mekanizmasını müşteriye bırakmayıp kendi kontrolümüzde tutuyoruz. Durumu sürekli takip etmek ve geliştirme gereken yerleri tespit etmek için kendi kalite takip sistemimizi ve standartlarımızı oluşturmuş durumdayız. Bu standartları karşılayıp karşılamadığımızı test etmek amaçlı çeşitli aşamalarda gerçekleştirdiğimiz sektör standardı kalite değerlendirme yöntemlerimiz bulunuyor.
2. Bu felsefeyi uygulama aşamalarınız ve kullanılan standart ve belgeler nelerdir?
Çevirilerimizin kalitesini çevrilmiş dosya, redaksiyondan (ikinci okuma) geçmiş dosya, müşteriye teslim edilmiş dosya gibi farklı aşamalardan örnekler olarak kontrol ediyoruz. Kontrol için sektörde uygulanan standart metotlardan birini takip ediyoruz, belli bir kelime sayısında alınan örnekte bulunan hatalar standart bir forma girilerek tarafsız bir sonuç elde ediliyor. Hem puanlama sistemi bulunan hem de hata türlerini ve ciddiyetini içeren bu yöntem sayesinde farklı çevirmenlere ve içeriklere ait düzenli, detaylı, izlenebilir, tarafsız veri elde ediyoruz.
3. Bu felsefeyi uygularken karşılaştığınız zorluklar nelerdir?
Dikkatli bir takip sistemi kurmak, örnekleri müşterinin, içeriğin, hacmin, kalite beklentisinin hassasiyetine göre seçmek, takiple yetinmeyip alınan veriler üzerinden gerekli eylem planını çıkarmak, geliştirilecek noktaları tespit edip sonra bunların uygulanıp uygulanmadığının takibini yapmak en az sorunu tespit etmek kadar önemli.
4. Kalite felsefenizin sözlü ve yazılı çeviride yerine getirildiğini nasıl değerlendiriyor ve anlıyorsunuz?
Yukarıda bahsedilen kalite takip sistemleri kalitenin ne durumda olduğuyla ilgili elimize tarafsız ve net bilgi veriyor. Bunun dışında düzenli geribildirim ve notlar da kaliteyi takip etmemize yardımcı oluyor.
5. Kaliteyi ölçerken uygulama veya program kullanılıyorsa isimleri ve kullanım amaçları nelerdir?
Firmamızın yazılımı olan SDL Trados Studio üzerinde çevirilerimizi gerçekleştiriyoruz. Bu araç kaliteyi ölçmek içi yukarıda bahsettiğim sistemi destekleyen bir eklenti içermekte. Çeviriyi okurken üzerine hataları işaretlememizi, kategorize etmemizi, ardından analizi yapan raporu çıkarmamızı sağlamakta.
6. Müşterilerinize bu zamana kadar hiç memnuniyet anketi uyguladınız mı? Veya başka bir metotla onlardan geri dönüt aldınız mı?
Global bir firma olarak SDL, müşterilerinden çeşitli konularda ve farklı platformlar üzerinden düzenli olarak geribildirim almakta.



EK 2: Dijital Tercüme



1.Çeviride kalite yönetimi ve çeviride kalite için uyguladığınız kriterler var mı? Varsa nelerdir?

Çeviride kalite yönetimi için ISO 17100, şu anda yürürlükten kalkmış olsa da EN 15038, MYK UMS-6 Çevirmen Standartları ve henüz onaylanmamış olsa da yayınlamış olan yeterlilikler ve firmamızın özel stil kılavuzunu baz alıyoruz. Çeviriler için 16 adımlı bir prosedür izliyoruz. Burada çeviri prosedürü, çeviri dosyasının tarafımıza ulaşmasından değil, önce insan kaynaklarından başlıyor. İyi bir çevirmen, editör, düzeltmen ve ana dil okuma uzmanı olmadan o dili uygulanabilir olarak saymıyoruz.

2.Bu kriterleri uygularken karşılaştığınız zorluklar nelerdir?

Öncelikle bir proje için bu kadar çok kalite adımından geçilmesi gerekliliğini çeviriyi talep eden kişilere anlatmak oldukça zorlu bir süreç. Çünkü hem fiyat hem de süre açısından iki üç kat maliyetli oluyor. Bunu da dosyaları stratejik önemine göre sınıflandırmak ile çözüyoruz. Her hedefe göre farklı hizmet paketlerimiz var. Ayrıca tüm diller için bütün bu ekibi oluşturmak oldukça zorlu.

3.Bu kriterleri uygulama aşamalarınızda sahip olduğunuz kalite belgelerinin nasıl bir etkisi oluyor?

Öncelikle firmamız için gerekli kalite belgelerini araştırdık. Şu anda aşağıdaki belgelere sahibiz:

- 1) ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyetleri Yönetim Sistemi /Customer Satisfaction and Complaints Management System
- 2) ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi/ Environmental Management System
- 3) ISO 45001: 2018 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi/ Occupational Health and Safety Management System
- 4) ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi / Quality Management System
- 5) ISO 18587:2017 Çeviri Hizmetleri- Makine Çevirisi Sonrası Düzeltmenlik / Translation services - Post-editing of machine translation output
- 6) OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği/ Occupational Health and Safety Assessment Systems
- 7) BS EN 15038: 2006 Çeviri Hizmeti- Hizmet Gereklilikleri / Translation Services- Service Standards (European Quality Standard for Translation Service Provider)
- 8) BS EN 15038: 2006 Çeviri Hizmeti- Kalite Yönetim Sistemi/ Translation Services- Quality Management System
- 9) Google Adwords Türkiye Yetkili Çeviri ve Yerelleştirme Ofisi
- 10) PMI- Project Management Institue- Project Management Systems

Bunlarla beraber alttaki standartları da sistemimize entegre ettik ve uygunluk belgelerimizi aldık.

Standart Uygunluk Belgelerimiz

- 1)ISO/TS 11669:2012 Translation projects -- General guidance / Çeviri Projeleri Genel Kılavuzu
- 2)ISO 12616-1: 2002 Translation-oriented terminography / Çeviri Odaklı Terminografi

3)ISO 20539:2019 Translation, interpreting and related technology — Vocabulary / Çeviri ve Sözlü Çeviri ve ilgili Teknoloji-Kelime Dağarcığı

4)ISO TC 37 – TSE MTC 112

ISO/TC 37 - Terminoloji ve diğer dil ve içerik kaynakları(Terminology and other language and content resources)

Kapsam/ Content:

ISO/TC 37/SC 1: İlkeler ve Yöntemler (5 standart) / Principles and methods

ISO/TC 37/SC 2: Terminografik ve Leksikografik Çalışma Yöntemleri (14 standart) / Terminographical and lexicographical working methods

ISO/TC 37/SC 3: Terminoloji, Bilgi ve İçerik Yönetimi Sistemleri (4 standart)/ Systems to manage terminology, knowledge and content

ISO/TC 37/SC 4: Dil kaynağı yönetimi (20 standart) / Language resource management

ISO/TC 37/SC 5: Yazılı Çeviri, Sözlü Çeviri ve Bağlantılı Teknolojiler (8 standart) / Translation, interpreting and related technology

Bütün bunların birleşimi zaten size kalite sürecinin nasıl işlemesi gerektiğini açıklıyor.

4. Kaliteye ilişkin performans ölçümünü nasıl yapıyorsunuz? Yani sözlü ve/veya yazılı çeviride kalite kriterlerinizin yerine getirildiğini nasıl ölçüyorsunuz?

Bunun için hataları ayırtıran bir ölçüm sistemimiz var. Bunun değerlendirmesini de bu konuda eğitim almış editörlerimiz yapıyor. Örneğin yazım hatası 1 puan iken yanlış terminoloji kullanımı 5 puana tekabül ediyor. 25 puan ise kritik hatalar için: var yerine yok yazmak gibi. Bu şekilde bir ölçüm sistemimiz var.

5. Müşterilerinize bu zamana kadar hiç memnuniyet anketi uyguladınız mı? Veya başka bir metotla onlardan geri dönüt aldınız mı?

Her sene uyguluyoruz, ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyetleri Yönetim Sistemi /Customer Satisfaction and Complaints Management System sertifikamız

gereğince mecburuz zaten. Bunun yanında her projeden sonra mutlaka çeviriyi değerlendiriyoruz, bu bizim için çok önemli. Yerinde duran geriye gider prensibi ile hep bir adım ileri gitmeye çalışıyoruz.

6.Çeviri İşletmeleri Derneği üyesi olmanız sizce müşterilerde nasıl bir etki uyandırıyor?

Evet, belli kriterlere sahip, saygın derneklere üye olmamız bize değer katıyor. ÇİD, ELIA ve GALA'nın Türkiye resmi temsilcisi. Diğer üye olduğumuz dernek olan Çeviri Derneği de FIT'in. Bunlar kaliteyi önde tutan, mesleğe değer katan dernekler. Aynı zamanda AHK (Alman-Türk Ticaret ve Sanayi Odası) ve TDÜ (Türkçe- Almanca Mütercim ve Tercümanlar Federal Birliği) üyesiyiz.

7. İşe almış olduğunuz çevirmenlerinizi belirli bir sertifikasyon eğitimleri veya sınavlarına tabi tutuyor musunuz?

İnsan kaynakları departmanımız bu konuda oldukça hassas ve işe alım sürecimiz biraz uzun ve ağır. Bunun nedeni risk yönetiminde hataya yer bırakmamak. Özel bir sertifikasyon eğitimi vermiyoruz ama mutabakat metinleri, birebir görüşmeler, yoğun bir eğitim süreci sonunda işe alım yaptığımızı söyleyebilirim.

8. Çevirmen alırken alaylı ya da eğitilmiş olması sizin için önemli mi? Burada yapılan seçimin kaliteye etkisi olup olmadığı hakkında ne düşünüyorsunuz?

Şirket prosedürleri gereğince Çeviribilim, Mütercim Tercümanlık veya Uygulamalı Çevirmenlik mezunlarına öncelik tanıyoruz. Bu bir gerçek. Ama iş yetkinliğe geldiğinde kalite esasları bizim için her şeyden önce gelir. Burada kendi kriterlerimize göre hareket ediyoruz.

9. Çevirmenlerinize kalite konusunda neler öğütlüyorsunuz?

Bunun için özel hazırladığımız bir stil ve kalite kılavuzumuz var. Sitemizden ücretsiz olarak tüm çevirmenlerin indirmesi için açık. www.dijitaltercume.com'dan dileyen herkes okuyabilir. Burada sadece firmanın değil sektörümüzün de en üst düzeyi hedeflediğini düşünerek paylaşımcı olmak gerektiğini düşündük.

10. ISO 9000: 2000 kalite belgesinin 3. Maddesine göre “Çalışanların becerilerini sergileyebileceği ve geliştirebileceği en iyi koşullar oluşturulmalıdır.” Bu bağlamda serbest çevirmenlerinizin en iyi çalışma koşullarına sahip olması için neler yapıyorsunuz?

Serbest çevirmen kadromuza dâhil ettiğimiz herkes için bir “Dijital Tercüme Ailesine Hoş Geldiniz” paketi oluşturuyoruz. Bunun içinde onları hukuki ve mali olarak koruyan iş ve çalışma sözleşmemiz; çalışma kılavuzumuz, stil kılavuzumuz bulunmakta. Aylık ve mevsimlik olarak düzenlediğimiz uzmanlık alanı eğitimlerimiz ve BDÇ güncellemelerimiz ve terminoloji çalışmalarımız oluyor. Bunun haricinde çevirmenlerimizin günlük iş kapasitesini onları zorlamayacak şekilde ayarlamakla mükellef olduğumuzu düşünüyorum.

11. Serbest çevirmenlerinize çeviri programı, elektronik sözlük vb. araç gereç temini konusunda ne tür katkılarınız olmaktadır?

Bu konuda elimizden geldiğince katkıda bulunmaya çalışıyoruz. Üstteki soruda bahsettiğim şekilde serbest çevirmen kadromuza dâhil ettiğimiz herkes için bir “Dijital Tercüme Ailesine Hoş Geldiniz” paketi oluşturuyoruz. Bunun içinde onları hukuki ve mali olarak koruyan iş ve çalışma sözleşmemiz; çalışma kılavuzumuz, stil kılavuzumuz bulunmakta. Aylık ve mevsimlik olarak düzenlediğimiz uzmanlık alanı eğitimlerimiz ve BDÇ güncellemelerimiz ve terminoloji çalışmalarımız oluyor. TM ve sözlükçe paylaşımı yapıyoruz proje bazlı. Ayrıca 30 Eylül Dünya Çeviri Gününde küçük ajandalar, kalemler, notluklarla çeviren masalarını renkli ve keyifli hale getirmeye çalışıyoruz.

12. Ücret ve çeviri süresinin çeviride kaliteye nasıl etki edeceğini düşünüyorsunuz?

Doğrudan etkisi olacağını düşünüyorum. Bu konuda sektörün ve projenin şartları elverdiği ölçüde adil ve düzenli bir çalışma prensibi ile ilerlemeye çalışıyoruz. Bir çevirmenin günde 3000 kelime baremini geçmemesi gerektiğini düşünüyorum. Araştırma için de zamanı kalmalı. Çok tekrar varsa, konuya aşına ise veya başka koşullar var ise kendi tercihi doğrultusunda bunun üstüne çıkabilir ama çeviri işletmesinin bu konuda çevirmeni zorlamaması gerektiğini bilerek proje süresini belirliyoruz.

EK 3: Almanca Çeviri ve Kalite Terminolojisi

- **Angemessenheitsprüfung von Translation:** Kalitenin yeterlilik denetimi
- **Adaptive Regelkarte:** Uygulamalı kontrol çizelgeleri.
- **Benchmarking:** Kıyaslama.
- **Betriebsqualität:** Çalışma kalitesi.
- **Bewertung der Übersetzungsqualität:** Çeviri kalitesinin değerlendirilmesi.
- **Brainstorming:** Beyin fırtınası
- **Datenanalyse in Translation:** Çeviride veri analizi
- **Europa Qualitätssystem:** Avrupa kalite sistemi.
- **Fehleranalyse:** Hata analizi.
- **Fehlerhafte Übersetzung:** Hatalı çeviri.
- **Fischgräten-Diagramm:** Balık kılçığı diyagramı.
- **Gebrauchstauglichkeit von Übersetzung:** Çevirinin kullanıma uygunluğu.
- **Gesamtqualitätskontrolle:** Toplam kalite kontrol
- **Gesamtqualitätsmanagement:** Toplam kalite yönetimi
- **ISO Normen:** Uluslararası Standardizasyon Örgütü Normları.
- **Konformitätsbescheinigung für Translation:** Çeviri için yeterlilik sertifikası
- **Kontrolprozess für Übersetzung:** Çevirinin kontrol süreci.
- **Kosten für Qualität:** Kalite maliyetleri
- **Kunde:** Müşteri
- **Kundenerwartungen:** Müşteri beklentileri.
- **Mitarbeiterbeteiligung:** Çalışan katılımı
- **Rückkopplung:** Geri dönüş, geri bildirim.

- **Qualifikation:** Nitelik, yeterlik
- **Qualität in Translation:** Çeviride Kalite
- **Qualitätsbewertungssystem:** Kalite değerlendirme sistemi
- **Qualitätskonformität:** Kalite uygunluğu.
- **Qualitätskontrolle:** Kalite kontrol.
- **Qualitätsmanagement:** Kalite yönetimi
- **Qualitätssicherung für die Übersetzung:** Çeviri için kalite güvencesi
- **Qualitätsstandard:** Kalite standardı
- **Qualitätssystem:** Kalite sistemi
- **Qualitätsziele:** Kalite hedefleri.
- **Prozessanalysetechniken für Übersetzung:** Çeviri için süreç çözümleme teknikleri
- **Prozesskontrolle für Übersetzung:** Çeviri için süreç kontrolleri
- **Prozessmanagement für Übersetzung:** Süreç yönetimi
- **Prozessqualitätsprüfung von Übersetzung:** Çevirinin süreç kalite denetimi.
- **Ursachenanalyse:** Nedensel çözümleme
- **Ursache-Wirkungs-Diagramm:** Neden-sonuç diyagramı
- **Übersetzungsqualitätspolitik:** Çeviri kalite politikası
- **Verbesserungsmethode:** İyileştirme metodolojisi
- **Wettbewerbsanalyse:** Rekabetçi çözümleme

ÖZGEÇMİŞ

13.09.1994 tarihinde İstanbul'un Kadıköy ilçesinde doğmuştur. İlkokul ve ortaokul eğitimini 2000-2008 yılları arasında İstanbul'daki Arif Nihat Asya Okulunda tamamlamıştır. Lise eğitimini ise 2008-2012 yılları arasında Atakent Anadolu Lisesinde tamamlamıştır. 2013 yılında Sakarya Üniversitesinde Çeviribilim (Almanca) lisans eğitimine başlamış ve bu eğitim kapsamında bir yıl Almanca hazırlık okumuştur. Aynı zamanda 2017-2018 yılları arası Sakarya Üniversitesinde “Pedagojik Formasyon” eğitimini tamamlamıştır. 2018 yılında mezun olup yine Sakarya Üniversitesinde Çeviribilim yüksek lisans eğitimine başlamıştır. Yüksek lisans eğitimiyle birlikte Sakarya Üniversitesi'nde hazırlık sınıflarında öğretim görevlisi olarak çalışmaktadır. Bu görevi ve yüksek lisans eğitimi halen devam etmektedir.